



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PUBLICACIÓN CIENTÍFICA ARBITRADA

VI JORNADAS CIENTÍFICAS NACIONALES

DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ

19 Y 20 DE NOVIEMBRE DE 2014

ISBN: 978-980-7437-09-7 / DEPÓSITO LEGAL: Ifx 24020143702082

DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
UNIVERSIDAD DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ



EDITORIAL

Es indudable el éxito del Positivismo en lo referido a la estructuración del saber científico, y su consecuente aplicación en pro del aprovechamiento de la naturaleza para incrementar la calidad de vida del ser humano. Sin embargo, lo que sí es objetable es aquel pretendido esfuerzo por implementar su "monismo metodológico", en otras palabras, reducirlo todo al método científico.

Los problemas que enfrentamos en la actualidad y los de siempre, sobre todo "los problemas humanos", manifiestan una clara complejidad que muestra los límites del método científico, en cuanto éste sólo determina las causas que subyacen detrás de los fenómenos "objeto" de estudio del ser humano.

Es por ello, que teniendo en cuenta lo mencionado, la investigación del siglo XXI tiene que abrirse a las realidades complejas, intentando "entender" más que "determinar causas", todo cuanto interesa, mueve, induce al conocimiento o comprensión de la realidad. Para ello es determinante la aplicación de modelos y métodos interdisciplinarios, en los que el encuentro y la integración epistémica nos conduzcan a construir una nueva manera de producir el conocimiento, para transformar nuestra visión de la realidad, del tipo disgregado y parcelado al tipo holístico e integral.

De allí surge la idea de la "Visión Transdisciplinaria e Integradora de la Investigación" que promovió para esta ocasión las *VI Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández*.

Lcdo. Carlos I Osteicoechea V.
Decano de Investigación y Postgrado

VI JORNADAS CIENTÍFICAS NACIONALES

**DR. JOSÉ GREGORIO
HERNÁNDEZ**

19 Y 20 DE NOVIEMBRE DE 2014

MARACAIBO-VENEZUELA

INDICE GENERAL

JORNADAS CIENTÍFICAS NACIONALES DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ

MESA 1. FACULTAD DE INGENIERIA

PROCESOS TECNOLÓGICOS

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
<u>6JJGH-01</u>	Herramientas Tecnológicas para aprendizaje virtual	Caryuly Rosales
<u>6JJGH-37</u>	Diseño de la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción eventos científicos	Katuska Moreno, Loraine Palmar y Daniel Romero
<u>6JJGH-48</u>	Razonamiento Causal en Ingeniería	Gereli Gutiérrez y Germán Gutiérrez
<u>6JJGH-84</u>	El conectivismo como mejora continua de los procesos de aprendizajes en las universidades venezolanas	Margelis Urribarri, Angela Pongiluppi y Daviglem Valera

MESA 1. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

DESARROLLO GERENCIAL.

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
<u>6JJGH-24</u>	Comportamiento organizacional para la efectividad del Capital Humano	Jaiham Harris, Annherys Paz y Mónica Pirela
<u>6JJGH-32</u>	Características del Coaching en Universidades Privadas	Giovanny Esposito, Gisela Quijada y Carlota Pulgar
<u>6JJGH-60</u>	Factores de Competitividad Organizacional. Su Gestión para la Sostenibilidad Empresarial	Jesús García, Ronald Prieto y Daniel Sanz
<u>6JJGH-67</u>	El emprendedor social y su notabilidad en el desarrollo organizacional del siglo XXI	Carlos Pedraza y Nair Cantillo

MESA 2. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ECONOMÍA, CONTABILIDAD Y TRIBUTOS

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
<u>6JJGH-07</u>	Cultura tributaria, evasión fiscal	Judith Finol, Caryuly Rosales y Francisco Romero
<u>6JJGH-16</u>	Estrategias de financiamiento de corto plazo en el sector de manufacturas plásticas	Mariby Boscán y Maryana Sandra
<u>6JJGH-19</u>	La planificación tributaria cómo mecanismo de gestión y control empresarial	Milagros Villasmil Molero
<u>6JJGH-30</u>	Modelo de crecimiento económico de Solow & Swan, aplicado a la economía venezolana	Franco D’Orazio y Armando Urdaneta
<u>6JJGH-61</u>	Educación tributaria para el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contribuyente	Marlyn Morales, María Armas y Miriam Colmenares
<u>6JJGH-70</u>	Sistema financiero como estrategia de planificación en el logro de las metas empresariales	Rubén Marcano y Marlis Moscote
<u>6JJGH-73</u>	Estrategias para el Manejo de Activos Circulantes en las Empresas del Sector Comercial	Milangela Romero, Ángel Nava y Misleida Nava
<u>6JJGH-78</u>	Administración pública municipal y participación ciudadana al control fiscal.	Rubén Marcano

MESA 3. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DESARROLLO AMBIENTAL

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
<u>6JJGH-06</u>	Auditoría ambiental en las organizaciones	María Pérez, Glenroy Díaz y Caryuly Rosales
<u>6JJGH-10</u>	Responsabilidad social ambiental para promover la acción social universitaria	Francisco Romero, Caryuly Rosales y Egleé Vizcaíno
<u>6JJGH-81</u>	La Educación Ambiental como proceso estratégico de la gestión del conocimiento	Dayli Quiva y Angela Pongiluppi
<u>6JJGH-97</u>	La salud como elemento de responsabilidad social en las universidades de gestión privada	María Becerra y Carlota Pulgar

6JJGH-98	Responsabilidad social Interna en las Organizaciones	Mirelys Oliva, Marianne Pulido y Estefany Urdaneta
--------------------------	--	--

MESA 4. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

MARKETING Y NEGOCIOS

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
6JJGH-11	Marketing como estrategia gerencial para el impulso de organizaciones educativas en Venezuela	Heine Rincón, Mónica Villalobos y Ana Linares
6JJGH-17	Endomarketing como Estrategia para Optimizar la Calidad del Servicio en las Organizaciones	Marianna Boscan, Andres Ocando y Arianna Petit
6JJGH-21	Marketing Sensorial y Comportamiento del Consumidor Infantil del Municipio Lagunillas	Sandra Estrada, Rossana Zuccarello y Josagni Arrieta
6JJGH-23	Negociación Efectiva para organizaciones exitosas. Un marco de referencia para captaciones de clientes	Heine Rincón, Mónica Villalobos y Ana Linares
6JJGH-27	Gestión gerencial del marketing estratégico en el contexto de la complejidad	Migdalia Caridad, Pedro Hernández y María Castellano
6JJGH-54	Mercadeo Responsable. Una visión Fenomenológica	José Joaquín Paz y Ana Ysolina Soto
6JJGH-56	Marketing Experiencial y la Fenomenología, puntos de encuentros	Ana Ysolina Soto

MESA 5. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

GESTIÓN DE RELACIONES LABORALES

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
6JJGH-40	Flexibilización vs subordinación, y relaciones encubiertas	Carmen Añez
6JJGH-43	Desempeño Laboral del Personal Administrativo en las Universidades Nacionales Experimentales	Solanger Rodríguez, Judith Linares y Edwin Blanco
6JJGH-71	Factores generadores de estrés en docentes universitarios	Nellys Pitre Lugo

<u>6JJGH-75</u>	La inteligencia emocional y la importancia de asumir el cambio	María Nava, Roland Nava y Mислеida Nava
<u>6JJGH-90</u>	La Motivación como Estrategia para Incrementar la Satisfacción Laboral	Milena Aldana, Claudia Matos y Clemencia Markarian
<u>6JJGH-91</u>	Nuevos modelos socio productivos: una mirada a las relaciones laborales en Venezuela	Verónica González y Jennifer Quintero
<u>6JJGH-93</u>	Crowdfunding como estrategia de proyectos sociales y su vinculación con la Responsabilidad Social Empresarial en las universidades privadas del municipio Maracaibo	Jessica González, Desireé Albornoz y Francisco Romero

MESA 6. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

PROCESOS ORGANIZACIONALES

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
<u>6JJGH-28</u>	Planificación estratégica y la Responsabilidad Social.	Mileida Suárez, Belkis Suárez y Emily Marín
<u>6JJGH-51</u>	Cuadro Integral de Mando como Herramienta de Planificación Estratégica	Luis Belloso, Milangela Romero y Kerwin Chávez
<u>6JJGH-65</u>	Gestión del Conocimiento en el Desarrollo de Personas: Una Visión Compartida en las Organizaciones de Salud	Ditzabeth Montiel, Irama Socorro y José Paz
<u>6JJGH-82</u>	Auditoría social: herramienta de control en organizaciones comunitarias	Annherys Paz, Félix Franco y Jaiham Harris
<u>6JJGH-94</u>	Cultura organizacional en las empresas productoras de hielo	Mirelys Oliva, Marianne Pulido y Jonathan Torres
<u>6JJGH-102</u>	Factores de la gestión de calidad en las organizaciones	Lubi Gonzalez, Arianna Petit y Linda Chacin

MESA 1. FACULTAD DE HUMANIDADES, ARTE Y EDUCACIÓN

CULTURA Y SOCIEDAD.

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
<u>6JJGH-08</u>	Docente Líder de la Comunidad como Promotor de Cultura de Paz	Maribel Díaz

6JJGH-35	Filosofía de la igualdad respetando la propiedad	Abel Flames
6JJGH-46	Los valores morales en el ejercicio del rol docente	Faustina Sánchez y Elienai Leal
6JJGH-79	El valor de la ética como principio de regulación ciudadana para la participación	Elina González y Luis Márquez
6JJGH-89	Aproximación intercultural en los estudiantes de la Universidad José Gregorio Hernández	Alberto Villarroel, Milena Aldana y Claudia Matos

MESA 2. FACULTAD DE HUMANIDADES, ARTE Y EDUCACIÓN

ACCIONES INVESTIGATIVAS, CONSTRUCTIVAS Y EXTENSIONISTAS.

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
6JJGH-14	Dimensión axiológica de la extensión universitaria como plataforma para el aprendizaje en servicio	Zuddelys Gómez, Janeth Rodríguez y Maithe Romero
6JJGH-18	Balance y perspectiva de la investigación docente	Elba Reyes
6JJGH-31	Las Ferias Científicas: una estrategia didáctica para el desarrollo de Competencias Científicas	Wilfredo Finol y Migdalys Ocando
6JJGH-86	Análisis del Conflicto Universitario 2013 y la Crisis Eléctrica en Textos Verbo-Visuales	Maribel Alviárez y Yeriling Villasmil

MESA 3. FACULTAD DE HUMANIDADES, ARTE Y EDUCACIÓN

PROCESOS EDUCATIVOS Y AMBIENTES INTEGRADORES.

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
6JJGH-26	Pertinencia de la educación: Caso Instituto Universitario de Tecnología Maracaibo	Jesús Sánchez, Zully Melean y Yoleida Lizarazo
6JJGH-49	Consulta Académica basada en Gramática de Cláusulas Definidas	Germán Gutiérrez y Gereli Gutiérrez
6JJGH-59	La convivencia escolar y su orientación en las organizaciones educativas	Pedro Fernández y Giannantonio Raspa
6JJGH-62	Perfil Profesional del egresado de Administración de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández	Milena Aldana, Francys Argüello y Angely Ereipa

6JJGH-66	Competencias laborales y la Ética del docente en el nivel preescolar	Beatriz González, Lisely Sánchez y Ruth Duque
6JJGH-92	Programa de sensibilización para la integración de personas con discapacidad de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández	Marianne Pulido, Adlyz Calimán y Mirelys Oliva
6JJGH-100	Estrategias de gestión del conocimiento para el personal docente de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt	José Chávez, Jesús Máquez y Ruth Martínez
6JJGH-101	Plan de gestión para el comité de educación del Consejo Comunal José Gregorio Hernández	Blanca Fuenmayor

MESA 4. FACULTAD DE HUMANIDADES, ARTE Y EDUCACIÓN

ESTRATEGIAS EDUCATIVAS Y DE APRENDIZAJE

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
6JJGH-22	Autoeficacia y disciplina en el aula	Deliana Villalobos
6JJGH-25	Demostración en educación matemática. propuestas para la acción	Pedro Infante y Pedro Méndez
6JJGH-39	Las Tecnologías de la Información y Comunicación: “Una necesidad en Educación Básica”	Henrryna Sánchez, Yelitza Martínez y Elkin Pérez
6JJGH-55	La educación ambiental en universidades, una mirada desde la planificación de las temáticas de interés. Caso: Universidad Dr. José Gregorio Hernández	María Araujo y Lisbeth Ferrer
6JJGH-64	Hábitos de Estudios y Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández	Milena Aldana, Francys Argüello y Caludia Matos
6JJGH-76	Evaluación de los aprendizajes universitarios desde una perspectiva constructivista	Nevis Piña y Neymi Prado
6JJGH-85	Estrategias lingüísticas y pragma-dialécticas para la construcción de textos argumentativos	Yeriling Villasmil, Gloria Fuenmayor y Katherine Carbonell
6JJGH-88	Valoración de teorías educativas: Aprendizaje informal de la cestería Yukpa, Estado Zulia	Hendrik Avila, Marianella Noroño y Beatriz Carrera
6JJGH-103	Creatividad y expresión gráfico plástica en la	Andrea Rivas, Alicia Paz y Ruth

	Universidad Dr. José Gregorio Hernández	Delgado
--	---	---------

CARTELES

Código	Título de la Ponencia	Autor (es)
<u>6JJGH-09</u>	Participación ciudadana ambiental	Egleé Vizcaíno, Francisco Romero y Caryuly Rosales
<u>6JJGH-15</u>	Control de precios en la República Bolivariana de Venezuela 2003-2013	Maryana Sandra y Mariby Boscán
<u>6JJGH-20</u>	Responsabilidad social tributaria como herramienta estratégica de las PYMES.	Marianny Díaz y Milagros Villasmil
<u>6JJGH-34</u>	Estrategia tecnológica como elemento de responsabilidad social en las universidades	Angelica Toro, Giovanni Esposito y Diamar Parra
<u>6JJGH-36</u>	Adolescentes en el campo laboral y su incidencia en la deserción escolar	Miriam Peña
<u>6JJGH-42</u>	Vinculación universidad-comunidad como herramienta social hacia la sostenibilidad educativa	Dayli y Quiva, María Araujo y Gabriel Díaz
<u>6JJGH-44</u>	Flujo de comunicación interna en policlínicas, factor determinante en el proceso de Responsabilidad Social	Losangela Palmar y Loraine Palmar
<u>6JJGH-50</u>	Vincular la participación ciudadana al control fiscal de la administración pública municipal del municipio Maracaibo	Rubén Marcano
<u>6JJGH-52</u>	Perfil Profesional por Competencias. Caso: Licenciatura en Educación Mención Biología de LUZ	Eduardo Méndez y Yannett Arteaga
<u>6JJGH-83</u>	Cambio de cultura y organizaciones que aprenden aplicada en instituciones educativas	Rossi Salinas, Yelitza Reverol y Miriam Peña
<u>6JJGH-96</u>	Programa de gestión para la evaluación de los aprendizajes en el contexto universitario	Diamar Parra, Angelica Toro y Giovanni Espósito



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PONENCIAS

MESA 1. FACULTAD DE INGENIERIA

PROCESOS TECNOLÓGICOS



Herramientas tecnológicas para un aprendizaje virtual (6JJGH-01)

Caryuly Rosales¹

Resumen

El presente estudio tiene como propósito identificar los procesos actuales para el adiestramiento y aprendizaje virtual a través de herramientas tecnológicas, dirigido para la formación académica de los docentes universitarios, especialmente la universidad Dr. José Gregorio Hernández, quienes por su ámbito laboral deben estar en constante preparación. Metodológicamente, un estudio descriptivo correlacional, de campo, no experimental, con revisión documental. Se utilizó como técnica de recolección de datos un cuestionario estructurado por veinte (20) ítems, aplicado a profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Los resultados arrojan la ausencia de un sistema para el adiestramiento y aprendizaje en la formación académica de docentes, aunque se preocupan por las competencias académicas. Se recomienda, proporcionar nuevos mecanismos de gestión tecnológica universitaria.

Palabras clave: herramientas tecnológicas, aprendizaje virtual

TECHNOLOGICAL TOOLS FOR VIRTUAL LEARNING

Abstract

The present study aims to identify the current processes for training and learning through virtual technology tools aimed for academic training of university teachers, especially college Dr. José Gregorio Hernández, who by their work environment must be constantly preparation. Methodologically, a descriptive correlational study, field, not experimental, with document review. Was used as a data collection technique structured questionnaire for twenty (20) items, applied to professors of the Faculty of Economics and Social Sciences . The results show the absence of a system for training and learning in the academic training of teachers, but are concerned about the academic competitions. It is recommended, provide new mechanisms for university technology management.

Keywords: technological tools, virtual learning, academic training

¹ Doctorante en Educación (UNERMB). MSc. en Telemática (URBE). Ing. en Computación (UVM). Abogado (UVM). TSU Informática (CUNIBE). Profesor en la Cátedra Formulación y Evaluación de Proyecto, Ejecución y control de proyectos, Creatividad, Computación. Fundamentos del Derecho, Derecho administrativo, en la UJGH. Docente Postgrado en las Maestrías Gerencia Empresarial y Telemática de URBE, cátedras Gestión Tecnológica, Marco Legal de las tecnologías de información y comunicación. PEII NIVEL A .Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CICTEI-UJGH.. Caryulyrosales@gmail.com, croales@ujgh.edu.ve, ctbriceno@urbe.edu.ve. 04168600469

Introducción

El propósito de la siguiente investigación es identificar los procesos actuales de adiestramiento y aprendizaje virtual para la formación académica de los docentes en la universidad Dr. José Gregorio Hernández, buscando conocer todas aquellas técnicas aplicadas por la universidad para el mejoramiento continuo de los profesores en general a través de las tecnologías de información o con apoyo de estas mediante formación virtual.

Tradicionalmente, el adiestramiento ha sido considerado un centro de costo en las corporaciones. Por más que los gerentes se empeñan en demostrar que éste tiene el carácter de inversión, queda pendiente expresar la ecuación mediante la cual tantas horas de adiestramiento se convierten en un valor agregado para las organizaciones. No obstante, ¿podría expresarse esa ecuación de manera precisa si el adiestramiento fuese simplemente una parte del trabajo? En otras palabras, si el adiestramiento dejase de ser una actividad que se realiza al margen, entonces los procesos de conocer, aprender y hacer fuesen uno solo.

En esencia, el enfoque que se está desarrollando hoy en día en muchas corporaciones con los sistemas virtuales de aprendizaje, trasladan el adiestramiento directamente a donde está el trabajador, permitiendo obtener conocimientos relevantes, mejorar sus destrezas sin necesidad de incurrir en los aspectos logísticos asociados al adiestramiento presencial y sus costos asociados.

Estos sistemas no son otra cosa que una nueva manera de plantear la educación a distancia, como disciplina ha dado varios saltos evolutivos, desde sus orígenes en la educación por correspondencia "como lo hizo inicialmente el Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCE)", pasando luego por la teleeducación (Telemática y Educación), el estudio independiente basado en multimedia. Hoy, aparece completamente remozado en ambientes de tecnologías interactivas.

Es importante destacar, la formación de los profesores se concibe como un proceso de adiestramiento y entrenamiento en competencias técnicas, utilizando medios sistematizados, eficientes que permitan lograr en los profesionales conocimientos pedagógicamente relevantes e importantes para la adecuada aplicación de las enseñanzas en las distintas cátedras dictadas en la universidad. Ahora bien, las actividades de enseñanza están inevitablemente unidas a los distintos procesos de aprendizaje que se fundamentan básicamente en una serie de indicadores que consisten en el logro de determinados enseñanzas para que puedan y quieran realizar las operaciones cognitivas convenientes a interactuar adecuadamente con los recursos educativos a su alcance.

Por lo tanto, de una manera general, el empleo de los medios didácticos para el adiestramiento y aprendizaje virtual en la formación académica de los docentes en la universidad Dr. José Gregorio Hernández, facilitan información, ofrecen interacciones facilitadoras de aprendizajes, tanto en los entornos de aprendizaje presencial como en los entornos virtuales de enseñanzas, siendo importante la selección de los medios adecuados a cada situación académica y el diseño de buenas intervenciones educativas que contengan los elementos contextuales.

a.- Fundamentación teórica

El desarrollo tecnológico que se ha observado en las últimas décadas, las tecnologías de la información (Tic) han sido causa de este trastocado acervo hacia la sociedad, trastocando casi todos los ámbitos de la actividad humana, individual y social, llegando a la posibilidad de creer que se está ante el umbral de la formación de una cultura global que integra la información, la comunicación y el control en una ciber-cultura.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento. Cobo Román (2009)

De esta definición no queda a un lado el adiestramiento y aprendizaje virtual, en especial a los docentes de la universidad Dr. José Gregorio Hernández. Si bien el concepto de educación con apoyo de las Tic es muy amplio, las instituciones de educación superior han reconocido la necesidad de enfatizar el aprendizaje frente la enseñanza, para centrar la educación en los estudiantes más que en el docente.

Proceso de adiestramiento o enseñanza

El autor Guzmán (2009), explica que es un proceso intencional activo, de las habilidades y conocimientos que ha adquirido el profesional en educación, influye en la construcción de nuevas ideas, significativo, conocimientos, interactuar con las personas que está formando. Ahora bien, Arias (2008), comenta, el proceso de adiestramiento depende principalmente de un

cambio en la estructura cognoscitiva del aprendiz, implica la suma de conocimientos y habilidades del pensamiento que se han adquirido a lo largo de toda la vida

En relación a lo expuesto por los autores, el proceso de adiestramiento o enseñanza se fundamenta básicamente en la interacción e intercambio regidos por determinadas intenciones del educador destinadas a hacer posible el aprendizaje, se involucran todo un sistema de comunicación intencional que se produce en un marco institucional, se generan estrategias encaminadas a provocar el aprendizaje en un momento y área determinada para lo cual la planificación de actividades es esencial.

No obstante, todo proceso de formación debe tener un incentivo motivacional, para Wayne y cols (2006), se concibe como aquel complejo funcionamiento psíquico que determina, regula, direcciona, el grado de activación e intensidad del comportamiento de quien aprende. En relación a esto, la motivación desde el ámbito educacional es aquella etapa del proceso de enseñanza que debe regirse en la presentación de herramientas necesarias e incluso actualizadas con el firme propósito de desarrollar los intereses cognoscitivos, es decir, la curiosidad por lo nuevo y desconocido.

De una manera general, a través de la motivación en el proceso de enseñanza existen factores que incitan al educando a escuchar las explicaciones del educador, el interés en preguntar y aclarar las dudas que se le presenten en el proceso de aprendizaje, donde las técnicas a seguir deben adecuarse a generar, orientar conocimientos de una manera constructiva y significativa, acorde con sus capacidades, inquietudes, limitaciones y posibilidades.

Otro elemento en la formación de aprendizaje es la Orientación, los autores Aquino y Arecco (2006), comenta se entiende ésta como una dimensión de la educación, se pretende el máximo desarrollo de todas las capacidades del alumno y forma parte de la función docente. Sin embargo Guzmán (2009), explica que la orientación desde el ámbito educacional tiene relación con la acción productiva, el servicio profesional que se desea ejercer a lo largo de toda su vida como educador, es un apoyo al proceso de la toma de decisiones como parte de un proyecto de enseñanza.

Proceso de aprendizaje

Para Werther y Keith (2006), explica que los aprendizajes son el resultado de procesos cognitivos individuales se internalizan informaciones relacionadas con hechos, conceptos, procedimientos, valores, entre otros, que posteriormente se pueden aplicar en situaciones distintas a los contextos donde se aprendieron. En este sentido, Willian y Heinth (2007), agrega que los procesos necesarios en el aprendizaje consisten en adquirir nuevos conocimientos, en consolidar, reestructurar, eliminar conocimientos que se conservan.

De este modo se explica, el proceso de aprendizaje conlleve a un cambio en la estructura física del cerebro y con ello de su organización funcional, una modificación de los esquemas de conocimiento y/o de las estructuras cognitivas de los aprendices, se consigue a partir del acceso a determinada información, la comunicación interpersonal con sus padres, profesorado, compañeros, realización de determinadas operaciones cognitivas relacionadas directamente con la forma de obtener información.

Proceso de capacitación

Para Chiavenato (2009), el proceso de capacitación es un proceso continuo, la elaboración de planificación o pasos a seguir que le permita constituir el proceso, constituido de cinco pasos, a continuación se menciona: 1. Analizar las necesidades. Identifica habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño. 2. Diseñar la forma de enseñanza: Se elabora el contenido del programa, folletos, libros, actividades... 3. Validación: Se eliminan los defectos del programa y se hace una presentación restringida a un grupo pequeño de personas. 4. Aplicación: Se dicta el programa de capacitación. 5. Evaluación: Se determina el éxito o fracaso del programa.

En referencia al tema, el mismo autor Chiavenato (2009) indica que el contenido de la capacitación involucra cuatro tipos de cambios de comportamiento, a saber: 1. Transmisión de informaciones 2. Desarrollo de habilidades: Destrezas y conocimientos 3. Desarrollo de actitudes 4. Desarrollo de conceptos

Determinación de necesidades de capacitación

En este orden de idea Chavenato (2009), indica, detectar las necesidades de capacitación permite que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios, debe estar fuertemente alineada con los intereses del negocio para ser justificada. Para diagnosticar las necesidades deben realizarse tres tipos de análisis; estos son:

Análisis Organizacional: examina en la compañía qué área, sección o departamento, se debe llevar a cabo la capacitación. Análisis de Tareas: Se analiza la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en las capacitaciones. Análisis de la Persona: efectúa un estudio en los empleados en forma individual, para comparar su desempeño con las normas establecidas en la empresa, información obtenida a través de una encuesta o cualquier otro instrumento de recolección de datos.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son: Evaluación de desempeño, observación, cuestionarios, solicitud de supervisores y gerentes,

entrevistas con supervisores y gerentes, reuniones interdepartamentales, examen de empleados, análisis de cargos, entre otros.

Ejecución del Programa de capacitación

Para Chiavenato (2009), la capacitación presupone el binomio instructor/aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico de la empresa, necesita aprender o mejorar los conocimientos que tienen sobre alguna actividad o trabajo. Los instructores son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico, expertos o especialistas en determinada actividad o trabajo y que transmiten sus conocimientos de manera organizada a los aprendices.

Cambios en el proceso de adiestramiento, capacitación y desarrollo con el auge de las nuevas tecnologías de comunicación e información.

Chiavenato (2009) refiere que en cualquier organización, el adiestramiento, capacitación y desarrollo de los recursos humanos son considerados factores importantes para el logro de los objetivos y metas proyectadas, un personal responde de manera efectiva a las distintas necesidades institucionales, desde la operatividad de sus funciones en el cargo que ocupa; beneficia a la organización porque esto crea en el empleado, un compromiso y una responsabilidad institucional, traducido en un mejor desempeño laboral.

Con el pasar del tiempo se han venido dando cambios en el mundo empresarial, producto del crecimiento de una economía global y del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación; incidiendo en la estructura interna, jerarquía de cargos, selección del personal, metodología para la capacitación del personal.

El manejo de las tecnologías de información y comunicación actualmente forma parte integral del negocio, constituyen un elemento fundamental para apoyar, mantener y propiciar el crecimiento o vigencia económica y social de una organización. El desarrollo tecnológico permite acortar distancias, colocar de manera rápida, efectiva los mejores bienes y servicios que los clientes esperan; en niveles de competitividad y de productividad.

El proceso de innovación en una empresa sustentada en el paradigma tecnológico, es visto en tres grandes etapas: identificación de una necesidad en el mercado o de una oportunidad tecnológica; adopción y adaptación de la tecnología existente, transferencia tecnológica por comercialización o por algún medio institucional. Se exige en la actualidad empresas capaces de adaptarse de manera rápida a los permanentes cambios, el conocimiento es la opción para

solventar las situaciones que se presentan en la organización. Los departamentos informáticos de las organizaciones, constituyen pilares fundamentales para gestionar estos cambios.

Para Rodríguez (2008) Algunos aspectos a destacar de las nuevas tecnologías para el desarrollo de recursos humanos son

La organización virtual. Un concepto donde la relación entre personas y procesos, pero no hay una ubicación, un lugar fijo, se da a través de Internet. Se trabaja en base a desarrollo de proyectos, propuestas que van y vienen corregidas.

Empowerment. Una nueva forma de administrar la empresa, se integran los recursos: capital, manufactura, producción, ventas, mercadotecnia, tecnología, equipo y personal; haciendo uso de una comunicación efectiva y eficiente para lograr los objetivos de la organización. Empowerment es donde los beneficios óptimos de la tecnología de la información son alcanzados. Los miembros, equipos de trabajo y la organización, tendrán completo acceso y uso de información crítica, poseerán la tecnología, habilidades, responsabilidad, autoridad para utilizar la información, llevar a cabo el negocio de la organización.

Teamwork. Un equipo de trabajo tiene la finalidad de crear nuevos conocimientos sobre los procesos organizativos, procesos grupales y personales de cada miembro del equipo, optimiza sus recursos y logra una mejor calidad del producto. Convertir el trabajo en equipo en un modo de gestión organizacional que requiere convicción, fijación de políticas y actitudes proactivas por parte de las personas que trabajan en la organización

b.- Método

Dentro de la categoría metodológica es de diseño no experimental transversal descriptivo, se identifica los procesos actuales de adiestramiento y aprendizaje para la formación académica de los docentes en la universidad Dr. José Gregorio Hernández. El presente estudio es no experimental la problemática se investiga sin manipulación alguna, donde Hernández y cols (2006), dice es aquel estudio realizado sin manipularse deliberadamente, no se trata de variarlo intencionalmente, se observa el fenómeno en su contexto natural.

En este orden de ideas, la investigación califica de campo, la información fue obtenida directamente donde se desarrolla el problema objeto de estudio, en la universidad Dr. José Gregorio Hernández, permite acumular datos sobre el objeto de estudio para complementar los resultados. La muestra para la población es de tipo no probabilística, intencional, consistió en un total de veinte (20) docentes de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, de las Facultad de Ciencias Administrativa, Económica y social (FACES), de las distintas carreras de pregrado.

Aplicado el instrumento se efectuó un análisis de resultados de cada uno de los ítems, el cual se reflejan en el siguiente aparte de este artículo.

c.- Resultados

La aplicación del instrumento de recolección de datos a los docentes de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, se realizó con el propósito de proporcionar respuesta al objetivo de la investigación, consiste en identificar los procesos actuales de adiestramiento y aprendizaje para la formación académica de los docentes en la universidad objeto de estudio.

Ítems N° 1 ¿La universidad se preocupa por planificar continuas actividades de adiestramiento virtuales para los docentes? De la población estudiada 17 sujetos, que representan el 85% responden que nunca se realizan actividades de adiestramiento virtuales para los docentes, por otro lado tres (03), es decir, el 15% de la misma afirman que nunca se han realizados dichas actividades en la universidad.

Ítems N° 2 determina la universidad las necesidades de capacitación de los profesores? Según los sujetos encuestados, el 100% de ellos consideran que siempre se preocupa la universidad José Gregorio Hernández en la determinación de las necesidades de capacitación que requieren sus docentes.

Ítems 3 la universidad realiza evaluaciones continuas de las necesidades de adiestramiento de los profesores? el 75% de la población encuestada considera que siempre la universidad realiza evaluaciones continuas para determinar las necesidades de adiestramiento de los profesores. No obstante el 25% de ellos aseguran que casi nunca lo hacen.

Ítems N° 4. Aplica la universidad un sistema de adiestramiento-aprendizaje virtual para los profesores centrado en la capacitación específica de los mismos. Los resultados encontrados con respecto a la aplicación de un sistema de adiestramiento-aprendizaje virtual para los profesores centrado en la capacitación específica de los mismos, donde se observa que el 90% de la población encuestada afirman que casi nunca y el 10% que nunca se ha aplicado tal sistema.

Ítem N° 5. Considera la universidad la distribución de información académica de forma virtual como parte del adiestramiento-aprendizaje de los profesores? 17 sujetos, que representan el 85% responden que nunca se distribuyen información académica de forma virtual como parte del adiestramiento aprendizaje de los profesores, por otro lado tres (03), es decir, el 15% de la misma afirman que nunca se han realizados dichas actividades en la universidad

Ítems nro. 6. La universidad busca mejores competencias en los profesores proporcionándole aprendizaje bajo el contexto de las técnicas de información y comunicación.

la población encuestada considera en un 90% casi nunca y en un 10% nunca la universidad proporciona competencia a los profesores incentivando el aprendizaje bajo el contexto de las técnicas de información y comunicación

Ítems N° 7 realizan los directores de escuela entrevistas a los profesores para determinar necesidades de adiestramiento virtual. los sujetos encuestados afirman en un 100% que nunca han realizado los directores de las distintas escuelas de la facultad de ciencias económicas y sociales en realizar entrevistas a los profesores para determinar necesidades de adiestramiento virtual.

Ítems N° 8 se ejecutan en la universidad reuniones departamentales para discutir la planeación tanto de adiestramiento como de aprendizaje virtual de los profesores. el 85% de los sujetos encuestados casi nunca se ejecutan reuniones departamentales para discutir la planeación tanto de adiestramiento como de aprendizaje virtual de los profesores. Asimismo, el 15% restante opinan que nunca lo realizan.

c.- Discusión

El proceso de adiestramiento o enseñanza se fundamenta básicamente en la interacción e intercambio por determinadas intenciones destinadas a hacer posible el aprendizaje, se involucran todo un sistema de comunicación intencional que se produce en un marco institucional, genera estrategias encaminadas a provocar el aprendizaje en un momento y área determinada para la planificación de actividades es esencial.

Para Arias (2008), planificar la enseñanza consiste en la consideración de los objetivos, se fijan en el momento y antes que cualquier otra cosa, los contenidos y lo demás dependerán del propósito de formar trabajadores, profesionales, ciudadanos o personas. Por otra parte, Guzmán (2009), comenta que la planificación de la enseñanza requiere de la formulación de una serie actividades dirigidas al aprendiz

En este orden de ideas, la planificación vista desde el ámbito de la formación, en la educación tiene como propósito el desarrollo de funciones o técnicas de enseñanza centradas principalmente en proporcionar medios o ayuda a los alumnos para que puedan, sepan y quieran aprender, fundamentada en la aplicación de recursos didácticos que originen la motivación.

Para la creación de estrategias didácticas para el adiestramiento y aprendizaje virtual en la formación académica de los docentes de la universidad Dr. José Gregorio Hernández, es importante fundamentarse en una planificación estratégica, según Hill y Gareth (2008), es delinear el rumbo de las mismas, determinar el enfoque interno de la acción a utilizar para el logro del propósito. Ahora bien, para Jiménez (2004), en el ámbito gerencial educativo

garantiza que la acción proporciona adiestramiento y aprendizajes que refuerzan las prioridades de las universidades.

Para efectos de esta investigación, se propone estrategias didácticas

Desarrollar portales educativos de alta calidad y grandes bibliotecas de contenidos digitales para educadores. Instaurar entornos virtuales a los profesores de la universidad para aprovechar el tiempo sin disponibilidad. Extender los beneficios que proporcionan el adiestramiento y aprendizaje de los profesores mediante el acceso a contenidos de cursos utilizando dispositivos móviles. Ofrecer opciones de acceso a internet de forma amplia que permita hacer uso de móviles interactivos a los profesores para ampliar sus competencias profesionales sin incurrir en costos de comunicación la universidad. Proporcionar prácticas a los docentes por medio de contenidos digitales para capacitar

Conclusiones

De los resultados obtenidos sobre la aplicación de un adiestramiento y aprendizaje virtual para la formación académica de los docentes en la universidad Dr. José Gregorio Hernández, se observó que no aún no se logra, sin embargo, si hay conocimiento de las ventajas que el mismo puede proporcionar en relación al continuo mejoramiento de las competencias de los profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Ahora bien, los sistemas virtuales de aprendizaje, las herramientas tecnologías por encima de las dificultades que presentan como toda innovación, son una poderosa herramienta para alcanzar la meta que se persigue. Por lo tanto, se sugiere aplicar un sistema de adiestramiento y aprendizaje virtual para la formación académica de los docentes en la universidad Dr. José Gregorio Hernández, adaptado a la modernidad y avances tecnológicos.

Referencias bibliográficas

- Aquino, Jorge y Arecco, Marcelo J. *Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones MACCHI, 2006.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas – Venezuela. Editorial Episteme. 4ta edición.
- Babaresco de prieto, A. (2006). *Las Técnicas de investigación*. Maracaibo, Venezuela. 6ta. Edición. Editorial Universitaria.
- BalestrinI, M. (2001). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- De Pelekais, C; De Franco, M; Neuman, N; y Parada, J. (2005). *El ABC de la investigación. Una aproximación teórico – práctica*. Maracaibo – Venezuela. Editores Data S.A.

- Chávez, N., (2007). *Introducción a la Investigación* Educativa. Maracaibo Venezuela.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Nomos S.A
Administración de remuneraciones, Sergio Vadillo Bueno , México, Editorial Limusa,
S.A. de C.V., ISBN 968-18-5658-9
- Cobo Romaní (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las
definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. 12 de septiembre de 2008,
aprobado el 22 de septiembre de 2009. Zer Vol. 14 – Núm. 27. ISSN: 1137-1102. pp.
295-318. 2009
- Gary Dessler. "*Administración de Personal*". Ed. Prentice Hall. 2008
- Guzmán V, I. *Capacitación y Desarrollo de Personal*, México, Editorial Trillas, 2003 Molina
B., Zw- Hill, 2009.
- Fernando A G. *Administración de Recursos Humanos*, México. Editorial Trillas, 2008.
- Finol, T. Y Nava De V, H. (2008). *Procesos y productos en la investigación* Documental.
Maracaibo. Editorial de La Universidad del Zulia.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2006). *Metodología de la Investigación*. México:
McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Hurtado De Barrera, J. (2005) *Metodología de la investigación holística*. Caracas. Ediciones de
la Fundación Servicios y proyecciones para América Latina.
- Méndez, C. (2008). *Metodología. Guía para la Elaboración de Diseños de Investigación en
Ciencias Económicas, Contables y Administrativas*. 2ª Edición. Bogotá: Editorial Mc
Graw Hill.
- Mondy, R. W y Noe, R M. *Administración de Recursos Humanos*, México, Editorial Prentice-
Hall Hispanoamericana S.A., 2006.
- Newman, W. H. *Capacitación del Servidor Público*, México, Nueva Editorial Interamericana
S.A., 2008.
- Rodríguez S., M. *Recursos Humanos: Su Misión Trascendente y ética*, México, Editorial
Grijalbo, 2008.
- Siliceo, A. *Capacitación y desarrollo del personal*, México, Editorial Limusa, 2003,
- Tamayo, P. y Tamayo, J. (2007). *Investigación en las ciencias sociales*. México, Editorial
Prentice Hall.
- Werther, W B. y Keith, D. *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México, Mc
Graw-Hill, 2006
- William B. W, Jr. Y Heinth D. *Administración de Recursos Humanos*. Ed. Mc. Graw Hill,
2007

Diseño de la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción de eventos científicos (6JJGH-37)

Katiuska Moreno*
Loraine Palmar**
Daniel Romero***

Resumen.

El objetivo de la investigación fue diseñar la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades del estado Zulia, los objetivos específicos son caracterizar el modelo de comunicación y plantear el prototipo de la aplicación web. El proceso metodológico, de tipo descriptiva, y de diseño no experimental–transeccional. Asimismo, la técnica de investigación fue la entrevista estructurada tipo dicotómica, aplicadas a cinco expertos en el área de desarrollo web. La metodología de desarrollo utilizada fue el método WATCH (Montilva, 2004). Se obtuvo como resultado la creación de la estructura lógica y física para la aplicación web y los diferentes diagramas que integran los tres componentes empresariales: modelo del producto, proceso y grupo de desarrollo.

Palabras claves: Aplicación web, Eventos Científicos, Promoción.

DESIGN OF LOGIC AND PHYSICAL STRUCTURE OF THE WEB APPLICATION FOR THE PROMOTION OF SCIENTIFIC EVENTS

Abstract.

The aim of the research was designing the logical and physical structure of the web application for the promotion of scientific events of Zulia state universities, the specific objectives are to characterize the communication model and propose a prototype of the web application. The methodology of descriptive type and experimental design No - transactional. Also, research techniques was the structured interview dummy type, applied to five expert in the area of web development. The development methodology used was the method WATCH (Montilva , 2004). Model of product, process and development group: the creation of the logical and physical structure for the web application and the different diagrams that integrate all three business components are obtained as results.

Keywords : Web Application , Scientific Events , Promotion.

* Ingeniero Electrónico (URBE), Especialista en Sistema de Información (UCAB), Docente en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, Maracaibo-Zulia, Venezuela. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica e Ingeniería de Controles y Automatización de Procesos del CICTEI-UJGH. E-mail: katiuskamoreno7410@gmail.com

** ** Magíster en Ciencias de la Comunicación (URBE, 2011)). Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas (LUZ, 2007). Docente (UJGH,URBE). PEII Nivel B.E-mail: lpalmar@ujgh.edu.ve

*** MSc. en Gerencia Empresarial (URBE). Ing. en Informática (URBE). Coordinador del Centro de Investigaciones Científicas y Tecnológicas en Ingeniería (CICTEI) de la UJGH. Docente UJGH. PEII Nivel B. correo electrónico: daniel.romero@ujgh.edu.ve

Introducción.

En las universidades del estado Zulia, la promoción de los eventos científicos se requiere llevar a los sistemas de información donde se manejan de diferentes géneros que combinan los conocimientos y esfuerzos que contribuyen a todo ese conjunto de elementos que interactúan entre sí para procesar los datos y la información (incluyendo procesos manuales y automáticos) y distribuirla de la manera más adecuada posible en una determinada organización en función de sus objetivos, para la promoción de eventos científicos. 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, este proyecto tiene como objetivo diseñar de la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades de estado Zulia, 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 ello se desarrollo los siguientes objetivos específicos: caracterizar el modelo de comunicación para la promoción de eventos científicos en las universidades del estado Zulia y diseñar el prototipo de la aplicación web de las herramientas de comunicación tecnológicas para la promoción de eventos científicos de las universidades del estado Zulia. 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 del diseño de la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción de eventos científicos.

a) Fundamentación teórica.

Aplicación web: Según Lugán, (2002), es la arquitectura cliente/servidor en tres niveles, el nivel superior que interacciona con el usuario (el cliente web, normalmente un navegador), el nivel inferior que proporciona los datos (la base de datos) y el nivel intermedio que procesa los datos (el servidor web).

Por ello, el cliente web, es un programa con el que interacciona el usuario para solicitar a un servidor web el envío de los recursos que desea obtener mediante HTTP (Protocolo de Transferencia de Hipertexto). Y el servidor web, es un programa que está esperando permanentemente las solicitudes de conexión mediante el protocolo HTTP por parte de los

clientes web. La parte servidor de las aplicaciones web está formada por: páginas estáticas, recursos adicionales y programas o scripts que son ejecutados por el servidor web cuando el navegador del cliente solicita algunas páginas o eventos.

Asimismo, el protocolo HTTP forma parte de la familia de protocolos de comunicaciones TCP/IP (Protocolo de Control de Transmisión y Protocolo de Internet), que son los empleados en internet. Estos protocolos permiten la conexión de sistemas heterogéneos, lo que facilita el intercambio de información entre distintos ordenadores, HTTP se sitúa en el nivel 7 (aplicación) del modelo OSI (Interconexión de Sistemas Abiertos).

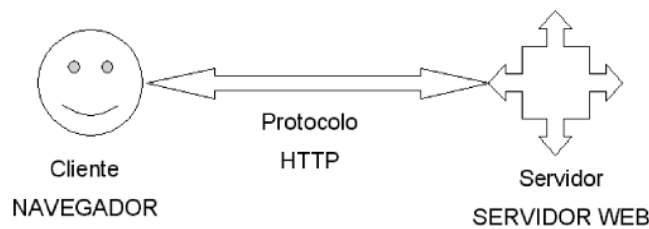


Figura No 1. Esquema básico de una aplicación web. Lugán, (2002).

Por otra parte, esta investigación se creó bajo el método de desarrollo de aplicaciones empresariales denominado WATCH, (Montilva, 2004). El método consta de tres (3) componentes:

Modelo del producto: Describe el tipo de producto que el método WATCH ayuda a producir. Establece las características arquitectónicas generales de una aplicación empresarial.

Modelo del proceso: Es una descripción estructurada del conjunto de actividades que el grupo de desarrollo deberá seguir para producir una aplicación empresarial.

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 2.

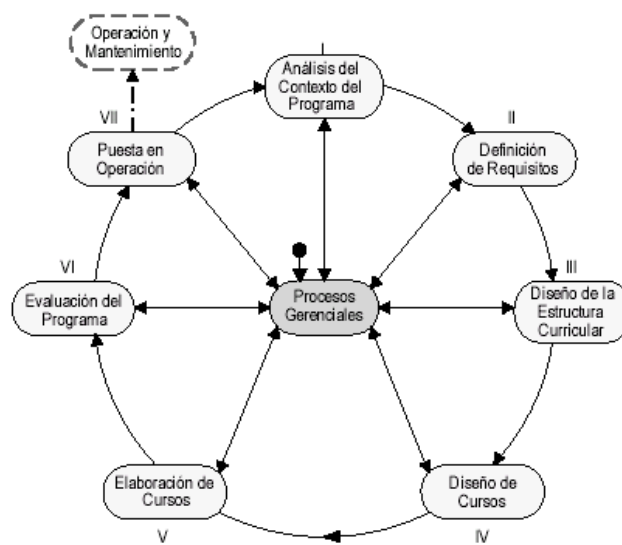


Figura No 2. Modelo de procesos WATCH. Montilva (2004).

b) Métodos.

Con el fin de diseñar la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades del estado Zulia públicas y privadas, asimismo se acude al análisis de la población de manera que se establezca una muestra de cinco (5) expertos a la cual se aplicó la entrevista estructurada de tipo dicotómica con once (11) ítems como instrumento de recolección de datos, basándose en la teoría de (Sabino, 2005) que permitió estudiar una población determinada tomando solo una pequeña muestra si tener que tomar en cuenta la población completa, para así poder crear la estructura lógica y física de la aplicación web y estudiar el modelo de comunicación de forma técnica, económica y operativa.

Por otra parte, esta investigación es de tipo descriptiva según, (Barrera, 2002), define que el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos (2) niveles de análisis, dependiendo del fenómeno y del propósito del investigador. Por los expuestos con anterioridad la investigación permitirá diseñar la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades del estado Zulia de una forma objetiva, cual condescenderá aportar solución a la búsqueda de eventos científicos dentro de las instituciones universitarias u organizaciones empresariales.

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 ubicó, 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 constituyó ninguna situación, ni tampoco el investigador tuvo control sobre las variables estudiadas, solo observo situaciones existentes al respecto, ya que se puede diseñar la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades del estado Zulia, tal cual como se presente los hechos.

Ahora bien, (Levin y Rubin, 1996) citado por (Finol & Camacho, 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 de las universidades del Zulia como: LUZ, URBE, UJGH, UNEFA y UNERMB 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 y Camacho, 2006) donde define que la muestra debe ser al azar simple, azar sistemático, estratificado y conglomerado. Por otra parte es no probabilística, porque se consideró 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 de eventos científicos de las universidades del estado Zulia.

En otra tormenta de idea, la recolección de datos es un proceso meticuloso y difícil, pues requiere un instrumento de medición que sirva para obtener la información necesaria para estudiar un aspecto o el conjunto de aspectos de un problema. (Arias, 2006), menciona que las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información. Por ello esta investigación se utilizo la observación directa y la entrevista estructurada de tipo dicotómica (SI/NO) con once (11) ítems, algunos ítems de interés son:

¿Cómo condición de experto usted cree que el método Blue Watch de Montilva puede ser aplicada para el diseño de la aplicación web para la promoción de eventos científicos? ¿Cree usted que la aplicación web para la promoción de eventos científicos se puede desarrollar bajo software libre? ¿Cree usted que el lenguaje de programación PHP es adecuado para el desarrollo de la aplicación web? ¿Cree usted que el manejador de base de datos PostgreSQL es adecuado para el desarrollo de la aplicación web? ¿Considera usted como experto que los nodos de la aplicación web para la promoción de eventos científicos deben ser sencillos para futuros mantenimientos?

Los cuales reflejaron estos ítems en su totalidad, como resultados un 100% de afirmación, que el diseño de la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción de eventos científicos, se debe de desarrollado bajo el método Watch, desarrollado en software libre, con lenguaje de programación PHP y manejador de base de datos PostgreSQL y con nodos sencillos para futuros mantenimientos, ya que esto permitirá una manejo de gestión optimo a futuro, como lo expresa (Ogalla, 2005), que los nodos simples que realizan funciones independientes, Este principio favorece la comunicación y el mantenimiento, ya que un cambio en alguno de los niveles no debería afectar a los demás.

c) Resultados.

Para el desarrollo de esta investigación se tiene como objetivo diseñar de la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades del estado Zulia, se seleccionó la metodología de (Montilva, 2004), quien describe el método Wacth en ocho (8) fases para el desarrollo de sistemas, la cual esta investigación solo abarca las primeras cinco (5) fases, que involucran el diseño de la aplicación, por consiguiente las otras tres (3) quedaran para el desarrollo de la aplicación, la cuales no están enmarcada como objetivo de esta investigación, a continuación se describe las primeras cinco (5) fases:

Fase 1: MODELADO DEL NEGOCIO: Esta fase tiene como objetivo establecer el alcance del sistema de negocios que se quiere presentar dentro de las universidades, en la actualidad este proceso de promoción es llevado manualmente, sin control y sin supervisión de un sistema, que permita llevar el monitoreo del mismo, el cual conlleva a involucrar la definición e integración de los sistemas y las tomas de dicciones que permitirá a la aplicación web la búsqueda y promoción eventos científicos, agregando cadenas de valores y diagramas de actividades. En el sentido más amplio, un sistema es simplemente un conjunto de componentes que interactúan para alcanzar un objetivo. Un negocio es un sistema. A continuación, se describe diagrama de

negocio que permitirá la visualización de los procesos actuales en las universidades del estado Zulia para la promoción de eventos científicos. Ver Figura No 3.

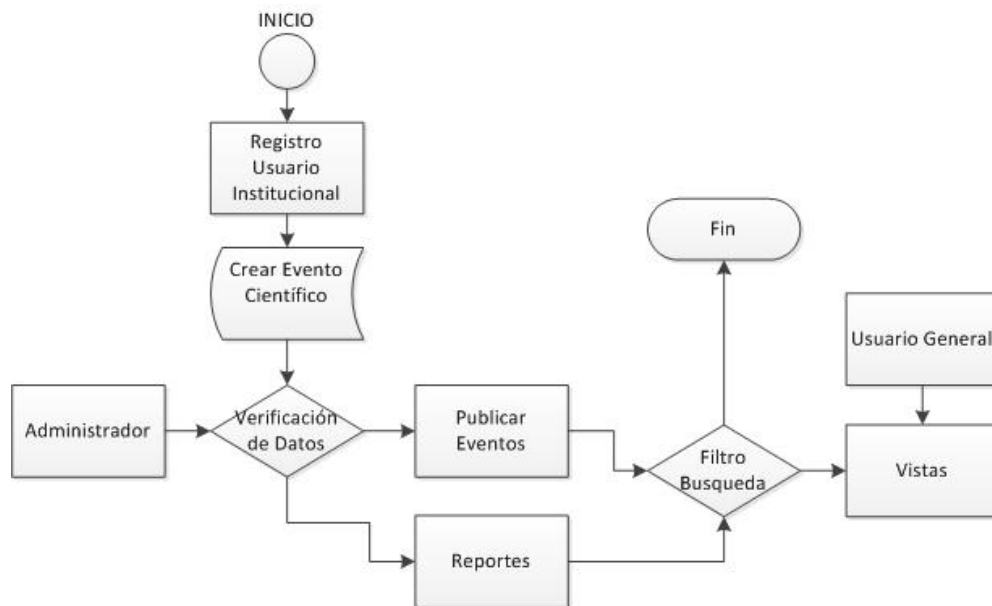


Figura No 3. Diagrama de negocio. Moreno (2014)

Fase 2: INGENIERÍA DE REQUISITOS: En esta fase, es importante conocer el funcionamiento actual de los sucesos que realizan las diferentes universidades del Zulia, para el desarrollo de los eventos, en sus diferentes modalidades, la cual permitió conocer el proceso y visualizar las problemáticas existentes en la ejecución de las actividades planificadas, obteniendo como resultado que el proceso es totalmente manual, creando retraso dentro de la planificación, problemática a la hora del evento y descontrol de cada una de las actividades asignadas. A continuación, se muestra el diagrama de caso de uso que modela el proceso actual para la realización de eventos científicos de las universidades del Zulia. Ver Figura No 4.

Por otra parte, el diagrama de caso de uso muestra como está funcionando el proceso que se requiere para la realización y planificación de eventos científicos de las universidades del Zulia, donde se realizó un estudio en las universidades de LUZ, URBE, UJGH, UNEFA y UNERMB, con el fin de definir los requerimientos necesarios para el desarrollo de la aplicación web, a través de un instrumento de recolección de datos de tipo Dicotómica, con once (11) ítems, el cual arrojó como resultado en el proceso estadístico, un nivel de confiabilidad de 0,93 en categoría muy alta según (Bolívar, 1998) citado (Finol y Camacho, 2006). A continuación, se describen los requerimientos recopilados en el estudio para el desarrollo de la aplicación web. Ver Cuadro No 1:

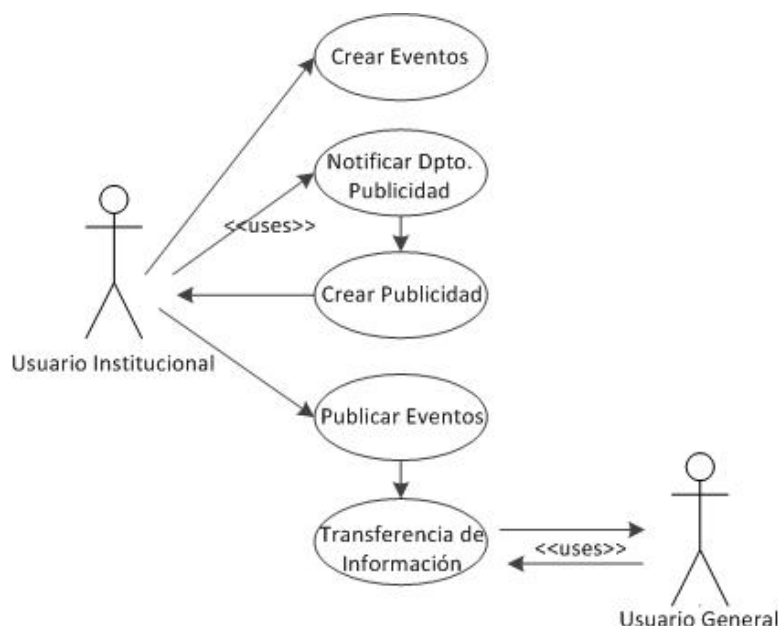


Figura No 4. Diagrama de caso de uso actual de la Universidades del Zulia. Moreno (2014).

Cuadro No 1. Definición de requerimientos para la aplicación web.

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Login y Clave	Institución (Menú desplegable), Dirección de la Universidad, Ciudad (Menú desplegable), Estado (Menú desplegable), Dependencia, E-Mail # 1, E-Mail # 2, Usuario, Clave, Confirmar Clave, Botón (Guardar, Modificar).
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. Celular. E-Mail # 1. E-Mail # 2. Adjuntar Archivo. (Examinar, Adjuntar, Eliminar, Agregar) Observaciones. Status (Menú desplegable): (Activo, Suspendido (Observación) Botón (Guardar, Modificar, Imprimir).
Reportes de Administrador	Por evento: (Tipo de Evento, Fecha (calendario por mes & PROYECTOS), Institución, Ciudad, Estado, Botones (Ver, Modificar, Eliminar, Imprimir)). Por usuarios:(Universidad, Botones (Ver, Modificar, Eliminar, Imprimir)).

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Filtros o Búsquedas para usuarios	Estados, Ciudad, Institución, Nombre, Fecha (calendario por mes & PROYECTOS), Área Científica, Tipo de evento, Botón (Buscar, Ver, Imprimir)

Fuente: Moreno (2014).

Fase 3: DISEÑO ARQUITECTÓNICO: Esta fase permitió conocer la arquitectura de software y la estructura de los diferentes componentes que involucran el funcionamiento de la aplicación web, a través del diagrama de componente donde en él se sitúa la vista estática y dinámica, como también estilos, tablas, archivos, vistas y componentes de conexión que forman parte de la aplicación. Según (Montilva, 2006), define que los diagramas de componentes describen los elementos físicos del sistema y sus relaciones. Esta permite definir las metas de diseño, de una forma factible, por esta razón, se crea la división del sistema en subsistemas usando los criterios y/o estilos seleccionados en el levantamiento de los requerimientos, ya analizados en la fase anterior. Ver Figura No 5.

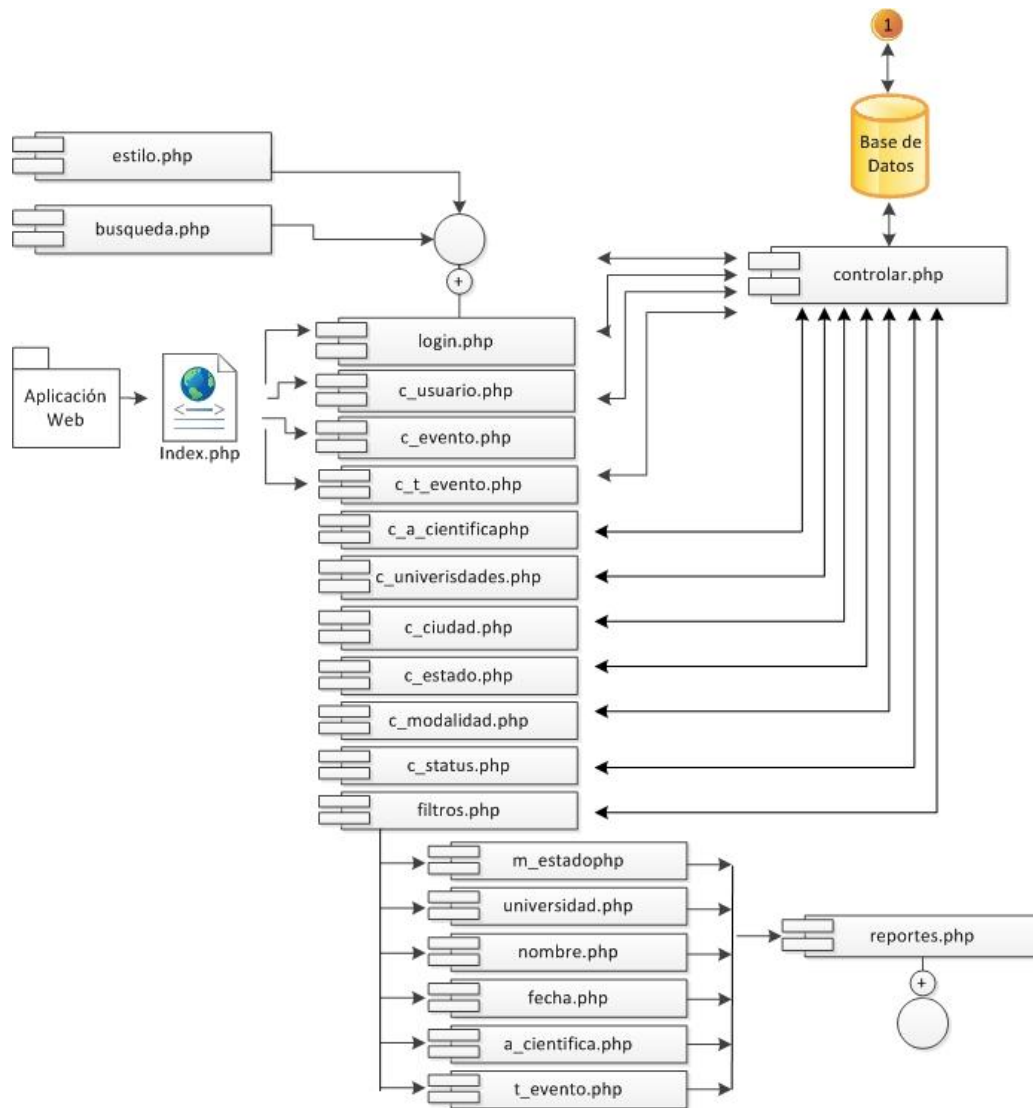


Figura No 5. Diagrama de componentes de la aplicación web. Moreno (2014).

Ahora bien, ya definido la estructura física y sus componentes es importante nombrar el diagrama de despliegue conocido también como diagrama de distribución dentro de los Leguaje Modelado Unificado (UML), quien indica que nos más que la disposición física de los distintos nodos que componen una aplicación y el reparto de los componentes sobre dichos nodos. Es decir, los nodos se utilizan para modelar la topología del hardware sobre el que se ejecutará la aplicación web y representará típicamente un procesador o un dispositivo sobre el que se pueden desplegar los componentes, como se muestra a continuación en la Figura No 6.

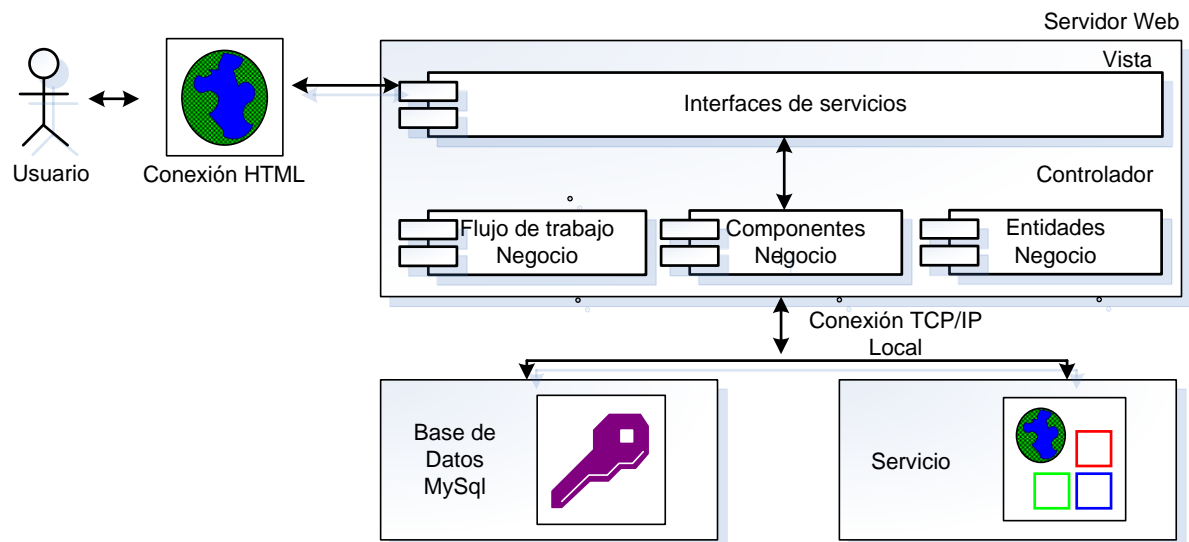


Figura No 6. Diagrama de despliegue. Moreno (2014).

Fase 4: DISEÑO DE COMPONENTES: En esta fase, se crea el diseño detallado de la interfaz grafica a proponer y el desarrollo de los componentes que interactúan entre sí, considerando los requerimientos previamente analizados, se llega crear el diagrama de caso de uso de la aplicación web para la promoción de eventos científicos que se quiere proponer, como se muestra a continuación:

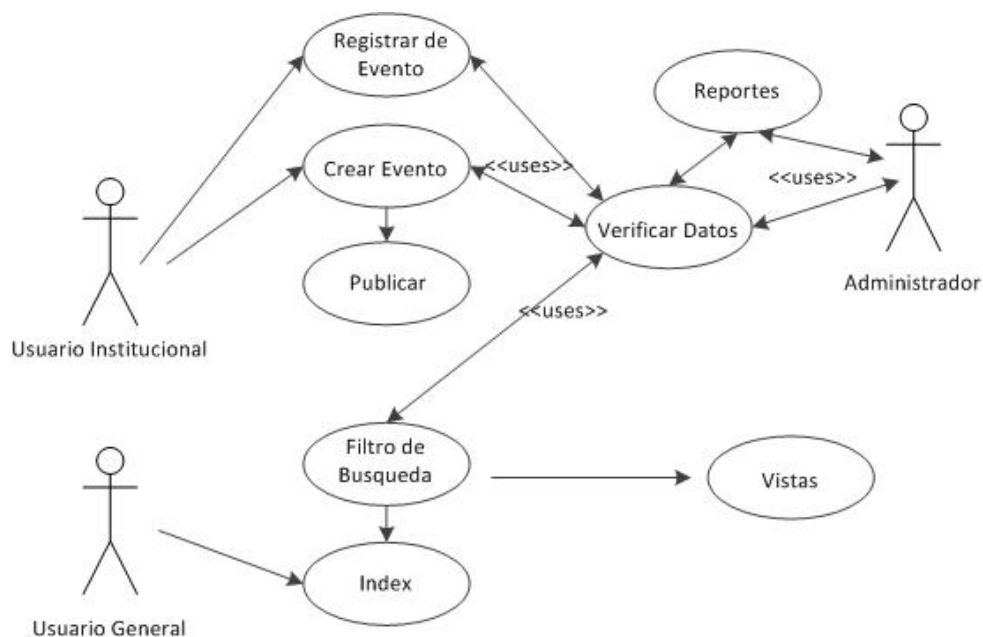


Figura No 7. Diagrama de caso de uso propuesto para la aplicación web. Moreno (2014).

Partiendo de lo expuesto con anterioridad y no menos relevante, se define el mapa de navegación de la aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades del estado Zulia, donde se puede observar como claridad la ubicación de su contenido y visualización de sus enlaces, a través de una visualización global de toda la aplicación. Ver figura No 8.

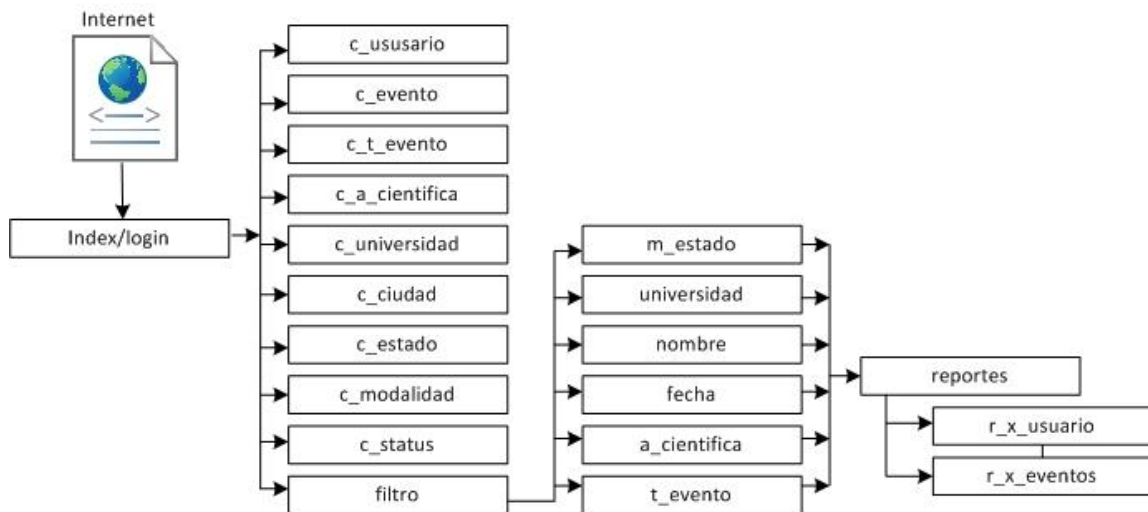


Figura No 8. Mapa de navegación propuesto para la aplicación web. Moreno (2014).

Por otra parte, esta fase describe el diseño de las pantallas de la aplicación web, a través de programas tales como: Adobe Dreamweaver CS4 y Adobe Fireworks CS4, destinada a la construcción, diseño y edición de la aplicación web, asimismo, recomendando para su desarrollo y considerando la opinión de experto los lenguajes de programación: PHP, HTML5, Java, Acción Script, con manejador de Base de Datos PostgreSQL, con Apache Services, que es principalmente usado para servir páginas web estáticas y dinámicas en la WWW. Apache, no es más que un servidor web del popular sistema XAMP, junto con PostgreSQL y los lenguajes de programación PHP/Perl/Python.

Y por último, el diseño de la ventana o interfaz grafica para el desarrollo de la aplicación web es imprescindible el diseño de la Base de Datos. La BD está desarrollada en el manejador PostgreSQL, el cual se propone para el proceso final de la aplicación, ya que la misma permite definir una interfaz lógica confiable, definiendo la relación e identidad de las tablas y los campos que conforman de la aplicación web. Ver figura No 10.

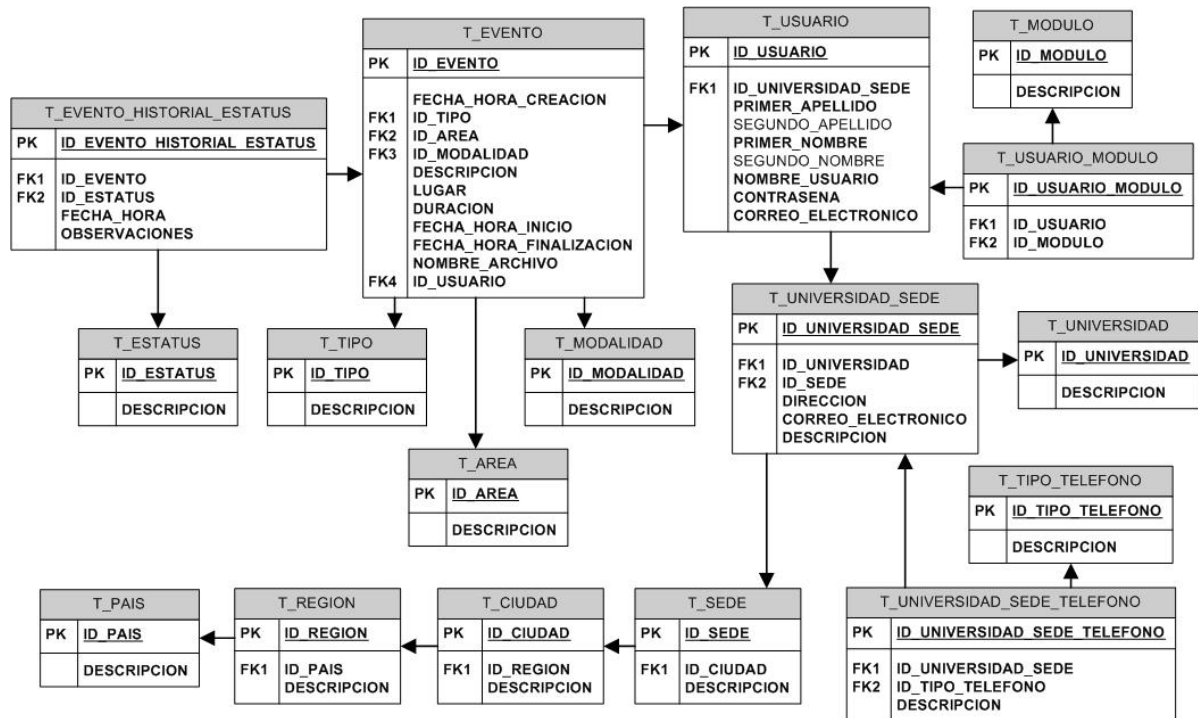


Figura No 9. Base de Datos de la aplicación web. Moreno (2014).

A continuación se refleja la ventana de Inicio de Sección, donde se debe de colocar el Login y Clave (Contraseña) para tener acceso a la aplicación y navegación de la aplicación web.

Bienvenidos al SG de Promoción Eventos Científicos

Login

Clave

Figura No10. Acceso de entrada a la aplicación web. Moreno (2014).

Fase 5: APROVISIONAMIENTO DE COMPONENTES: En esta fase, se describe los componentes necesarios para el desarrollo de la aplicación web para el uso de las herramientas de comunicación tecnológica, para la promoción científica en las universidades del Zulia, a nivel de hardware, software, recurso humano y materiales como se muestra a continuación en las siguientes tablas:

Tabla No 2. Descripción del general de componentes.

Cantidad	Descripción	Costo
1	Hardware	15.000,00 BsF.
1	Software	0,00 BsF.
1	RRHH	10.000,00 BsF.
1	Materiales	5.000,00 BsF.
Sub-Total:		30.000,00 BsF.
IVA 12 %:		3.600,00 BsF.
Total:		33.600,00 BsF.

Fuente: Moreno (2014).

d) Discusión

Para el desarrollo de esta investigación se cumplieron en su totalidad los objetivos planteados, permitiendo a través de la recolección de datos la aplicación de una entrevista tipo dicotómica con once (11) ítems aplicado a cinco (5) expertos en el área de desarrollo web, y el levantamiento de los requerimientos necesarios para el diseño de la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades del Zulia. También, se selección y documento la metodología de Montilva (2004) quien describe un método de desarrollo de aplicaciones empresariales denominado Método WATCH. Desarrollando las primeras cinco (5) fases del método.

Por otra parte, se diseñó la estructura lógico y físico de la interfaz gráfica (modulo usuario, administrador), base de datos (manejo de normas como integridad y redundancia) y el desarrollo de sistema bajo lenguaje de programación de software libre, en PHP y PostgreSQL, con los diferentes diagramas de los modelos de producto, proceso y negocios, que permiten dar a conocer las necesidades y propuesta de diseño.

e) Conclusiones

Esta investigación permitió recolectar la información de la universidades del Zulia, tales como LUZ, URBE, UJGH, UNEFA y UNERMB, 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 un instrumento de tipo dicotómica SI-NO, con once (11) items, los cuales permitieron selección la herramientas necesarias para el desarrollo del diseño y los criterios necesarios para la misma. Por otra parte, el diseño la estructura lógica y física de la aplicación web para la promoción de eventos científicos de las universidades del Zulia, se estableció las primeras cinco (5) fases del Método WATCH. Permitiendo crear los diferentes

diagramas que integra los tres (3) componentes de aplicaciones empresariales: Modelo del producto, Modelo del proceso, Modelo del grupo de desarrollo.

Así como, la creación de la base de datos, tablas, diagrama de navegación, componentes y ventanas de la aplicación web, el cual permitirá controlar y gestionar los eventos científicos de las universidades del Zulia de una forma rápida, segura y eficaz.

f) Bibliografía

ARIAS, (2006). "El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica".

Cuarta Edición. Editor Episteme C.A. Caracas – Venezuela. Págs. 127.

BARRERA (2002) "Metodología de la investigación". Prentice Hall.

CHÁVEZ, (2001). "Introducción a la Investigación Educativa". Tercera Edición. Maracaibo - Venezuela. Págs. 335.

FINOL, M Y CAMACHO, H. (2007) "El Proceso de Investigación Científica", EDILUZ. Maracaibo – Venezuela McGraw Hill.

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ Y BATISTA (2006) "Metodología de Investigación Científica cuantitativa" Prentice Hall.

MONTILVA J. (2004). "Desarrollo de Sistemas de Información". 3era Edición. Editorial: ULA – CEISOFT. Venezuela.

LUGÁN, S. (2002). "Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web". Editorial Club Universitario. Imprime Gamma. España.

OGALLA, S. (2005) "Sistema de gestión". Edición Díaz de Santos, Impreso en España.

OLSSON (2000) "Sistema de Información" McGraw Hill.

SABINO, C. (2005) "Proyecto de Investigación" McGraw Hill.

Razonamiento Causal en estudiantes de ingeniería (6JJGH-48)

Gereli Gutiérrez *

Germán Gutiérrez **

Resumen

En este trabajo se demuestra la existencia del razonamiento causal en estudiantes de ingeniería. Basándose en las teorías de Kant, Ausubel, Bertalanffy y Kuipers se simuló cualitativamente un modelo de mecánica de fluidos, comparando sus resultados con las respuestas dadas por estudiantes en una prueba de selección simple. El porcentaje de coincidencias obtenido permitió observar capacidades útiles para decidir sobre el comportamiento temporal de un sistema físico sin recurrir a los aspectos matemáticos. La presente investigación es no experimental y aplicada a una muestra estudiantil de Ingeniería Mecánica de la Universidad del Zulia. La técnica presentada busca la detección de un tipo de razonamiento particular y puede ser extendida a ejemplos más complejos en esta área específica de la educación.

Palabras clave: Ingeniería, Razonamiento Causal, Simulación Cualitativa.

Causal Reasoning in engineering students

Abstract

In this paper we demonstrate the existence of causal reasoning in engineering students. Based on the theories of Kant, Ausubel, Bertalanffy and Kuipers, a model of fluid mechanics was qualitatively simulated, comparing their results with the responses of students to a simple screening test. The percentage of matches obtained allowed observing votes to decide on the temporal behavior of a physical system without resorting to mathematical capacities. This research is non experimental and applied to a sample of Mechanical Engineering's students, Universidad de Zulia. The technique presented seeks to detect a particular type of reasoning can be extended to more complex examples in this specific area of education.

Key words: Causal Reasoning, Engineering, Qualitative Simulation.

* Ing. Electricista (URU). Premio Cum Laude (URU). Cursos en la Maestría de Computación Aplicada (LUZ). Componente Docente en Investigación (LUZ). Ingeniero de Soporte Fundación Petrociencia. Área de Investigación: Instrumentación Virtual. gereligf@gmail.com

** Doctorado en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Computación Aplicada (LUZ). Ing. Electricista (URU). Profesor Titular del Departamento de Electrónica y Control de LUZ. Área de Investigación: Modelado de Sistemas. ggutierrez@fing.luz.edu.ve

Introducción

El objetivo de este trabajo radica en la presentación de una herramienta que permita detectar una clase de razonamiento en estudiantes de ingeniería, recurriendo a predicados que describen diagrama causales, los cuales poseen una forma más acorde a la manera imprecisa de cómo nos expresamos y paradójicamente, a pesar de su poca exactitud, más entendible por todos, de allí que los desarrollos en la investigación y la educación de la Física Cualitativa de Forbus (1990) toman mayor auge hoy en día en el campo del razonamiento, y una mayor aceptación en las simulaciones de los fenómenos naturales y de los comportamientos sociales.

Estado del Arte

En retrospectiva, la Física ha servido en ingeniería para modelar desde dispositivos simples hasta sistemas complejos; caracterizada por ser una ciencia teórica y experimental, objeto de estudio que comenzaría como "filosofía natural" desde los tiempos de Aristóteles, en un intento de explicar el comportamiento visible de nuestro entorno. Más tarde y específicamente en la Mecánica de Newton, se usaría el cálculo diferencial e integral para obtener modelos sobre el comportamiento de fenómenos naturales bajo tres condiciones estables: un tiempo absoluto, la mínima acción y la causalidad; Kant (Watkins, 2004) luego justificaría este último como un principio previo al entendimiento, permitiendo con esto que la ciencia se apoyara sobre la causalidad sin dejar de ser necesaria y universal.

Con base en lo anterior, los Diagramas Causales poseen un enfoque constructivista muy útil para el aprendizaje (Luffiego, 2001). De la misma manera, Ausubel (1978) plantea que el aprendizaje depende de la organización previa del conocimiento y de una clara disposición de aprender, de tal forma de producir una interacción entre las partes más relevantes de la estructura cognitiva preexistente y las nuevas informaciones durante el proceso de asimilación, así éstas adquieren un significado y son integradas de manera no arbitraria y sustancial, favoreciendo su diferenciación, evolución y estabilidad dentro de todo el conocimiento. Ausubel distingue además tres tipos de aprendizajes significativos: el de representaciones, el de conceptos y el de proposiciones.

El primer tipo de aprendizaje significativo, y el más elemental, relaciona de manera sustantiva los símbolos y sus significados, mientras que en el segundo los conceptos son adquiridos a través de dos procesos: Formación y Asimilación. En el tercero, la formación de conceptos se logra mediante la experiencia directa, en sucesivas etapas de formulación y prueba de hipótesis; la conceptualización de algo o alguien está estrechamente ligada al contexto debido a que todos los elementos, incluyendo el

lenguaje, la cultura y la información percibida por los sentidos, que sea accesible al momento, afectan este proceso. Durante la asimilación de conceptos se amplía el vocabulario, pues los conceptos ya formados se pueden definir usando las combinaciones disponibles en la estructura cognitiva. Es decir, se usa un vocabulario acorde a la experiencia para comunicar pensamientos.

Al hablar de vocabulario se "habla" de la naturaleza narrativa del pensamiento, con ello se construyen proposiciones en que se afirma algo, que puede ser verdadero o falso. La proposición suele ser la expresión de un juicio y por lo tanto todo lo que se considera en un juicio tiene su reflejo en la proposición. De hecho, muchas veces se emplea "proposición" en el mismo sentido que "enunciado". Según la definición clásica de Aristóteles, una proposición es un discurso enunciativo que expresa un juicio y posee un significado que es verdadero o falso.

Cabe agregar que la lógica se encarga de analizar la estructura y el valor de verdad de las proposiciones, así como su clasificación. Mientras que la lógica clásica afirma que la proposición (como el juicio) se compone de sujeto, verbo y predicado, la lógica formal moderna asegura que la proposición se compone de un "argumento" (sujeto) y un "predicado" (verbo). Pero es en la lógica simbólica donde se analiza la estructura formal de las proposiciones y el valor de verdad que éstas poseen.

Aprender a construir proposiciones que sean verdaderas implica la combinación y relación de varias palabras; cada una de las cuales constituye un referente unitario, luego éstas se combinan de tal forma que la idea resultante es más que la simple suma de los significados de las palabras componentes individuales, produciendo un nuevo significado que es asimilado a la estructura cognoscitiva. Cada proposición expresada verbalmente posee dos significados: el denotativo y el connotativo como productos de la interacción con las ideas relevantes ya establecidas en la estructura cognoscitiva. Las proposiciones y su carga narrativa pueden ser llevadas a los *Mapas Conceptuales*.

Joseph Novak desarrolló *Mapas Conceptuales* en 1972 para seguir y entender los cambios en el aprendizaje de los niños durante sus diálogos. Tales mapas son hoy en día una herramienta gráfica muy importante para organizar y representar conceptos y sus relaciones mediante proposiciones, algunas veces llamadas unidades semánticas. Los mapas se construyen progresivamente de arriba hacia abajo en forma jerárquica buscando la respuesta a alguna pregunta (del inglés: *focus question*). Los mapas conceptuales poseen una debilidad: no incluyen la dinámica, son estáticos.

En este orden de ideas, en 1994 Peter Senge expone un dramático cambio de mentalidad profesional apoyándose en la *Teoría General de Sistemas* (TGS), la cual

aborda a los sistemas complejos, buscando analíticamente aspectos esenciales en su composición y en su dinámica que puedan ser objeto de generalización, teoría atribuible a Ludwig Von Bertalanffy (1968, 1972), quien fuera el fundador de la "Ciencia de los Sistemas". La TGS incluye la dinámica de sistemas de Jay Forrester donde los mapas conceptuales y los principios de causalidad en sus relaciones "cobran vida" en forma de *Diagramas Causales*.

Fundamentación Teórica

La Física Cualitativa usa herramientas y conceptos como el cálculo integro diferencial, heredado de la mecánica Newtoniana, desde un aspecto más eficiente para la simulación de sistemas complejos, esto es debido a que adopta la forma imprecisa de las expresiones lingüísticas del habla, lo cual constituye una poderosa herramienta que sirve tanto para investigar sobre los aprendizajes acerca de la realidad, como para predecir los acontecimientos que forman parte de ella.

Adicionalmente, el *Razonamiento Cualitativo* en la física fue iniciada por de Kleer y Brown, donde el mundo se modela por medio de componentes conceptuales y relaciones llamadas de confluencia. Tanto en la educación como en la Inteligencia Artificial (Russell, 2004) se usaría la idea de micro-mundos al construir modelos con pocos elementos conocidos del entorno (Galarza, 2005), paradigma de la simplificación y el reduccionismo.

En los trabajos sobre modelos de razonamiento cualitativo de Bredeweg (2006), se observa el aspecto lógico proposicional de los Mapas Conceptuales de Novak y la dinámica de los Diagramas Causales de Forrester en la representación del conocimiento de la realidad ligado al aspecto más humano de todos: el modo cualitativo de manejar los conceptos y sus relaciones funcionales.

Benjamin Kuipers (1986) logra con su teoría simular diagramas causales y ha servido de inspiración para el diseño presentado aquí, al tomar un ejemplo cotidiano que pudiera bien ser razonado usando simples proposiciones o el sentido común. Inclusive la fusión de sus modelos cuantitativos con sus precedentes cualitativos, tal como lo sugiere Bratko (2001) en sus métodos de automatizar el razonamiento con modelos híbridos, significa un gran avance en solucionar problemas más complejos de ingeniería.

Métodos

Cuando se simulan los modelos de sistemas en ingeniería, se observa que funcionan como un todo con propiedades emergentes distintas a las de alguno de sus componentes. Una

ventaja de estas propiedades es que no hace falta comprender al modelo en su totalidad para beneficiarse de él, o la relación entre sus partes, o el funcionamiento de cada parte por separado (e.g. no es necesario saber de mecánica avanzada para conducir un auto o saber de la física de los semiconductores para operar una computadora).

A la hora de explicar un fenómeno físico nos valemos de análisis del modelo, el cual sirve para conocerlo, sin embargo no sirve para comprenderlo en su totalidad.

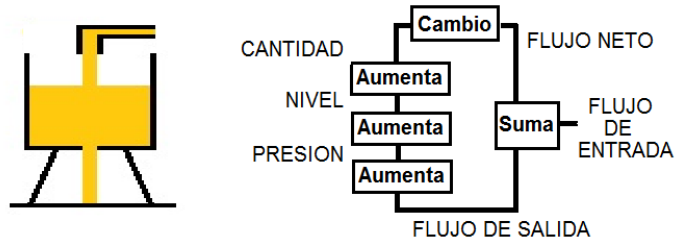
Para responder a la pregunta: ¿Cómo saber si el pensamiento causal existe, es aprendido o deducido? o bien, en caso de existir, para verificar si el razonamiento estudiantil se acerca a un modelo de prueba se cubrieron las siguientes fases de investigación no experimental: la selección de un ejemplo, el desarrollo de su modelo, su simulación, la aplicación de un test basado en los resultados del modelo y una prueba de hipótesis.

Resultados

Partiendo del ejemplo seleccionado de la Figura 1: *Un tanque de agua, vacío, el drenaje abierto, el agua comienza a entrar con un flujo constante. ¿Cuáles escenarios pueden ocurrir?*

Según el problema planteado, una solución de ingeniería sería escribir un modelo de ecuaciones diferenciales cuya solución numérica produciría una tabla de 1000 filas por cada una de tantas condiciones posibles, dando valores de las variables en puntos de tiempo consecutivos con cierta precisión. Una de las tablas mostraría que si se cierra el drenaje a los 60.0 segundos el nivel de agua llega a la parte superior del tanque a 65.5 cm después de 259.3 segundos. En ciertas ocasiones, tan elaborada respuesta sería una exageración. Una respuesta cualitativa es más apropiada.

En la Figura 1 se muestran las relaciones entre las siguientes variables del modelo: el nivel del agua en el tanque, su cantidad, la presión en el tanque, el flujo de salida, el flujo neto y el flujo de entrada. Dichas variables pueden tomar tres posibles comportamientos: aumenta, disminuye o no varía; por lo que existen $3^5 = 243$ combinaciones para las premisas que ingresan al modelo.



- El nivel aumenta con la cantidad de agua
- La presión aumenta con el nivel
- El flujo de salida aumenta con la presión
- El flujo neto indica un cambio en la cantidad de agua
- El flujo de entrada es la suma del flujo neto y el flujo de salida

Figura 1. Modelo de un tanque (Fuente propia).

El modelo codificado se muestra en la Figura 2. Consiste de tres partes: el rango de las variables (quantity-spaces), las restricciones, la identificación y las condiciones iniciales de cantidad, nivel de agua y flujo de entrada. Mediante algoritmo de Kuipers (1986) se logran los dos posibles escenarios a la derecha de esta Figura: uno de transición (estado 1) y uno estable (estado 2). Por motivos de espacio, no se muestra información adicional en este artículo por lo que se debe consultar el manual sobre las posibilidades del programa CQ (Dvorak, 2001).

```

; Modelo del tanque
(quantity-spaces
  (cantidad (0 11eno))
  (nivel (0 tope))
  (presion (0 inf))
  (Flujo_entrada (0 estable))
  (Flujo_salida (0 inf))
  (Flujo_netos (0 inf)))

(independent flujo_entrada)

(constraints
  ((M= cantidad nivel) (0 0) (11eno tope))
  ((M= nivel Flujo_salida) (0 0) (tope inf))
  ((M= presion Flujo_salida) (0 0) (inf inf))
  ((ADD Flujo_netos Flujo_salida Flujo_entrada) (0 0 0))
  ((d/dt cantidad Flujo_netos)))

(print-names
  (cantidad "cant(agua,tanq)" C)
  (nivel "nivel(agua,tanque)" N)
  (Flujo_salida "Flujo(agua,tanque->sal)" FS)
  (Flujo_entrada "Flujo(agua,ent->tanque)" FE)
  (Flujo_netos "Flujo(agua,ent-sal)" FN))

(make-initial-state
  (cantidad (0 nil))
  (nivel (0 nil))
  (Flujo_entrada (estable std)))

State 0 Time = 0
Predecessor states: none
Successor states: 1
Parameter Value Quantity Space
cantidad (0 inc) (0 11eno)
nivel (0 inc) (0 tope)
presion (0 inc) (0 inf)
Flujo_entrada(estable std) (0 estable)
Flujo_salida(0 inc) (0 inf)
Flujo_netos((0 inf) dec) (0 inf)

State 1 Time = (0 1)
Predecessor states: 0
Successor states: 2
Parameter Value Quantity Space
cantidad ((0 11eno) inc) (0 11eno)
nivel ((0 tope) inc) (0 tope)
presion ((0 inf) inc) (0 inf)
Flujo_entrada(estable std) (0 estable)
Flujo_salida((0 inf) inc) (0 inf)
Flujo_netos((0 inf) dec) (0 inf)

State 2 Time = 1
Predecessor states: 1
Successor states: none
Parameter Value Quantity Space
cantidad (C1 std) (0 C1 11eno)
nivel (N1 std) (0 N1 tope)
presion (X1 std) (0 X1 inf)
Flujo_entrada(estable std) (0 estable)
Flujo_salida(FS1 std) (0 FS1 inf)
Flujo_netos (0 std) (0 inf)
    
```


Figura 2. Simulación del Modelo (Fuente propia).

Al interpretar los resultados de la simulación se construye el test de la Figura 3, en el cual los escenarios posibles se ubican en el primer lugar y el tercero en una de las plantillas. Se manejaron cuatro plantillas del test de la Figura 3 permutando las posiciones de los escenarios, donde cada uno depende de cinco premisas. Existen ocultos dos escenarios posibles y la probabilidad de escogerlos al azar es $p = p(A \cap B) = p(A)p(B/A) = \left(\frac{2}{4}\right) \times \left(\frac{1}{3}\right) = 0.17$. Es decir que al menos 17 de cada 100 participantes deberían dar la respuesta correcta sin necesidad de recurrir al razonamiento causal (RC).

Test de Razonamiento

Tome su tiempo para pensar sobre: Un tanque de agua, vacío, el drenaje abierto, el agua comienza a entrar con un flujo que no varía. Concluya los escenarios posibles, no existe escenario si al menos una de las premisas es falsa.

Modelo



- El nivel aumenta con la cantidad de agua
- La presión aumenta con el nivel
- El flujo de salida aumenta con la presión
- El flujo neto indica un cambio en la cantidad de agua
- El flujo de entrada es la suma del flujo neto y el flujo de salida

	V	F
Escenario 1:		
La cantidad de agua aumenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El nivel de agua aumenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La presión aumenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El flujo de salida aumenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El flujo neto disminuye	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escenario 2:		
La cantidad de agua aumenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El nivel de agua disminuye	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
La presión aumenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El flujo de salida disminuye	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
El flujo neto disminuye	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escenario 3:		
La cantidad de agua no varía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El nivel de agua no varía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La presión no varía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El flujo de salida no varía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El flujo neto no varía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escenario 4:		
La cantidad de agua aumenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El nivel de agua no varía	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
La presión no varía	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
El flujo de salida no varía	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
El flujo neto aumenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conclusión: Los escenarios posibles son los números: 1 y 3

Figura 3. Modelo del Test (Fuente propia).

Los aciertos en los escenarios y las premisas se muestran en el Cuadro 1 en donde de las 68 muestras se descartaron 4, mientras que los aciertos en solo un escenario no fueron considerados para la prueba de hipótesis. Una consistencia con el modelo causal es aquella en donde todas las premisas y escenarios fueron acertadas, mientras que una consistencia parcial no requiere probar la totalidad de todas las premisas para descartar un escenario correctamente.

Cuadro 1. Conteo de Aciertos en Test (Fuente propia).

Aciertos		%	Consistencia				Inconsistencia					
1 Escenario	2 Escenarios		Total	%	Parcial	%	1	2	3	4	5	Más de 5
-	39	61	9	14	6	9	7	5	5	2	1	4
25	-	39	0	0	4	6	5	2	7	3	2	2
Total: 64		100	9	14	10	15	12	7	12	5	3	6

Discusión

Para la discusión de los resultados se tomaron en cuenta los siguientes criterios: la probabilidad de seleccionar los escenarios posibles de un total de cuatro presentados p , el nivel de confianza (Nc) igual al 95%, un máximo error (E) entre la media muestral (\bar{X}) y poblacional igual a 0.4, una desviación típica sugerida para el grupo S igual a 2, el número estimado de participantes en el test N_e (Baca, 2007) usando el valor crítico de la variable tipificada (z_c) para la hipótesis según el Nc asumido, las muestras válidas N , el número de indicios (X) al nivel de significación $1-Nc$ y el valor presente de la variable tipificada (z).

Eligiendo una cola de la distribución normal, ya que interesa la capacidad de obtener aciertos significativos en las respuestas, se realiza la prueba de hipótesis basándose en el conteo del Cuadro 1 y los estadísticos del test. Los resultados se muestran en el Cuadro 2.

Cuadro 2. Prueba de Hipótesis (Fuente propia).

Hipótesis									
H ₀ (nula) = Si z es menor o igual que z_c no existe RC en los participantes.									
H ₁ (alternativa) = Si z es mayor que z_c existe RC en los participantes.									
Estadísticos									
p	Nc	E	S	z_c	$N_e = \frac{S^2 z_c^2}{E^2}$	N	$\bar{X} = Np$	X	$z = \frac{X - \bar{X}}{S}$
0.17	0.95	0.4	2	1.65	68	64	10.67	15	2.17

Según los resultados del Cuadro 1 se extrajo un conjunto de observaciones que muestran cómo los participantes se ajustan al modelo. Se nota 39 muestras acertadas de 64 válidas (23%), por encima del mínimo porcentaje de la probabilidad al azar (17%), de las cuales 9 lograron consistencia total mientras 6 tuvieron consistencia parcial con el modelo para un total de 15 indicios. La aparición de este tipo de inconsistencia proviene de una mezcla de dos tipos de razonamientos y se evidencia cuando el participante comienza por tomar la primera premisa de cada escenario como verdadera, para después descartar o no las restantes mediante el *razonamiento causal*, luego, en algún punto de sus decisiones al considerar el primer rechazo en alguna premisa mediante un *razonamiento lógico* puede descartar el escenario como posible y continuar con el siguiente.

Sobre las inconsistencias se puede decir que el modelo causal es muy estricto sobre la veracidad de las premisas, mientras deja muchas opciones a decidir en los resultados como se explicó anteriormente (243 en total), por lo que al producirse la primera falla en responder alguna de las premisas, el resto del razonamiento en ese

escenario puede fallar, lo que explicaría los 45 casos de premisas fallidas, de donde 6 poseen más de 5 inconsistencias.

En el Cuadro 2 se observa que z es mayor que z_c para los 15 indicios o muestras con los dos aciertos posibles, por lo que se cumple la hipótesis alternativa, evidenciando rasgos de razonamiento causal en los participantes del ensayo. Las decisiones mostradas por los participantes ante un modelo cualitativo inexacto, demuestra que aunque vivimos en un mundo que sigue leyes físicas a veces difíciles de entender, mucho más allá del caso del tanque de agua, bien sea por su complejidad, grado de abstracción o por estar finamente elaboradas, podemos razonar, tomar decisiones acertadas o en general desempeñarnos de manera aceptable; aunque indudablemente se pueden cometer errores humanos.

Al principio se mencionó la existencia de mapas cualitativos que apoyan la explicación de fenómenos físicos, los cuales pueden ocultar otras relaciones. La simulación cualitativa en un intento pedagógico de simplificar la explicación de los problemas complejos permite la inclusión de lazos entre los fenómenos que constituyen el modelo causal, así como otras relaciones además de las usadas en este trabajo (Kuipers, 2001), atendiendo al compromiso de no perder el principio de simplicidad que debe caracterizar el razonamiento humano (Cuadro 3).

Cuadro 3. Relaciones de causalidad.

Operador	Relación	Operador	Relación	Operador	Relación
m+	proporcionalidad directa	mult	multiplicación	s-	correspondencia adversa
m-	proporcionalidad inversa	d/dt	derivada temporal	u+	unitaria
add	suma	d/d	derivada parcial	u-	unitaria adversa
minus	sustracción	s+	correspondencia	constant	constante

En este orden de ideas, la simulación cualitativa brinda la posibilidad de manejar conocimiento incompleto sobre las evidencias que aportan muchos de los fenómenos que generalmente observamos en nuestro entorno, y que a veces somos partícipes en el desenvolvimiento de los hechos que ocurren rutinariamente, es decir, aquellos ligados directamente a las interacciones humanas, pudiendo mencionar dos ejemplos descritos en la Figura 4, muy concretos: la relación humana con el medio ambiente o el rendimiento académico de un estudiante durante su carrera universitaria.

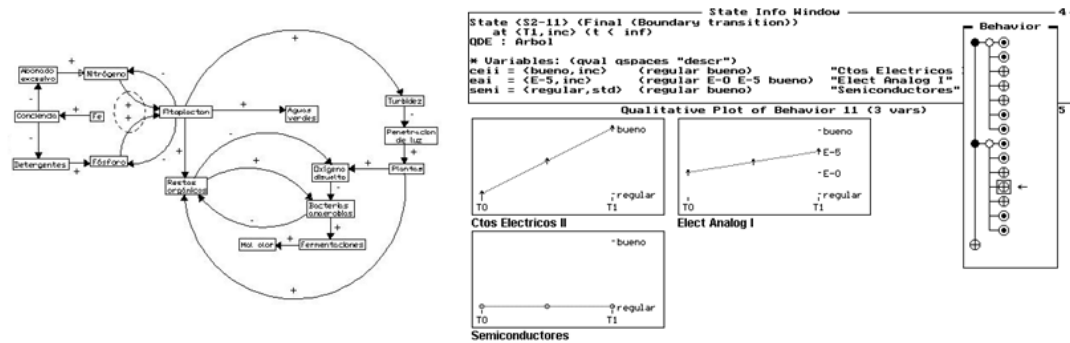


Figura 4. Actuaciones humanas ligadas a un modelo causal (Gutiérrez, 2010, 2013).

Conclusiones

En esta investigación se presentó una manera de demostrar la existencia del razonamiento causal en estudiantes de ingeniería al abordar ciertos problemas. Partiendo de un modelo siguiendo la teoría de Kuipers (1986), se determinó la combinatoria necesaria de posibles escenarios o comportamientos del sistema físico. Dichos resultados formaron la base de comparación con los escenarios propuestos por un grupo de personas con una formación académica similar.

El modelo cualitativo escogido fue determinístico por la naturaleza del caso. Como herramienta racional es bastante simple en comparación con el estudio de los aspectos cuantitativos del fenómeno observado, el cual requiere información que muchas veces no se encuentra disponible comprometiendo su explicación, de hecho, ésta viene a ser una de las grandes dificultades de los métodos de predicción de eventos complejos.

El modelo presentado no está ligado a restricciones numéricas, ni a la comprensión de la totalidad de los factores involucrados, además, posee un lenguaje bastante simple, basado en relaciones causales con baja incertidumbre y sirvió de base para la elaboración de una prueba de selección simple en la cual se detectó si los participantes realmente razonan o deciden ante el reto presentado.

La prueba de hipótesis da evidencias de la existencia del razonamiento causal. Además, para que el estudiante muestre este tipo de razonamiento se le debe proporcionar las reglas de comportamiento del fenómeno físico.

El razonamiento causal y sus diagramas forman parte de un paradigma de investigación con raíces de racionalidad científica, por lo que en reciprocidad, el horizonte de este trabajo sería demostrar que debido a que dichos diagramas parecen más simples de elaborar que otras estructuras que describen fenómenos físicos, pudieran lograrse como resultado de lo razonado o aprendido al igual que los mapas conceptuales, esto es importante ya que une dos aspectos de la educación: la conducción y la construcción del conocimiento. Por supuesto, es otra hipótesis que tendría que probarse.

Referencias Bibliográficas

- Ausubel D. (1978). *"Psicología Educativa"*. Ed. Trillas, México.
- Baca G. (2007). *"Evaluación de Proyectos"*. 5ta Ed. Mc. Graw Hill Interamericana. México.
- Bertalanffy L. (1968). *"Teoría general de los sistemas: Fundamentos, Desarrollo y Aplicaciones"*. 7^{ma} Reimpresión 1989. Fondo de Cultura Económica. México.
- Bertalanffy L. (1972). *"The History and Status of General Systems Theory"*. The Academy of management Journal, Vol. 15, No. 4 General Systems Theory, 407-426, Dec.
- Bratko, I. (2001). *"Prolog Programming for Artificial Intelligence"*. 3rd edition. Pearson Education. USA.
- Bredeweg B, Salles P, Bensusana N. (2006). *"The ants' garden: Qualitative models of complex interactions between populations"*. Revista Científica Science@Direct. Ecological Modelling 194, p.90–101 Pág. Web (Ene. 2014): www.sciencedirect.com
- Dvorak D. (2001). *"CQ: A C-language Implementation of Q"* Department of Computer Sciences. University of Texas, Austin. Source code available for free upon request. e-mail: dvorakim4u.utexas.edu. Pág. Web (Ene. 2014): <ftp://ftp.cs.utexas.edu/pub/qsim/cq/cq-guide.ps>.
- Forbus K. (1990). *"Qualitative Physics: Past, Present and Future"*. In Readings in Qualitative Reasoning About Physical Systems, Ed. Weld and de Kleer. Morgan Kaufmann Publishers.
- Galarza J, Pessana F, Armentano R. (2005). *"Razonamiento Cualitativo y Simulación Cualitativa"* XV Congreso Argentino de Bioingeniería.
- Gutiérrez G., (2010). *"El Pensamiento Sistémico y la inclusión de la Fe en la Ingeniería"*. III Congreso Venezolano de la Enseñanza de la Ingeniería CIEI 2010. Octubre. Universidad de los Andes. Mérida.

- Gutiérrez G., Gutiérrez G (2013). "**Relaciones Causa-Efecto en el Árbol de Prelaciones: Un Caso de Estudio**". V Jornadas Científicas Nacionales. "Encuentro de Saberes Universitarios". Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Noviembre. Maracaibo.
- Kuipers B. (1986). "*Qualitative Simulation**", Artificial Intelligence 29, p.289-338 Elsevier Science Publishers B.V. North-Holland.
- Kuipers B. (2001). "*Qualitative simulation*". In R. A. Meyers (Ed.), Encyclopedia of Physical Science and Technology, Third Edition, NY: Academic Press.
- Luffiego M. (2001). "*Reconstruyendo el Constructivismo: hacia un modelo evolucionista del aprendizaje de conceptos*". Sección de Investigación Didáctica en la Revista Enseñanza de las Ciencias, Universidad Autónoma de Barcelona. 19 (3), 377-392. Pág. Web. (Marzo. 2014):
http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/reconstruyendo-constructivismo-modelo-evolucionista-aprendizaje-conceptos/id/38119839.html.
- Novak J, Cañas A. (2008). "*The Theory Underlying Concept Maps and How to Construct and Use Them*". Technical Report IHMC CmapTools 2006-01 Rev 01-2008, Florida Institute for Human and Machine Cognition. Pág. Web (Abril. 2014):
<http://cmap.ihmc.us/Publications/ResearchPapers/TheoryUnderlyingConceptMaps.pdf>.
- Russell S, Norvig P. (2004). "*Inteligencia Artificial: Un enfoque Moderno*". 2^{da} Ed. Prentice Hall. México.
- Senge P. (1994). "*The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*" Ed. Doubleday N.Y.
- Watkins E. (2004). "*Kant and the Metaphysics of Causality*". University of California, San Diego. Cambridge University Press.

El conectivismo como mejora continua de procesos de aprendizajes en las universidades venezolanas (6JJGH-84)

Margelis Urribarri*
Angela Pongiluppi**
Daviglem Valera***

Resumen

El propósito del estudio, es analizar las teorías de conectivismo como mejora continua del proceso de aprendizaje del ser humano, ubicándolas en el contexto universitario. El estudio, es de tipo documental, basado en postulados de Siemens (2008) y Santamaria(2008); con un método cualitativo, por cuanto se pretende comprender e interpretar los fenómenos (esencias) experiencias vividas en las universidades venezolanas en relación a los procesos de aprendizaje, es de campo no experimental. Los resultados indican, que aún los jóvenes no asumen la educación como un autoaprendizaje disciplinado y constante hasta lograr la meta, aún requieren de un control, no se les puede dejar a su libre toma de decisiones, son muy pocos los que manejan muy bien la autodisciplina académica.

Palabras Clave: Conectivismo, mejora continua, aprendizaje

Abstract

The purpose of the study is to analyze the theories of connectivism as continuous improvement of the learning process of human beings, placing them in the university context. The study is documentary, based on assumptions of Siemens (2008) and Santamaria (2008); with a qualitative method, because it seeks to understand and interpret phenomena (essences) lived in Venezuelan universities in relation to the processes of learning experiences, is not experimental field. The results indicate that even young people do not take education as a disciplined and constant self-learning to goal, still require a check, you can not leave them to their free decision making, there are very few that handle very well academic discipline.

Keywords: Connectivism, continuous improvement, learning

*MSc. en Gerencia de Proyectos Industriales (URBE). Ing. en Computación (URBE). Profesor 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

**MSc. en Gerencia de Recursos Humanos (URBE). Lic. en Informática (URBE). Profesor en la Cátedra Creatividad e Innovación, Auditoría de Sistemas, Sistemas de Información I en la UJGH. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CICTEI-UJGH. PEII Nivel A-2, e-mail: Angela.pongiluppi@ujgh.edu.ve

*** MSc. en Ingeniería de Control y Automatización de Procesos (URBE). Ing. en Computación (URBE). Profesor en la Cátedra Formulación de Proyectos en la UJGH. Arquitectura del Computador, Directora de las Escuela de Ing. en Computación e Ing. en sistemas de la UJGH, Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CICTEI-UJGH. PEII Nivel B Daviglem.valera@ujgh.edu.ve

Introducción

El mejoramiento continuo es una forma de vida, una cultura en la cual el ser humano debe tener sus ojos, su mente y sus oídos bien abiertos para poder reconocer las oportunidades de mejoramiento y congregarlas en acciones concretas que se reflejan en mejores procesos y resultados. Existen tres tipos de conocimientos, Saber **SOBRE**, saber **HACER**, Saber **SER**. Estos, son los más clásicos y responden a una concepción del individuo como contenedor de conocimientos: conceptos, procedimientos y actitudes. Sin embargo, cuando se desea lograr que el conocimiento sea más competitivo en esta época moderna, es fundamental realizar cambios, es decir, hacerlo más efectivo y más eficiente.

De esta manera, si el conocimiento aumenta de forma considerable y caduca rápidamente se hace prioritario desarrollar la capacidad de Saber **DÓNDE** buscar y Saber **CÓMO** transformar ese conocimiento, alcanzando así una mejora continua en el aprendizaje. El conectivismo es una teoría del conocimiento y del aprendizaje desarrollada por George Siemens y ampliada por Stephen Downes que trata de describir cómo se produce el aprendizaje del ser humano en contacto con Internet y las redes sociales.

Es importante resaltar que el aprendizaje y el conocimiento requieren de diversidad de opiniones para presentar el todo y permitir la selección del mejor enfoque, donde se puede afirmar que el aprendizaje es un proceso de formación de redes entre nodos especializados conectados o fuentes de información y el conocimiento puede resistir en las redes, por lo que, el conocimiento puede residir en aplicaciones no humanas y el aprendizaje es activado/facilitado por la tecnología. El ser humano por naturaleza tiene la necesidad de estar actualizado, siendo ese el propósito de todas las actividades conectivistas de aprendizaje. Lo expuesto anteriormente demuestra que la elección de qué aprender y el significado de la información recibida son vistas a través de la lente de una realidad de cambio constante.

El objetivo de esta investigación es analizar las teorías de conectivismo como mejora continua del proceso de aprendizaje del ser humano. El contenido del mismo se divide en la construcción teórica que abarcara algunas de las teorías existentes en relación al tema, su metodología y conclusiones del estudio. De manera específica se ha propuesto en esta investigación estudiar la Vinculación del Conectivismo con los procesos de aprendizajes en las Universidades venezolanas.

Construcción teórica

1.- Las redes de aprendizaje

El aprendizaje es el proceso de creación de redes según Siemens (2008). Los llamados nodos son entidades externas que se utilizan para la creación de una red. **Los nodos** pueden

estar representados en personas, organizaciones, bibliotecas, libros, periódicos, bases de datos o cualquier otra fuente de información. El aprendizaje consiste en la creación de una red externa de nodos, en la que se conecta y se modela información y formas de conocimiento, el que se desarrolla en el cerebro humano es una red interna (neuronal). De manera que, **las redes de aprendizaje**, se entienden como estructuras que el ser humano crea para utilizar en cada instante y, de forma continua, obtener, apreciar, crear y conectar nuevo conocimiento (externo). Es decir, se pueden entender como estructuras que existen dentro de nuestras mentes (internas) para conectar y construir modelos de comprensión, asimilación y cognitivos.

Por otro lado, la mente del ser humano es capaz de distinguir cuando un nodo de la red ya no está siendo efectivo. La mente va ajustando y reconfigurando los nuevos entornos necesarios para la información que será procesada. Lo mismo sucede con las empresas u organizaciones ya que éstas experimentan un proceso parecido al de la mente humana en relación al conocimiento. Los nodos que ya no se aprecian se aminoran o diluyen dentro de este entorno.

En este sentido, Santamaría (2008) resume que, **el conectivismo es una teoría que describe el surgimiento del aprendizaje en una era digital**. La investigación en teorías de aprendizaje tradicionales proviene de una época en la que todavía no resaltaban las tecnologías de trabajo en red. En la actualidad aparece la pregunta ¿Cómo cambia el aprendizaje cuando el conocimiento que se desarrolla es abrumador y la tecnología sustituye muchas labores básicas de las que antes desempeñábamos?

Por tanto, el aprendizaje se modifica no solo en la forma de aprender sino también en las formas en las que este se almacena, con la llegada de las tecnologías de trabajo en red, internet, redes sociales entre otras, el conocimiento que se genera parte de las redes neuronales del individuo mas sin embargo se incrementa y perfecciona según las necesidades del entorno, con la ayuda de los nodos de información presentes y activos en cualquiera sea el contexto.

La tecnología al sustituir labores básicas del ser humano facilita algunas de sus prácticas cotidianas, más esto no significa que el conocimiento del hombre se reduce o se limita, al contrario, esto favorece el incremento de la generación de la información y el intercambio de la misma, ya que sus formas de almacenamiento son diversas y existe la posibilidad de generar mayor conocimiento con los contenidos ya almacenados.

2.- Características principales del conectivismo

El conectivismo se fundamenta en las siguientes características según Siemens (2008)

- El aprendizaje y el conocimiento reposan sobre una diversidad de opiniones.
- Aprender es un proceso que consiste en conectar nodos especializados o recursos de información.
- El aprendizaje puede residir en dispositivos no humanos.
- La capacidad para aprender más es más crítica que el conocimiento que se tiene.
- Nutrir y mantener conexiones es necesario para facilitar el aprendizaje continuo.
- La habilidad para establecer conexiones entre distintos campos, ideas y conceptos es una competencia esencial del alumno.
- La toma de decisiones es en sí un proceso de aprendizaje. Lo que supone una respuesta correcta hoy puede ser incorrecto mañana por culpa de alteraciones en el clima informacional que afecta a la decisión.

3.- La teorías clásicas del aprendizaje vs la teoría del conectivismo

Cabe decir que, las tres grandes teorías del aprendizaje son: el conductismo, el cognitivismo y el constructivismo por tal motivo son las que están presentes más a menudo en la creación de ambientes instruccionales. Mas sin embargo, se desarrollaron en una época en la que la tecnología no formaba parte de los procesos de aprendizaje. En la actualidad la tecnología ha renovado la forma en la que el ser humano vive, se comunica y aprende. En relación a esto, las necesidades de aprendizaje y las teorías representantes de los principios y procesos de aprendizaje, deben reflejar los ambientes sociales subyacentes.

Por su parte, Gredler (2001) citado por Santamaría (2006), declara que el aprendizaje conductista es incognoscible en su mayor parte, es decir, no se puede saber lo que prosigue dentro de una persona. Por otra parte, según Buell (2000), citado por Santamaría (2006), en la teoría cognitiva, el conocimiento se considera como constructos mentales simbólicos en la mente de los aprendices, y el proceso de aprendizaje son los medios a través de los cuáles estas representaciones mentales están consignadas a la memoria.

Así mismo, el constructivismo propone que los aprendices crean el conocimiento a medida que intentan comprender sus experiencias Driscoll (2000), citado por Santamaría (2006). De manera que el conductismo y cognitivismo ven el conocimiento como algo externo al aprendiz, y el proceso de aprendizaje como el acto de internalización del conocimiento. Por otro lado, el constructivismo los aprendices pretenden establecer significados de manera activa. Los aprendices a menudo seleccionan e investigan su propio aprendizaje. Los principios constructivistas asienten que el aprendizaje tiende a ser confuso y complejo.

El Conectivismo por su parte según Siemens (2008), es la aplicación de los principios de redes para definir tanto el conocimiento como el proceso de aprendizaje. En este sentido, el conocimiento está definido como un modelo particular de relaciones y el aprendizaje es definido como la creación de nuevas conexiones y patrones como también la habilidad de operar alrededor de redes/patrones existentes. De manera que, el conectivismo aborda los principios del aprendizaje a numerosos niveles – biológico/neuronal, conceptual, social/externo.

En esta nueva teoría, el docente apenas debe transmitir información, principalmente, es un guía y facilitador de aprendizaje y un diseñador de entornos que motiven y que ayuden a alcanzar resultados positivos en el aprendizaje. Estos ambientes de aprendizaje serán aquellos que otorguen a los alumnos mayor posibilidad de participar cooperativamente y practicar. El conectivismo conjetura para sus favorecedores una superación de los tres modelos anteriores, para los que en un principio fundamental era que el aprendizaje ocurría en una persona. Incluso el constructivismo social, que sostiene que el aprendizaje es un proceso que requiere a otros, promueve la superioridad del principiante individual.

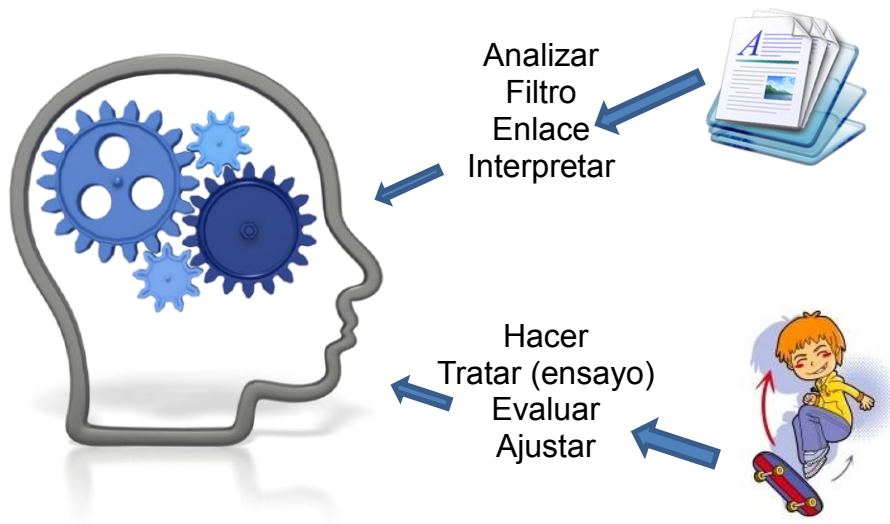
Cuadro N° 1 Diferencias entre las teorías del aprendizaje

Propiedad	Conductismo	Cognitvismo	Constructivismo	Conectivismo
<i>¿Cómo se produce el aprendizaje?</i>	Caja Negra- el comportamiento observable es el objetivo principal	Estructurado, computacional	Social, es decir, creado por cada alumno (personal)	Distribuido dentro de una red, social, tecnológicamente mejorado, reconociendo e interpretando patrones
<i>Factores que influyen</i>	La naturaleza de la recompensa, castigo, estímulo	Esquema existente, experiencias previas	Compromiso, participación, social, cultural	Diversidad de la red, fuerza de los vínculos, contexto de aparición
<i>Papel de la memoria</i>	La memoria es el cableado de repetidas experiencias, donde la recompensa y el castigo son los más influyentes	Codificación, almacenamiento, recuperación	El conocimiento previo remezclado con el contexto actual	Los patrones de adaptación, representativos del estado actual, existentes en las redes
<i>¿Cómo se produce la transferencia?</i>	estímulo y respuesta	Duplicación de las construcciones de conocimiento del "conocedor"	Socialización	Conexión (agregando) a nodos y crecimiento de la red (social / conceptual / biológica)
<i>Tipos de aprendizaje mejor explicados</i>	Aprendizaje basado en tareas	Razonamiento, objetivos claros, resolución de problemas	Social, vago ("Mal definido")	Aprendizaje complejo, cambia rápidamente de núcleo, diversas fuentes de conocimiento

Fuente: Siemens (2008), adaptación, Propia (2014)

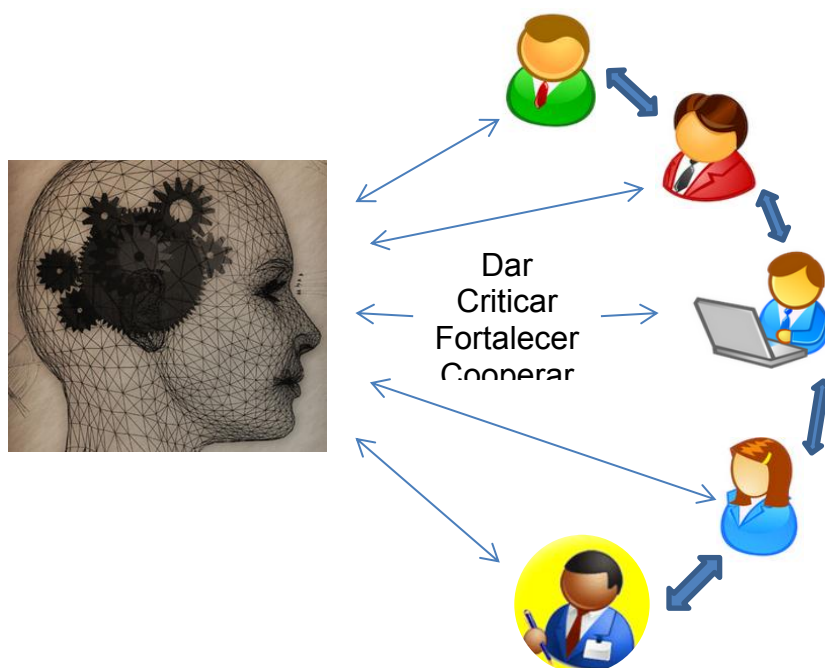
4.- Las ideas singulares en el Conectivismo

Figura N° 1 Construcción de Saberes



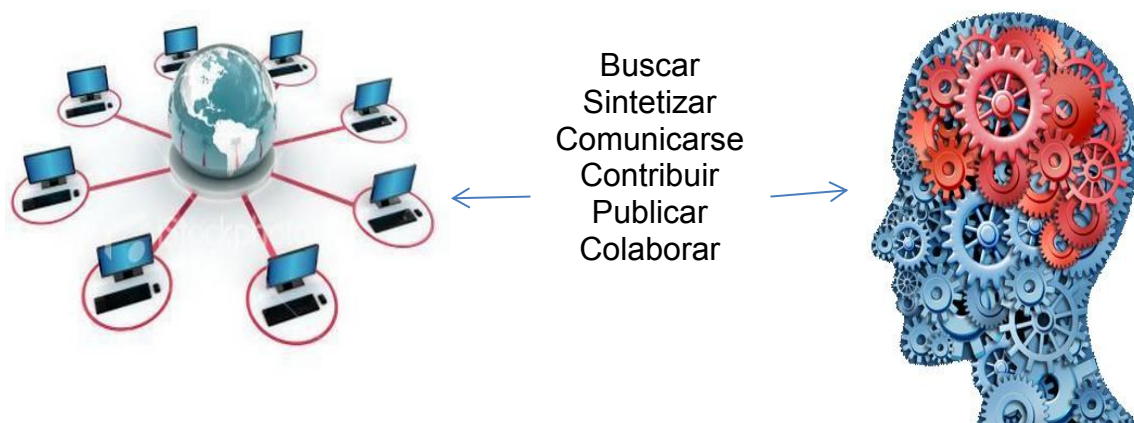
Siemens (2008), adaptación, Propia (2014)

Figura N° 2 Aprender en Sociedad



Siemens (2008), Adaptación propia (2014)

Figura N°3 Co-Construcción de Saberes



Siemens (2008), Adaptación propia (2014)

En relación a las imágenes anteriores estas representan que la misma estructura de aprendizaje que crea conexiones neuronales se puede hallar en la manera de relacionar las ideas y en la forma en que los seres humanos se relacionan entre sí así como también las fuentes de información existentes para la generación de conocimientos.

El conectivismo, se enfoca en la inserción de tecnología como parte de la distribución de cognición y conocimiento. El conocimiento reside en las conexiones que formamos – ya sea con otras personas o con fuentes de información como bases de datos. Además, la tecnología juega un rol fundamental que se establece en: el trabajo cognitivo en la creación y visualización de patrones, la extensión y el incremento de la habilidad cognitiva y conservar información en una forma de rápido acceso.

El conectivismo, reconoce la importancia de las herramientas como un objeto de mediación en el sistema de las actividades de aprendizaje, así como también sugiere que la tecnología desempeña un papel central en la distribución de la identidad, la cognición y, por tanto, el conocimiento.

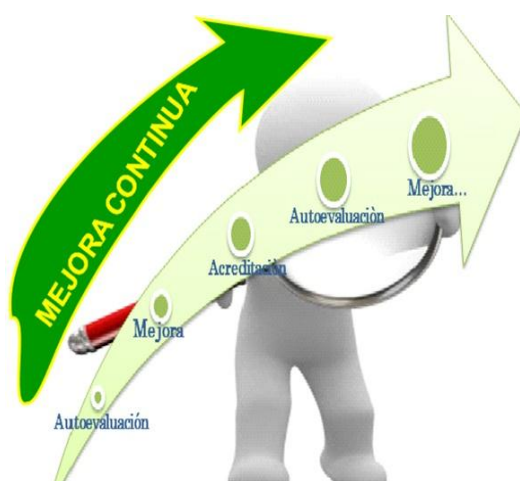
5.-La Mejora Continua

Para Agilar (2010), el concepto de mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del

universo. Y este criterio se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus actividades.

El esfuerzo de mejora continua, es un ciclo interrumpido, a través del cual identificamos un área de mejora, planeamos cómo realizarla, la implementamos, verificamos los resultados y actuamos de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer otra meta más retadora. Este ciclo permite la renovación, el desarrollo, el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno. El término de mejora continua, proviene de la palabra japonesa Kaizen, la cual, su significado es Kai = Mejora y Zen = Continua. Es la base de la milenaria filosofía oriental, y su misión es que siempre es posible hacer mejor las cosas.

Figura N° 4 Ciclo de Mejora Continua



Fuente: Urribarrí, Pongiluppi y Valera (2014)

6.- Vinculación del Conectivismo con los procesos de aprendizajes en las Universidades venezolanas (resultados)

En experiencia realizada con alumnos de grupos de aula a nivel superior y cuarto nivel (UJGH, URBE 2014), se dinamizó a través del uso de herramientas tecnológicas y redes sociales como twitter, foros, Facebook, siendo específicamente partícipes de la generación de nodos de conocimientos entre redes de aprendizaje, que reafirmó la teoría pedagógica del Conectivismo de Siemens (2008), lo cual confirmó el hecho de que el aprendizaje es relativo, no

es lo mismo lo que se aprende hoy, que lo que se aprenderá mañana, y que el aprendizaje se genera en el mismo alumno, para evolucionar como mejora continua en el aprendizaje nuevo, dentro de unas redes de conocimiento.

El impacto evidenciado en los cursos, significó un gran aporte para poder considerar las posibilidades de una alternativa futura para la educación, el interés que estos despiertan en cierto tipo de público, y especialmente en identificar que aún los jóvenes no asumen la educación como un autoaprendizaje disciplinado y constante hasta lograr la meta, aún requieren de un control, no se les puede dejar a su libre toma de decisiones, son muy pocos los que manejan muy bien la autodisciplina académica, por lo tanto, el índice de estudiantes que utilicen el Conectivismo como mejora continua en su aprendizaje es aún bajo; lo cual es posible que sea un proceso de evolución en la sociedad del conocimiento, y no el fin, sino el medio para generar otro tipo de aprendizaje, como el social, colaborativo, etc.

El grupo de estudio, reconoce que en la actualidad el conocimiento personal se compone de una red, la cual alimenta a organizaciones e instituciones, las que a su vez retroalimentan a la red, generando nuevo aprendizaje para los individuos. Este ciclo de desarrollo del conocimiento les permite al estudiantado estar actualizados en su área mediante las conexiones que han formado. El área de la educación ha sido lenta para reconocer el impacto de nuevas herramientas de aprendizaje y los cambios ambientales, en la concepción misma de lo que significa aprender. El Conectivismo provee una mirada a las habilidades de aprendizaje y las tareas necesarias para que los estudiantes prosperen en una era digital.

Metodología

En relación a los aspectos metodológicos, la investigación es de tipo documental, cuya recopilación de la información se realizó a través de un arqueo bibliográfico, basados principalmente en Siemens (2008), por cuanto se pretende comprender e interpretar los fenómenos (esencias) experiencias vividas en dos universidades privadas venezolanas en relación a los procesos de aprendizaje, y en vista de la aproximación a la realidad por los investigadores.

Conclusiones

Dadas las experiencias vividas con los estudiantes universitarios en relación al uso herramientas tecnológicas y redes sociales en los procesos de aprendizaje se destaca la importancia de los conceptos de conectivismo para el logro del intercambio de conocimientos.

La receptividad de las herramientas tecnológicas para su uso educativo en relación al conectivismo, demuestran el interés de los estudiantes universitarios en el aprendizaje continuo

y multidisciplinario, lo que implica una disposición al intercambio de ideas y de conocimientos integrales o específicos de un tema.

El conectivismo como herramienta de aprendizaje permite la organización y distribución de conocimientos utilizando redes sociales tecnológicas, mas sin embargo la importancia de estas definiciones radica en la gran cantidad de información que cada uno de los seres humanos posee en relación diversos temas y su habilidad para transferirla.

Bibliografía

- AGUILAR, J (2010), La Mejora Continua. Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. México. C.P. 68000. Documento en línea consultado 18 de Marzo de 2014 en http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/la_mejora_continua.pdf
- ARIAS, F (2012). El proyecto de Investigación, Editorial Espisteme, 5ta Edición
- SANTAMARIA, F. (2007), Conectivismo: una teoría del aprendizaje para la era digital, <http://fernandosantamaria.com/blog/2006/09/conectivismo-una-teoria-del-aprendizaje-para-la-era-digital-i/> Documento en línea consultado el día 15 de junio de 2014
- SIEMENS, G (2006) What is the unique idea in Connectivism? Revista Connectivism Blog <http://es.scribd.com/doc/19829087/Que-es-Conectivismo> Documento en línea consultado el día 15 de junio de 2014
- SIEMENS, G (2008) Knowing Knowledge. Documento en línea consultado 18 de Marzo de 2014 en [http://www.elearnspace.org/ KnowingKnowledge_LowRes.pdf](http://www.elearnspace.org/KnowingKnowledge_LowRes.pdf)



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PONENCIAS

**MESA 1. FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y SOCIALES**

DESARROLLO GERENCIAL



Comportamiento organizacional para la efectividad del capital humano

(6JJGH-24)

Jaiham Harris*
Annherys Paz **
Mónica Pírela ***

Resumen

Este artículo tuvo como objetivo analizar el comportamiento organizacional para la efectividad del capital humano. La metodología fue analítica, descriptiva y documental, con diseño bibliográfico, donde se interpretó la información planteada por diversos autores relativos al tema expuesto. Los resultados indicaron que el comportamiento organizacional debe concebirse como un medio estratégico para lograr potenciar el valor del capital humano en la gestión efectiva de las empresas, focalizando el quehacer de los procesos de trabajo de manera eficiente y eficaz, a partir de las capacidades, destrezas y aptitudes de la gente, por tanto contribuyendo desde sus competencias al desarrollo competitivo y sostenible de ellas; el cual implica la consecución de ventajas competitivas en un entorno globalizado.

Palabras Clave: Comportamiento Organizacional, Capital Humano, efectividad.

Organizational behavior for the effectiveness of human capital

Abstract

This article aimed to analyze organizational behavior to the effectiveness of human capital. The methodology was analytical, descriptive and documentary, with bibliographical design where information submitted by various authors on the subject is exposed interpret. The results indicated that organizational behavior should be regarded as a strategic means to enhance the value of human capital in the effective management of enterprises, focusing the work of the work processes efficiently and effectively, from the capacities, skills and skills of the people, thus contributing their skills from the competitive and sustainable development of them; which implies the achievement of competitive advantages in a global environment.

Keywords: Organizational Behavior, Human Capital, effectiveness

*Dra. Cns. Gerenciales. Postdoctora en Gerencia Pública y Gobierno. Lcda. Administración de Empresas, Msc. Gerencia Recursos Humanos. Docente titular e Investigadora en la Universidad Rafael Belloso Chacín . Maracaibo- Venezuela. E-mail: jaihamharris@hotmail.com.

** Dra. Cns. Gerenciales. Postdoctora en Gerencia de las Organizaciones. Lcda. Administración de Empresas, Msc. Gerencia Recursos Humanos. Docente titular e investigadora en la Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo Venezuela. Facilitador en la Escuela de Minería de la Guajira Colombiana. E-mail: annheryspaz@hotmail.com. Teléfono: 0058+0412-0540904

** * Dra. Cns. Gerenciales. Postdoctora en Gerencia Pública y Gobierno. Abogada, Msc. En Derecho mercantil. Docente titular e Investigadora en la Universidad Rafael Belloso Chacín . Maracaibo- Venezuela. E-mail: monicapirelacarrasquero@hotmail.com

Introducción

Hoy en día desde una perspectiva internacional, puede inferirse que las organizaciones se desarrollan en distintos ámbitos y sectores del mercado donde oferta sus bienes y servicios sin limitaciones de fronteras, por lo cual el entorno mundial se ha denominado como aldea global al entenderse que las empresas asentadas en sus esferas económicas coexisten en ella, aún cuando estén separadas por significativas distancias geográficas.

Como consecuencia de ello, surge la inquietud de los gerentes en su rol tanto de administradores como líderes de contar con el abordaje integral de los procesos de trabajo, para lo cual requiere de las competencias de las personas adscritas en la sociedad empresarial donde estos cuentan con culturas distintas, traduciéndose en un constante evaluación y adaptabilidad ante la multiculturalidad de la diversidad laboral, por tanto deben asumir la responsabilidad de mejorar la productividad empresarial, teniendo en cuenta que el comportamiento organizacional puede contribuir con la efectividad de su competitividad en el mercado.

De allí, que se reconozca la necesidad de los gerentes de manejar los conceptos, principios, directrices, orientaciones y modelos explicativos del comportamiento organizacional, por cuanto su aplicabilidad comprende la dinámica de las empresas, que las conllevan a plantearse esquemas de trabajos sobre condiciones para responder a las exigencias internas, así como adaptarse de manera continua a los cambios del entorno, a objeto de lograr los objetivos trazados.

Cabe considerar, que al hacer referencia acerca del comportamiento organizacional, esta constituye una ciencia conductista aplicada, la cual surge de la contribución de diversas disciplinas, entre ellas la Psicología, la Sociología, Antropología, entre otras, cuyos aportes de ideas ante los escenarios de las empresas de los diversos rubros de la economía se manifiestan de manera combinada con las teorías organizacionales, ampliando así, el conocimiento de los procesos de grupo y dinámica de la gestión del negocio, no solo desde un ángulo interno sino externo donde en conjunto fortalecen la competitividad y con ello su estabilidad en el mercado.

En otras palabras, se entiende en lo antes mencionado, que el objetivo del comportamiento organizacional se centra en la mejora continua de las actividades de trabajo, siendo evidenciada en los procesos laborales producto de la naturaleza empresarial y en el manejo de los recursos, donde el capital humano es un elemento representativo e ineludible para lograr la excelencia empresarial, siendo el estudio del

cambio, cultura, liderazgo, motivación, entre otros; los aspectos que sirven de soporte esencial para estar en condiciones de conectar a la organización y sus miembros en beneficio de la productividad.

En virtud de lo expuesto, se explica entonces que entre los activos valiosos para las organizaciones, no solo se traduce en el capital económico o material sino el capital humano, por cuando éste es quien administra los procesos a través del aporte de sus conocimientos, creatividad, competencias y herramientas disponibles, dirigiendo los mismos hacia la consecución de las metas trazadas. Dicho capital ha sido calificado como estratégico para el avance estructural, así como funcional de las organizaciones, por cuanto contribuye desde sus capacidades e inventiva con el crecimiento económico, al elevar la productividad global de las empresas, al igual de la economía en su conjunto.

Se plantea entonces, el capital humano es por consiguiente, representado por personas con competencias y cualidades tanto innatas como adquiridas en su formación social y profesional, colocándolas a disposición de su desempeño en las empresas, a través de elementos intangibles que incluyen en la formación, educación formal, el nivel de educación, así como el grado de conocimiento que impone una fortaleza de orden psíquico; el cual actúa como un conjunto de capacidades para lograr los objetivos de las empresas, aunado a las actitudes dispuestas como factor interventor del comportamiento caracterizado por la excelencia laboral.

En este orden de ideas, se suscribe que el capital humano implica tanto un valor económico como laboral atribuible a los trabajadores en términos de la acumulación que la empresa hace de la habilidad, conocimiento y experiencia del trabajador para traducir tales aspectos en un ajustado funcionamiento de la organización. Por ello, las organizaciones suelen realizar inversiones en capital humano con el fin de asegurar el logro de los objetivos y con ello su estabilidad y permanencia en un entorno globalizado pero al igual competitivo..

Tomando como referencia la importancia de los tópicos antes mencionados, el presente artículo se centró en analizar el comportamiento organizacional como estrategia para generar la efectividad del capital humano, entendiéndose que puede representar una alternativa de análisis e intervención para lograr el desarrollo competitivo necesario en el mundo de los negocios actual.

Fundamentación teórica

Comportamiento Organizacional

El comportamiento en sí mismo es concebido en términos de una conducta la cual se produce en un contexto determinado. Al hablar del comportamiento organizacional, se debe considerar el concepto de organización como un todo integrado. Al respecto, Amorós (2007, p. 12) afirma que "la organización es una unidad social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas". De acuerdo a Hellriegel, Jackson y Slocum (2008) la organización son grupos de personas que cuentan con una estructura y se esfuerzan para lograr metas que, de otro modo no pueden alcanzar solas.

Para Chiavenato (2007) las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para el logro de objetivos específicos. Ahora bien, considerando los aportes de los autores citados en párrafos precedente, el recurso humano de la organización participa no sólo actuando a través del desempeño de sus competencias en el cargo asignado para cumplir sus actividades laborales sino también valorando e interpretando su entorno, con lo cual asumen una conducta bajo un modelo con significado, donde a su vez influye sobre la conducta individual y grupal; considerándolos elementos integrantes del comportamiento de las mismas para lograr las metas planificadas, pero además adaptativas a los cambios generados en el mercado.

De esta manera se explica entonces que la organización no sólo contiene en sus escenarios de trabajo al conjunto de individuos que laboran dentro de la misma, para alcanzar sus objetivos sino también abarca procesos y actividades que se desarrollan de forma conjunta e interconectada para el logro de un conjunto de objetivos comunes; de allí que cada una posea sus propias características, objetivos, principios, valores, cultura, estructura de costos, situación financiera, tecnología entre otros; siendo por tanto considerada su gestión efectiva como un elemento multidimensional, capaces de contribuir a la excelencia empresarial.

De esta manera, se asume que en las organizaciones de cualquier naturaleza, se evidencian condiciones estructurales y procesos cuya acción tiene influencia en el comportamiento de sus miembros, razón por la cual el recurso humano implica un foco de atención, asimismo significativa relevancia para estar en condiciones satisfactoria que le generen bienestar y con ello contribuir en el alcance de los objetivos tanto de las

personas como entes estratégicos para agregar valor desde sus capacidades como también para obtener un valor económico hacia su estabilidad en el mercado.

En este aspecto, cabe abordar el concepto de comportamiento organizacional, definido por Robbins (2008) como un campo de estudio focalizado en el análisis de las estructuras, funciones, grupos e individuos, que confluyen dentro de una organizaciones, a los fines de lograr la eficacia de una organización.

Otros autores como Davis y Newstrom (2005) lo conceptualizan como el análisis y aplicación de conocimientos relacionados con la forma en la cual se manifiestan las conductas de los individuos dentro de la dinámica de una organización determinada, abordando tanto las relaciones entre los sujetos como la forma en la cual el ambiente ejerce su influencia en el entorno de las empresas.

Por tanto, se infiere a partir de lo antes expuesto que, el comportamiento organizacional implica el estudio de los procesos, actividades e individuos que conforman las organizaciones, tomando como referencia el cambio continuo necesario para adaptarse a las condiciones variantes del entorno; donde el recurso humano realiza una función fundamental como miembro estratégico que aporta ideas hacia la consecución de sus objetivos desde el compromiso con el quehacer de su desempeño laboral.

Robbins (2008) explica la amplitud de los temas abarcados por el comportamiento organizacional, indicando que el mismo incluye la consideración de la estructura organizacional, motivación, liderazgo, compromiso trabajo en equipo, cultura organizacional, comunicación, clima, cambio organizacional, entre otros. Lo importante en cada aspecto contenido en el comportamiento organizacional es considerar el desarrollo de distintos ámbitos de alcance que incluyen desde tres aspectos esenciales a nivel el individual, grupal y organizacional; los cuales deben ser considerados en su conjunto de forma integral, por cuanto afecta la actuación de los recursos humanos.

En cualquier caso, Allens (2007) agrega que en todos los niveles de análisis del comportamiento organizacional, surge como elemento esencial la conducta de la persona, sea de forma individual o grupal. En dicho comportamiento se expresan no solo las competencias evidenciadas, sino actitudes definidas como predisposición a actuar que determinan una orientación comportamental; dejando clara la importancia de los recursos humanos en el análisis del comportamiento organizacional.

Así, el comportamiento organizacional implica una labor de análisis de todos los factores que pueden influir en las organizaciones, y en consecuencia, su conocimiento

contribuye con la gestión de los gerentes para comprender, así como asumir decisiones oportunas que den paso a la comprensión de las distintas situaciones y variables personales de los recursos humanos, los cuales pueden derivar en el logro de las metas trazadas por las empresas, aunado a su valor de competitividad en el mercado donde dispone sus bienes y servicios.

En este sentido, el comportamiento organizacional cumple funciones esenciales en el desarrollo de las empresas, siendo importante incluir para la excelencia de la gestión del negocio aspectos tales como: redes comunicacionales, los procesos motivacionales, relaciones de liderazgo, manejo de la cultura, entre otros; con el fin no sólo de describir sistemáticamente el comportamiento organizacional, sino predecir los acontecimientos futuros intervinientes en el lograr de los objetivos terminales proyectados. Se infiere en consecuencia, que a través de tales actividades es posible proceder a instaurar controles que aseguren la productividad organizacional y con ello la efectividad del capital humano en los procesos de trabajo asignados.

Por ello, Robbins (2008, p. 11) afirma que "Entender el comportamiento organizacional nunca había sido tan importante como lo es ahora para los administradores". En la actualidad el mundo de los negocios está inmerso en constante retos, así como oportunidades para que los gerentes junto a su capital humano empleen principios del comportamiento organizacional a los fines de acercarse tanto eficaz como eficientemente a las decisiones de gestión pertinentes para las empresas, a los fines de administrar sus activos disponibles, como patrón para propender el éxito en el mercado, en tal caso ser en conjunto fuente de ventajas competitivas.

En este contexto, los procesos de cambio representan un punto focal en el estudio del comportamiento organizacional, pues los individuos como parte de este capital humano adscrito a las empresas deben contar con la capacidad, competencias o conocimientos necesarios para configurar o aportar ideas que conlleven a la contribución del desarrollo y progreso de estas en el mercado, donde en consecuencia obtener los objetivos propuestos en términos de productividad y crecimiento sostenido.

Ahora bien, la diferenciación entre una organización y otra no se produce únicamente por las características de sus actividades producto de la naturaleza de sus servicios, sino por el capital humano que labora en las mismas, pues este debe conjugar sus conocimientos y experiencias en el desempeño de sus funciones. Al respecto, para Thompson y Pozner (2007) la diferencia perceptible entre las organizaciones está relacionada con los atributos de los individuos que en ella laboran.

Capital Humano

De acuerdo con Chiavenato (2007) el capital humano es el capital de gente, de talentos y de competencias. La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles. Por su parte Davenport (2006) el capital humano comprende el valor de los trabajadores entendido en términos del incremento de las capacidades de producción que permite lograr las mejoras deseables para las organizaciones, ello involucra el conjunto de conocimientos teóricos, pero también prácticos logrados a través del entrenamiento, educación y experiencia. Los aspectos anteriormente mencionado, traduce al individuo en potencialmente valioso para el desarrollo de las empresas e instituciones.

Se infiere que, debe considerar el análisis del capital humano como elemento de crecimiento, para ampliar la capacidad de asimilación de la dinámica organizacional y de respuesta ante las exigencias del entorno; tal como lo asevera Munch (2009) para quien resulta indispensable el carácter estratégico del personal para afrontar la competitividad actual y futura, revisar la concepción de los procesos gerenciales, e intentar optimizar los mismos de manera que cada función específica maximice su contribución al resultado global, asegurando el mayor valor añadido.

La misma autora antes mencionada agrega que los avances en materia organizacional, y la necesidad de lograr ventajas competitivas han conllevado a considerar en los países desarrollados al capital humano como un activo esencial, el cual no solo es valorado en términos del desarrollo del trabajador, sino inclusive se incluye en los estados financieros.

Por ello, Munch (2009, p. 3) expresa lo fundamental de analizar la administración de capital humano como un elemento de especial relevancia, para llevar a cabo los procesos, las diversas metodologías, "así como técnicas para mantener, incrementar y desarrollar las competencias, habilidades o conocimientos del personal con la finalidad de mejorar la calidad de las organizaciones y de los individuos que las conforman".

Lo anterior implicaría que las características de los individuos en términos de sus habilidades, conocimientos, destrezas e inclusive sus actitudes son elementos esenciales e ineludibles para influir en la realidad organizacional, por lo cual toma interés en la gestión de los negocios como un valor de análisis, asimismo variable interviniente que puede asegurar el desarrollo, la productividad y la competitividad de los procesos de trabajo de las empresa.

En tal sentido, el capital humano representa un patrón estratégico de utilidad que otorga valor, confianza en el clima laboral, además que impulsa a la práctica de sus competencias. De este modo, se infiere que el capital humano está constituido por los talentos y competencias de las personas adscritas a la fuerza laboral de las empresas, donde su utilización efectiva requiere de una estructura organizacional formal y un sentido de identidad presente en la cultura empresarial.

Por tanto, el capital humano involucra el valor del conocimiento, experiencia, formación, actitudes y en general, los atributos de cada persona como ente colaborador de la gestión organizacional, los cuales le permiten realizar aportes al desarrollo y crecimiento de las empresas en pro de sus objetivos y con ello la efectividad de sus procesos de trabajo, a fin de generar ventajas competitivas en consonancia al éxito en el mercado donde está inserta sus bienes y servicios. Por ello, el potencial humano es quien puede hacer que los cambios ocurran, lograr el surgimiento de las innovaciones, así como accionar las soluciones pertinentes para alcanzar el objetivo de asegurar la competitividad futura.

Asimismo, puede agregarse que los adelantos de la tecnología de avanzada, así como la dinámica de los procesos de intercambio ha tornado indispensable aumentar los niveles de productividad para responder a las demandas actuales en la gestión de los negocios, así como lograr altos niveles de emprendimiento para desarrollar la capacidad de innovación de los recursos humanos, configurando un capital humano de alto valor para aportar ideas creativas e innovadoras en las organizaciones.

En el entorno del análisis del comportamiento organizacional, surge la consideración del mismo como una potencial estrategia para incrementar el valor del capital humano, lo cual supone lograr una efectiva administración de los recursos humanos, para que éstos estén en la capacidad de asumir los cambios continuos y enfrentar los retos impuestos por la realidad organizacional, por cuanto se requiere que éstos se circunscriban en lograr las transformaciones en forma óptima, exitosa y adaptativa a objeto de ser un ente estratégico que genera valor a la efectividad de las actividades de trabajo.

Dichas transformaciones de acuerdo con Dionne y Reig (2002) conducen a lograr los objetivos planteados por las organizaciones, tanto en el corto, mediano y largo plazo, siendo ello un propósito esencial del comportamiento organizacional, por lo cual todos los elementos de carácter productivo deben contribuir con tales objetivos.

En este entorno, el comportamiento organizacional debe concebirse como un medio de carácter estratégico para lograr potenciar el valor del capital humano para las empresas focalizándolos en trabajar de manera eficiente y eficaz. En consecuencia, las acciones en materia organizacional deben ser dirigidas a incrementar las capacidades, destrezas, así como aptitudes para contribuir con el desarrollo competitivo y sostenible; conduciendo a afirmar que el comportamiento organizacional comprende un área medular la gestión de los recursos humanos.

Dadas las condiciones actuales de las organizaciones, se concluye que debe considerarse el comportamiento organizacional, como estrategia para la efectividad del capital humano, por cuanto la excelencia en la administración del mismo implica la consecución de una ventaja competitiva sostenible focalizada en el desarrollo, progreso pero en conjunto ser protagonistas del éxito empresarial.

Metodología

Respecto a la metodología utilizada, la misma fue analítica, por cuanto se interpreto la información de las variables comportamiento organizacional y capital humano expuesta por autores y con ello alcanzar el objetivo de estudio. Al respecto, Hurtado (2007), señala que la investigación analítica reinterpreta lo analizado en función de algunos criterios, dependientes de los objetivos en estudio.

De la misma manera, se abordó como un estudio descriptivo, donde se obtuvieron aspectos característicos sobre el objeto de investigación mediante la identificación de diferentes elementos insertos sobre la significancia del comportamiento organizacional y capital humano. Hernández, Fernández y Baptista (2010) exponen 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. Asimismo Hurtado (2007) destaca que la investigación descriptiva, sugiere la descripción del evento de estudio, teniendo como propósito exponer detalladamente sus características, de modo tal que los resultados se puedan obtener partiendo, del fenómeno estudiado y el propósito perseguido por el investigador.

Por otra parte, se identificó como un estudio de tipo documental, la cual según Nava (2008) implica el análisis de información contenida en documentos de diversa naturaleza. Asimismo, el diseño utilizado fue bibliográfico, por cuanto se realizó una

selección de los autores en materia de comportamiento organizacional y capital humano, sobre la base de tales autores se desarrollo el análisis, a fin de llevar a cabo el desarrollo del presente artículo. El análisis de la información se realizó utilizando las técnicas de análisis y síntesis del contenido, la cual según Jurado (2005) es una técnica en la cual se aplica un sistema de codificación de la información para posteriormente organizarla e interpretarla en función de la orientación de sus contenidos.

Conclusión

Tomando como referencia el análisis antes expuesto, el comportamiento organizacional debe concebirse como un medio estratégico para lograr potenciar el la efectividad del capital humano en las empresas, focalizándolos en trabajar en la gestión eficiente y eficaz de los recursos disponibles. En consecuencia, las acciones organizacionales deben ser dirigidas hacia la competitividad del negocio, mediante las competencias de su gente, puestas en práctica a través del desempeño laboral en el cargo ocupado, traduciéndose su actuación en el aporte de ideas creativas e innovadoras como fuente potenciadora de sus capacidades, destrezas o aptitudes para contribuir con el desarrollo competitivo y sostenible; conduciendo a afirmar que el comportamiento organizacional comprende un área medular la gestión de los recursos humanos.

Dadas las condiciones actuales de las organizaciones, se concluye que debe considerarse el comportamiento organizacional, como estrategia para la efectividad del capital humano, por cuanto la excelencia en la administración del mismo implica la consecución de una ventaja competitiva sostenible que aporta valor al desarrollo empresarial en el mercado donde se desenvuelven.

Si bien es cierto, las organizaciones se integran en su engranaje de gestión por un conjunto de factores económicos, sociales, políticos, materiales y culturales que determinan el comportamiento de ellas en el mercado donde oferta sus bienes y servicios, los cuales para alcanzar la efectividad de su trabajo requiere de un capital humano con sentido de identidad hacia las normas, principios y valores creados desde la fundación, siendo estos transmitidos, a fin de ser adoptados y con ello cumplir con el objetivo planteado con éxito.

Vale acotar, en líneas generales que el comportamiento organizacional, debe coexistir desde la intervención y las relaciones que se establecen en una empresa no solo con su capital humano como portador de conocimientos y talentos sino con el entorno, donde este contribuye a entender las relaciones de la gente entre sí, aunado a la

influencia que despliega sobre la empresa, por tanto se debe focalizar la atención en la estructura del negocio, ya que la gente como parte de la fuerza de trabajo debe coordinarse para trabajar en equipo sin olvidarse del factor tecnológico que forma parte del capital empresarial para alcanzar la excelencia de los procesos de trabajos, y con ello generar ventajas competitivas.

Referencias Bibliográficas

- Allens, M. (2007). **Comportamiento Organizacional, cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión de Competencias**. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Amorós, E. (2007). **Comportamiento Organizacional: en busca del desarrollo**. Buenos Aires. Grupo Editorial Norma.
- Chiavenato, I (2007) **Administración de Recursos Humanos. Capital Humano en las Organizaciones**. México. Editorial Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Octava Edición
- Davenport, T. (2006). **Capital Humano**. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2005). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. México: Editorial McGraw-Hill.
- Dionne, G. y Reig, E. (2002). **Reto al Cambio**. México: Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista; M (2010) **Metodología de la Investigación**. México .Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Quinta Edición
- Hellriegel, D; Jackson, S y Slocum, W (2008) **Administración: un enfoque basado en Competencias**. México. Editorial Thomson. Decimo tercera edición
- Hurtado, J (2007) **Metodología de la Investigación**. Venezuela. Fundación Sypal. Editorial Magisterio
- Jurado, Y (2005) **Metodología de la investigación**. México. Editorial Thonson .
- Munch, L. (2009). **Administración del Capital Humano**. México. Editorial Trillas.
- Nava, H (2008) **Metodología de la investigación** .Venezuela. Editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). Maracaibo.

Robbins, S. (2008). **Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica**. México: Editorial Prentice Hall.

Thompson, L. y Pozner, J. (2007). *The role of meta-cognition in social judgment*. En E. T. Higgins y A. W. Kruglanski (Eds.) *Social psychology: A handbook of basic principles* (2nd ed., pp. 913-939). New York: Guilford Press.

Características del Coaching en Universidades Privadas (6JJGH-32)

Giovanny Esposito *
Gisela Quijada **
Carlota Pulgar ***

Resumen

El objetivo general de esta investigación fue describir las características del coaching en Universidades privadas, realizando un aporte significativo a la gerencia de las organizaciones en las ciencias gerenciales, buscando profundizar el conocimiento de la variable coaching. Teoría Ángel y Amar (2007), Echeverría (2007). Se aplicó la entrevista a través del cuestionario de selección forzada a una muestra de cien profesores líderes investigadores, realizando un análisis estadístico descriptivo para la presentación, análisis y discusión de resultados. Con el análisis se pudo inferir que las características del coaching con las cuales se identificaron con mayor frecuencia los líderes investigadores fueron el respeto, mutualidad y la construcción de confianza, además se infiere un mayor fortalecimiento en la empatía, riesgo, apoyo, claridad y retroalimentación; considerando principalmente que los líderes investigadores requieren fortalecer su plataforma y cultura relacional.

Palabras clave: coaching, características del coaching, universidades privadas.

Characteristics of the Coaching in Private Universities

Abstract

The general aim of this investigation was to describe the characteristics of the coaching in private Universities, realizing a significant contribution to the management of the organizations in the managerial sciences, seeking to deepen the knowledge of the variable coaching. Theory Ángel y Amar (2007), Echeverría (2007). The interview was applied across the questionnaire of selection forced to a sample of hundred leading investigative teachers, realizing a statistical descriptive analysis for the presentation, analysis and discussion of results. With the analysis it was possible to infer that the characteristics of the coaching with which the investigative leaders identified with major frequency were the respect, mutuality and the confidence construction, in addition major strengthening is inferred in the empathy, risk, support, clarity and feedback; thinking principally that the investigative leaders need to strengthen his platform and relational culture.

Key words: coaching, coaching characteristics, private universities.

* Ingeniero en Computación. Magister en Telemática: Doctor en Ciencias de la Educación. Doctor en Ciencias Gerenciales. Profesor Titular adscrito a la Escuela de Ingeniería en Informática, Facultad de Ingeniería. Universidad Rafael Bellosillo Chacín. Maracaibo-Venezuela. gesposito@urbe.edu.ve.

** Licenciada en Administración de Empresas. Magister en Servicios Administrativos. Doctora en Ciencias Gerenciales. Vicerrectora de Secretaria. Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Maracaibo-Venezuela. gquijada@ujgh.edu.ve.

*** Abogada. Magister en Gerencia Tributaria. Doctora en Ciencias Gerenciales. Profesora Titular adscrita a la Escuela de Gerencia de Recursos Humanos, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Maracaibo-Venezuela. cpulgar@ujgh.edu.ve

Introducción

Las diversas situaciones políticas, sociales, culturales y económicas que experimentan los gerentes hoy día, impactan significativamente su comportamiento en las organizaciones, empresas e instituciones, y así en su cultura, en especial en las universidades. En el mismo orden de ideas, hechos como la globalización, la continua producción de tecnologías, se muestran con mayor desarrollo en relación a la madurez presentada por procesos de desarrollo a través de la gestión de conocimiento, indispensables para dar respuesta a los problemas socio – económicos, políticos y socio-culturales que aquejan las sociedades, y en especial, los países latinoamericanos en vías de desarrollo.

Asimismo, la falta de prácticas de métodos científicos, técnicas y robustecimiento de los procesos de gestión del desarrollo personal, grupal organizacional, de conocimiento, del mismo modo que las crecientes necesidades de capacitación en áreas críticas, consolidación de procesos creativos y de innovación, hacen preciso la realización de ésta investigación. La cual, hace un análisis de la descripción de las características del coaching practicado por líderes investigadores en universidades privadas, siendo factor determinante en la gestión del conocimiento, y propiciando así la visualización de estrategias que mejoren su eficacia, pertinencia y relevancia.

(a) Fundamentación teórica:

Aspectos fundamentales del Coaching

Según los autores Ángel y Amar (2007), existen ciertos aspectos fundamentales que debe aplicar el individuo que ejerce la función de coach, con el propósito de asegurar la eficacia en las intervenciones de Coaching. En este sentido a continuación se fundamentan los aspectos:

La escucha: esta cualidad, es una competencia esencial y compleja del coach, favorece la recogida de información, permite al coach impregnarse del marco de referencia del cliente o de sus retos. Muchos elementos son susceptibles de dificultarla, haciendo de ella un ejercicio difícil, en cierta manera la escucha activa no siempre es, no obstante, es a la vez una actitud de apertura al otro para crear un espacio de libertad, de expresión o reconocimiento de su pensamiento.

La escucha es también un conjunto de técnicas que se planea sobre toda la interacción, exige una vigilancia del contenido, del aspecto digital o verbal de la relación así como la manera que se expresa. Analiza el mensaje analógico del individuo, caracterizado por gestos, posturas del

cuerpo, expresiones del rostro y reacciones fisiológicas, a su vez el paraverbal referido a la voz, tono, ritmo elocución, el cual representa parte más importante de la relación.

Al mismo tiempo, los autores Ángel y Amar (2007), expresan que el silencio, como acto de comunicación también es fundamental, el coach con frecuencia corre el riesgo de hablar demasiado más que el de no decir suficiente. En este sentido, la tolerancia al silencio del coach es a menudo un criterio de seguridad ontológica. En última referencia a este aspecto, la escucha del coach es modulable, tiende a ser directiva y lleva consigo preguntas e intervenciones cuando se trata de profundizar en aspectos puntuales del contenido de la problemática del individuo.

Mayéutica e influencia: haciendo referencia a este aspecto, es importante hacer mención a Sócrates, por ser el filósofo que aplicó este procedimiento, mediante la búsqueda de las ideas a través del propio individuo, es decir, parir las ideas. En este sentido, al referirse al aspecto del coach, este debe dar demostraciones de su capacidad mayéutica, a través de una dialéctica basada en clarificaciones, reformulaciones, confrontaciones, silencios, retroalimentación, entre otros.

De manera similar, según Echeverría (2007), el coach organiza un espacio de experimentación en el que puede desarrollarse un proceso de crecimiento mediante ensayo y error a través de la imitación, el itinerario en mayéutica actúa como una planilla de lectura que dicta intervenciones o filtros, que explícita e implícitamente selecciona o valida algunas informaciones procedentes del individuo y de la interacción.

La capacidad diagnóstica: esta capacidad se ejerce en dos niveles, el de la situación y el del individuo, el coach debe comprender el modo de funcionamiento o representación del individuo para poder intervenir, utiliza análisis que permite localizar modos de funcionamiento psíquico, cognitivo, emocional así como relacional de una persona, de esta manera se conocen diferentes tipos de personalidades que permitan establecer la estrategia del coach.

Contenido y proceso: cuando se refiere a los aspectos del contenido el coach se inserta en el marco de referencia del individuo, en cuanto al proceso, refiere a los mecanismos subyacentes que permiten y explican la disposición de hechos en orden particular.

La situación del coaching integra naturalmente ambos niveles, ya que trata, a petición del individuo o cliente, de progresar hacia un objetivo y un resultado que están en el campo del contenido, colocando en funcionamiento ciertos medios que pertenecen al proceso.

Posición meta y metacomunicación: este aspecto representa ir más allá en la posición del coach, en este sentido, el coach debe adoptar una perspectiva fuera del contexto del individuo, situándose en un nivel lógico y en un grado de abstracción superior, el cual permite replantear, desbloquear así como dar otro sentido a situaciones aparentemente desprovistas de solución satisfactoria.

Al efecto, Ángel y Amar (2007) proponen ideas que hacen inferir que, la metacomunicación es un elemento importante de la postura anterior, metacomunicar significa cambiar el nivel de la comunicación para comentar y esclarecer lo que se ha dicho o sentido de manera verbal o no verbal. La metacomunicación es una herramienta útil para clarificar, regular o profundizar una interrelación, a su vez esta herramienta permite también la interrupción de un proceso comunicativo con el propósito de esclarecer una problemática haciendo observaciones en procesos subyacentes.

Duelo y cambio: la evolución y el cambio están en el corazón de la intervención del coaching, la perspectiva del cambio, con frecuencia choca con resistencia de las que la naturaleza o la intensidad de los ajustes requeridos, las dificultades experimentadas para evolucionar así como los desafíos para la persona y su entorno permiten constatar la amplitud.

El cambio, sobre todo cuando se impone desde el exterior, genera, de manera más o menos importante, rupturas, pérdidas de referencias, estrés y frustración, vinculados a la incertidumbre que supone una nueva situación. En este sentido, la situación del coaching coloca en escena situaciones en las cuales el individuo sufre la experiencia con el propósito de liberarse y permitir el cambio hacia nuevos proyectos, ya orientados.

Finalmente, con respecto a los aspectos del coaching, los autores Ángel y Amar (2007), sostienen que el papel del coach es el de la creación del espacio para acompañar al individuo, respetando el ritmo particular del proceso, debe dar prueba de empatía y de apoyo, aunque también de control, al animar al individuo a reconocer o expresar emociones, a hacer un examen más matizado de la situación así como a movilizar los recursos para avanzar.

Por las razones expuestas, es importante estimular y propiciar una conversación abierta, caracterizado por la confianza o credibilidad que ofrece el coach. A su vez, el ambiente relacionado al espacio físico debe prepararse previamente y asegurarse no recibir interrupciones externas.

Otro aspecto relacionado con el coach, es facilitar la generación de aprendizaje para el individuo que le permita crecer o autogestionarse respecto a la utilización efectiva de los recursos a disposición. Esto implica, convertirse en un observador activo, escuchando la forma y el fondo, para generar hipótesis, posteriormente comprobarlas a favor de la experiencia. En este sentido, se observan aspectos similares establecidos en diferentes enunciados, por lo cual se infiere que el proceso del coaching involucra, una serie de elementos que dan apertura a representar características esenciales que deben identificarse con el propósito de formar equipos de alto rendimiento a través de la herramienta coaching.

Características del Coaching

De acuerdo a Echeverría (2007), Brown (2012) y Carril Obiols (2008), principalmente entre otros, las características del coaching están referidas a factores que precisan el proceso del coach, debiéndose cumplir procurando que el coachee o equipo potencie sus prestaciones, de las cuales se destacan las siguientes:

- a) **Retroalimentación:** el coach brinda consejos, direcciona y ofrece con frecuencia retroalimentación, señalando las actividades que permiten desarrollar las competencias y conducir al éxito.
- b) **Claridad:** el coach debe garantizar claridad cuando se comunica, de lo contrario el coachee puede caer en errores al actuar, no tomar acción en lo absoluto, o incluso, realizar asunciones sobre lo que debe hacerse, desperdiciando tiempo y aumentando costos.
- c) **Apoyo:** indica estar pendiente del trabajo del equipo, suministrando la asistencia necesaria, sea información, insumos, recomendación o escucha.
- d) **Construcción de confianza:** se logra reconociendo los méritos al alcanzar el éxito, concienciando las razones de haberlos alcanzado y enaltecendo la excelencia tras cada victoria.
- e) **Mutualidad:** se refiere a establecer una visión común de las metas. Para lograr ésto, es necesario invertir tiempo para comprender en profundidad tales metas.
- f) **Empatía:** está referida a la comprensión de la perspectiva del coachee. Formular interrogantes involucrándose con los individuos, vislumbrando su realidad.
- g) **Riesgo:** señala la necesidad de hacer saber a los integrantes de los equipos de trabajo, que el incurrir en el error no será causa de despido, mientras este produzca aprendizaje para el equipo y la organización.

- h) Paciencia: el factor tiempo y la cualidad de ser paciente son imprescindibles para evitar que el coach sencillamente reaccione: es necesario evitar respuestas indiferentes, debido a que afectan la relación de confianza del equipo acerca de la habilidad de pensamiento o reacción.
- i) Confidencialidad: el coach más reconocido es aquel que mantiene la confidencialidad de la información resultante de las relaciones individuales, lo cual es pilar fundamental de la confianza y liderazgo necesario.
- j) Respeto: indica el hecho de reconocer y valorar los intereses de cada individuo, la actitud que se debe mantener entre el coach y los coachees.

Asimismo, se presentan diez características propuestas como las más relevantes:

- a) Concreta: señala conductas sensibles de mejorar. El coach usa un lenguaje claro entusiasmado al coachee para ser precisa. Integra con precisión la comprensión de ideas, objetivos y visión compartida.
- b) Interactiva: indica el intercambio de información, ideas, gestándose interrogantes y respuestas, involucrando tanto al coach como a los coachees.
- c) Responsabilidad Compartida: precisa asumir un compromiso compartido, el coach y el coachee, trabajando en conjunto para la optimización del desempeño.
- d) Forma Específica: Esta definida por dos elementos principalmente: la definición clara del propósito del diálogo y su fluidez, lo cual representa un primer paso que permite ampliar la información, focalizándola mientras se van alcanzando la meta propuesta al iniciar el diálogo.
- e) Respeto: El coach demuestra constantemente su respeto por la persona que recibe el coaching.

En cuanto a las características del coaching, es importante resaltar que al establecerla como eje transversal para la gestión del conocimiento en la vinculación universidad – sector productivo, la figura del líder es la encargada de consolidar las mismas asegurando el éxito del proceso del coach y el equipo o individuo involucrado, se toma como basamento para determinar los indicadores del estudio las presentadas por Dilts (2004), debido a que, engloba aspectos de interés para la investigación en cuanto a las diez características del proceso del coaching y ejecutadas por la figura del coach.

(b) Métodos:

Según la naturaleza de los datos, la investigación es de tipo cuantitativa, haciendo referencia a Hernández, Fernández y Baptista (2006), de enfoque epistemológico racionalista moderno, haciendo referencia a Bunge Mario (2005), siendo aquellas que se gestan en las ciencias naturales y sociales, llamadas también ciencias fácticas, su objeto de estudio es externo al investigador orientado a alcanzar la máxima objetividad, identificando leyes generales relacionadas a grupos de sujeto o hechos, se usan instrumentos que obtienen datos cuantitativos para luego someterse a procesos de análisis a través de la estadística.

De acuerdo a la naturaleza de los objetivos o nivel de conocimiento que se desea alcanzar, se caracteriza como explicativa no experimental - longitudinal, ya que presenta una relación causal, no sólo aproximarse y explicar un problema, sino encontrar las causas del mismo. Asimismo, permite comparar grupos en donde existen factores de estudio presentes, con otros ausentes, estableciendo puntos o períodos de tiempo especificados para hacer inferencias respecto a la ocurrencia de cambio, sus explicaciones y consecuencias.

El proceso formal o método empleado en el estudio es de tipo hipotético – inductivo apoyado en la hermenéutica - dialéctica, ya que pretende analizar casos particulares a partir de una hipótesis para llegar a conclusiones de índole general en relación a las características del coaching en Universidades privadas, para lo cual se seleccionará un grupo de dialogantes del sector de estudio.

En relación a la naturaleza de las fuentes de información, la investigación se sustenta de forma metodológica – bibliográfica, inquiriendo aspectos teóricos y aplicados de medición, recolección y análisis de datos, así como la revisión bibliográfica de teorías para establecer el estado del arte de la variable y problema en cuestión.

De acuerdo a la naturaleza del lugar y espacio en donde se lleva a cabo el trabajo, se define como una investigación de campo, centrada en realizar el estudio donde el fenómeno se presenta de forma natural, tal cual como es, buscando situaciones lo más reales y naturales posible. Las técnicas utilizadas para la recolección y análisis de los datos fueron la revisión bibliográfica para la obtención del soporte teórico, las encuestas para la recolección de datos objetivos y las entrevistas para la consulta a los dialogantes. Queriendo así, determinar el sustento teórico, la determinación objetiva de resultados y la interpretación del relato de dialogantes de interés para el estudio.

Haciendo referencia al mismo tipo de diseño, se señalan los transeccionales descriptivos, los cuales según los autores mencionados, se proponen inquirir la incidencia y los rasgos en que

se manifiestan las variables. Dicho procedimiento radica en medir en un conjunto de personas u objetos una o más variables describiéndolas. Por otro lado, la población de éste proyecto de investigación estuvo conformada por el conjunto de profesores líderes investigadores de las universidades privadas de la región del estado Zulia, siendo la muestra de cien (100) de ellos.

Para establecer la validez de contenido de la investigación se procedió a elaborar un instrumento de validación, donde solicitó a diez expertos sus datos y colaboración para tal propósito, incluyendo las características del instrumento, su escala, número de alternativas, título de la investigación, tabla de construcción del instrumento, cuestionario, tabla de validación y resultados de la evaluación. Posteriormente, los expertos de contenido procedieron a validar el diseño del instrumento a partir de los indicadores de pertinencia, redacción y tendenciosidad. El procedimiento cumplido para determinar la confiabilidad del instrumento consistió en su aplicación, en calidad de prueba piloto, a veinticinco (25) profesores con perfil profesional y características similares a la muestra seleccionada como objeto de estudio. Una vez aplicada la prueba piloto, se determinó el poder discriminatorio de cada reactivo del instrumento interpretando el coeficiente de correlación de Pearson, y su consistencia interna determinando la correlación entre los reactivos por el método del Alfa de Cronbach.

(c) Resultados:

Los siguientes fueron los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra del trabajo:

Dimensión	Indicador	Reactivo	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Acumulado
Retroalimentación		Demuestra interés en recibir respuesta en los diálogos establecidos para el intercambio de ideas	0	0	13	40	47	100
		Ofrece respuesta a planteamientos realizados en diálogos establecidos para intercambio de ideas	0	0	16	58	26	100
Claridad		Emplea lenguaje comprensible en sus procesos de comunicación	0	0	18	53	29	100
		Se expresa con simplicidad coherentemente con sus acciones	0	0	19	48	33	100

Características del coaching	Apoyo	Escucha planteamientos de sus colaboradores	0	0	14	66	20	100
		Realiza acciones que ayuden a solventar problemáticas a sus colaboradores	0	0	27	47	26	100
	Construcción de confianza	Mantiene credibilidad en sus colaboradores manifestando creer en sus juicios	0	0	18	37	45	100
		Enuncia juicios que demuestran estar sustentados	0	0	16	40	44	100
	Mutualidad	Corresponde a las acciones de sus colaboradores	0	4	11	42	43	100
		Manifiesta sus intereses comunes a sus colaboradores	0	4	18	42	36	100
	Empatía	Comprende a sus colaboradores, poniéndose en su lugar para comprenderlos	0	0	9	45	46	100
		Mantiene identificación con los intereses compartidos de sus colaboradores	0	0	22	53	25	100
	Riesgo	Asume riesgos para el logro del éxito en sus proyectos	0	0	34	45	21	100
		Toma previsiones para el logro del éxito en sus proyectos	0	8	28	40	24	100
	Paciencia	Espera el tiempo necesario para la procura de los recursos que requiere	0	8	20	17	55	100
		Demuestra estar dispuesto a continuar buscando soluciones a las situaciones que se les presenta	0	0	4	56	40	100
	Confidencialidad	Mantiene la seguridad recíproca de la información compartida	0	0	15	58	27	100
		Mantiene la seguridad recíproca de hechos que requieren saberse solo por ciertas personas	0	0	28	43	29	100
	Respeto	Valora los intereses de sus colaboradores	0	0	17	50	33	100
		Valora las ideas de sus colaboradores	0	0	12	56	32	100

Tabla No. 1. Frecuencias agrupadas de la dimensión.

(d) Discusión:

Una vez presentado y analizado los resultados relacionados a la dimensión de características de coaching presente en las universidades, se puede afirmar que:

- En cuanto a la característica de retroalimentación, los profesores líderes investigadores, siempre demuestran interés en recibir respuesta en los diálogos establecidos para el intercambio de ideas en un 47% de las veces, y en un 58% de las veces, casi siempre ofrecen respuesta a planteamientos realizados en diálogos establecidos para intercambio de ideas. Por lo que se infirió que, a pesar que los profesores líderes investigadores siempre demuestran interés en recibir respuesta en los diálogos establecidos para el intercambio de ideas, así

como ofrecen respuesta a planteamientos realizados en los diálogos establecidos, se evidencia la necesidad de aumentar la efectividad en la retroalimentación de la comunicación practicada en las relaciones humanas.

- En cuanto a la característica de claridad, casi siempre emplean lenguaje comprensible en sus procesos de comunicación en un 53% de las veces, y en un 48% de las veces, se expresan casi siempre con simplicidad coherentemente con sus acciones. Asimismo se infirió en la necesidad que los profesores líderes investigadores ofrezcan mayor claridad en su lenguaje, empleando lenguaje comprensible en sus procesos de comunicación y expresándose con simplicidad coherentemente con sus acciones.
- En cuanto a la característica del apoyo, casi siempre escuchan planteamientos de sus colaboradores en un 66% de las veces, y en un 47% de las veces, realizan casi siempre acciones que ayuden a solventar problemáticas a sus colaboradores. En el mismo orden de ideas, se infiere en la necesidad de brindar mayor apoyo mutuo, escuchando planteamientos de sus colaboradores y realizando acciones que ayuden a solventar sus problemáticas.
- En cuanto a la característica de construcción de la confianza, siempre mantienen credibilidad en sus colaboradores manifestando creer en sus juicios en un 45% de las veces, y en un 44% de las veces, enuncian siempre juicios que demuestran estar sustentados. Se infirió que el comportamiento para la construcción de la confianza, es necesario desarrollarse más aun, aumentando la frecuencia en que mantienen credibilidad en sus colaboradores, creyendo en sus juicios y así como enunciar aquellos que demuestran estar sustentados.
- En cuanto a la característica de mutualidad, en un 43% de las veces, siempre corresponden a las acciones de sus colaboradores, y en un 42% de las veces, manifiestan casi siempre sus intereses comunes a sus colaboradores. Del mismo modo, se pudo inferir la necesidad de consolidar integración a nivel personal, entre el líder investigador y sus colaboradores, correspondiendo a sus acciones e intereses comunes, mejorando la mutualidad de sus relaciones humanas.
- En cuanto a la característica de la empatía, en un 46% de las veces, siempre comprenden a sus colaboradores, poniéndose en su lugar para comprenderlos, y en un 53% de las veces, mantienen casi siempre identificación con los intereses compartidos de sus colaboradores. En base a los resultados obtenidos, se pudo

inferir que, a pesar de demostrar comprensión hacia sus colaboradores, poniéndose en su lugar e identificándose con los intereses compartidos, se requiere desarrollar aún más su capacidad de empatía. Asimismo, se infirió en la necesidad de asumir riesgos con mayor frecuencia, tomando previsiones necesarias para el logro del éxito en sus proyectos. De igual forma se infirió en la necesidad de ofrecer mayor paciencia para la consecución de objetivos, esperando el tiempo necesario en la procura de recursos requeridos, y demostrando disposición para continuar buscando soluciones a las situaciones que se presentan.

- En cuanto a la característica de riesgo, en un 45% de las veces, casi siempre asumen riesgos para el logro del éxito en sus proyectos, y en un 28% de las veces, algunas veces toman previsiones para el logro del éxito en sus proyectos.
- En cuanto a la característica de la paciencia, en un 55% de las veces, siempre esperan el tiempo necesario para la procura de los recursos que requiere, y en un 56% de las veces, casi siempre demuestran estar dispuestos a continuar buscando soluciones a las situaciones que se les presenta.
- En cuanto a la característica del respeto, en un 50% de las veces, casi siempre valoran los intereses de sus colaboradores, y en un 56% de las veces, valoran casi siempre las ideas de sus colaboradores.
- En cuanto a la característica de la confidencialidad, en un 58% de las veces, casi siempre mantienen la seguridad recíproca de la información compartida, y en un 43% de las veces, mantienen casi siempre la seguridad recíproca de hechos que requieren saberse solo por ciertas personas. De la misma forma, en base a las respuestas presentadas por la muestra objeto de estudio, se infirió la necesidad de consolidar mayor confidencialidad, aumentando la seguridad recíproca de la información compartida, así como la garantía que solo las personas respectivas podrán conocer sobre hechos de su pertinencia. Asimismo, es necesario valorar con mayor frecuencia los intereses e ideas de los colaboradores, fortaleciendo aún más el respeto mutuo.

Conclusiones

Se concluye que los profesores líderes investigadores siempre demuestran interés en recibir respuesta en los diálogos establecidos para el intercambio de ideas, ofreciendo respuesta a planteamientos realizados, evidenciando la necesidad de aumentar la efectividad en la

retroalimentación de la comunicación practicada en las relaciones humanas. Así mismo, ofrecen mayor claridad en su lenguaje, empleando un lenguaje comprensible en sus procesos de comunicación y expresándose con simplicidad coherentemente con sus acciones, evidencian la necesidad de brindar mayor apoyo mutuo, escuchando planteamientos de sus colaboradores y realizando acciones que ayuden a solventar sus problemáticas.

Por otra parte, siempre mantienen credibilidad en sus colaboradores manifestando creer en sus juicios, además se presenta la necesidad de consolidar integración a nivel personal, entre el líder investigador y sus colaboradores, correspondiendo a sus acciones e intereses comunes, mejorando la mutualidad de sus relaciones humanas, presentan rasgos de empatía, asumen riesgos para el logro de sus objetivos, son pacientes para esperar recursos así como están permanentemente en la búsqueda de soluciones, valoran los intereses e ideas de sus colaboradores, recomendando fortalecer el respeto mutuo, su plataforma y cultura relacional.

Referencias Bibliográficas

Angel, P., Amar, P.(2007). Guía Práctica del Coaching. Editorial Paidós, 2007.

Echeverría, R.(2007). Actos de Lenguaje. Ediciones Granica S.A.

Brown, P, Brown, V. (2012). Neuropsychology for Coaches: Understanding the Basics. McGraw-Hill International.

Carril, J. (2008). Zen coaching: Un nuevo método que funde la cultura oriental y occidental para potenciar al máximo tu vida profesional y personal. Ediciones Díaz de Santos, 2008.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc. Graw Hill.

Factores de Competitividad Organizacional. Su Gestión para la Sostenibilidad Empresarial (6JJGH-60)

Jesús García*
Ronald Prieto**
Daniel Sanz***

Resumen

Con el devenir de los tiempos, se ha podido evidenciar que la competitividad organizacional se incrementa cuando la empresa dispone de ciertos elementos que le facilitan una toma de decisiones orientadas a la sustentabilidad. En este sentido, el artículo tuvo como propósito analizar los factores de competitividad organizacional y su gestión para la sustentabilidad empresarial. Para ello, se utilizó la hermenéutica mediante revisión bibliográfica, interpretando autores que permitieron establecer los factores que en mayor medida fortalecen la competitividad de las empresas en el tiempo, destacando como el factor humano, innovación, recursos financieros, tecnología de información y comunicación, gestión ambiental y factores diferenciadores, constituyen factores de competitividad cuya gestión adecuada fortalece la sostenibilidad empresarial.

Palabras Clave: factores de competitividad, gestión, sostenibilidad empresarial

Factors Organizational Competitiveness. Its Management for Corporate Sustainability

Abstract

With the passing of time, it has been possible to demonstrate that organizational competitiveness increases when the company has certain elements that will facilitate decision-making aimed at sustainability. In this sense, the article was to analyze the factors of organizational competitiveness and corporate sustainability management. To do this, hermeneutics was used by literature review, interpreting authors allowed to establish the factors that further strengthen the competitiveness of firms over time, highlighting how the human factor, innovation, finance, information technology and communication management environmental and differentiating factors, competitive factors which constitute proper management strengthens corporate sustainability.

Keywords: competitive factors, management, corporate sustainability

*Doctor en Ciencias Gerenciales. Magister en Gerencia de Mercadeo. Ingeniero Industrial. Docente Titular de la Universidad de la Costa CUC. Barranquilla. Investigador adscrito al CIECEC. Correo: jgarcia60@cuc.edu.co

** Doctor en Ciencias Gerenciales. Magister en Gerencia Empresarial. Economista. Docente Titular de la Universidad de la Costa CUC. Barranquilla. Investigador adscrito al CIECEC. Correo: rprieto1@cuc.edu.co

***Doctorante en Ciencias Gerenciales. Magister en Gerencia de Mercadeo. Administrador de Empresas. Docente Titular de la Universidad de la Costa CUC. Barranquilla. Investigador adscrito al CIECEC. Correo: dsanz1@cuc.edu.co

Introducción

En toda empresa se interrelacionan una serie de elementos del proceso, producción, marketing, así como recursos financieros, aportes de capital, los cuales gestionados de forma adecuada, permiten el alcance de los objetivos preestablecidos que se concretan en productos que pueden venderse o servicios que se ofrecen a los clientes.

De esta manera, el fin último es la competitividad, pues esto se traduce en posiciones ventajosas de mercado que garantizan la sostenibilidad del negocio en el tiempo. Para Martínez (2005) la competitividad de la empresa es definida como la capacidad que ésta manifiesta para producir bienes y servicios destinados a los distintos mercados donde compite, manteniendo o incrementando su cuota de participación relativa en ellos y obteniendo una renta con la que se retribuye a los propietarios de todos los recursos implicados.

Por su parte Rodríguez (2006), sostiene que la competitividad es una medida de desempeño de una empresa que permite comparar su posición respecto a la de sus competidores pertinentes, e identificar las fuentes de sus fortalezas y debilidades. Una empresa competitiva es aquella que logra producir, mercadear productos como los servicios en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus competidores.

De acuerdo con Berumen (2006), la competitividad se entiende como la capacidad de la empresa en penetrar en los mercados, basándose en su éxito, ganar cuotas de participación, incrementar sus beneficios y crecer, generar dividendo para los accionistas así como el valor y la riqueza para la sociedad. Es la consecuencia natural derivada del continuo e intenso cambio y aprendizaje de los países, regiones, localidades, las organizaciones en el contexto de la globalización que prevalece en la actualidad. De este modo las empresas compiten entre sí por una porción del mercado, mientras las naciones, regiones, localidades compiten por segmentos de los mercados globales

A este respecto Sarmiento, Sánchez y Cruz (2009), comentan que la competitividad es la capacidad que tiene una empresa para penetrar, consolidar o ampliar su participación en el mercado. Dicha capacidad se expresa en la habilidad, la acción administrativa, el aprovechamiento oportuno de la capacidad instalada, manejo adecuado de los recursos financieros, humanos y materiales, pero sobre todo en la percepción de las señales del mercado, que al ser instrumentadas oportunamente le permiten identificar las necesidades de los consumidores, redimensionar la escala de producción u oferta de servicios, y rediseñar las estrategias de mercados para el posicionamiento

Así mismo, los autores (2009) comentan, que macro económicamente se entenderá por competitividad a las ventajas o fortalezas que presenta el entorno macroeconómico, las cuales se expresarán con indicadores nacionales, regionales y sectoriales, mismos que mediante el método de análisis comparativo permitirán conocer la competitividad de un país temporal y espacialmente.

Desde un punto de vista sectorial, la competitividad implica capacidad de un sector para aumentar, en condiciones de libre competencia, su participación en los mercados interior y exterior, a la vez que mantiene un crecimiento satisfactorio de las rentas reales generadas por su actividad

En todo caso, es importante señalar que el fenómeno de la competitividad está signado por factores que le son propios y que, desde luego, intervienen en que está se haga o no presente en una empresa. Es decir, diversos factores intervienen para que una empresa sea más o menos competitiva en el mercado, ya sea local, nacional o internacional. Dichos factores se pueden clasificar en dos grandes grupos: los externos y los internos.

Al respecto, señalan Fernández, Montes y Vásquez (2009, p. 41) que entre los factores externos se encuentran los de naturaleza macroeconómica, institucional y sectorial; mientras que como factores internos se identifican los que se relacionan con la estrategia y la organización de la empresa, los que le son intrínsecos. Entre estos factores Caballano (2007) destaca algunos como el factor humano, la comunidad, el empresario, la fuerza de trabajo y el capital.

Lo cierto es que la competitividad sea o no de carácter globalizado, está marcada por diversos factores y determina el desarrollo local, ubicándose en diversos escenarios de competencia. Sobre este punto específico, Berumen (2006) defiende la tesis de que no sólo la internacionalización marca la competitividad de una empresa; más bien apuesta por el fortalecimiento de la variable a nivel local como una muestra clara de progreso para las localidades y regiones. De allí que el autor exponga que:

La construcción de un modelo de competitividad y de desarrollo económico local, se basa en la disponibilidad de recursos, en su cantidad y calidad, y en sus posibilidades de combinación, transformación y valorización, entre otras. Estas características deben tomar en consideración las sensibilidades y capacidades de los agentes locales (como lo es el nivel educativo, y en general las habilidades, aptitudes y valores profesionales), las políticas gubernamentales y de los analistas; se refieren a los recursos intangibles (como el talento humano y el conocimiento tácito), los valores culturales y

la relación que tienen estos aspectos con las competencias estrictamente económicas (p. 34).

En este orden de ideas, Berumen (2006, p. 38), expone que varios factores, que coinciden con la clasificación de internos y externos, juegan un papel fundamental en que una empresa se vuelva competitiva, determinando el lugar que ocupe en el respectivo mercado. En esto la gerencia estratégica será de vital importancia, así como la ejecución de una planificación que permita alcanzar los objetivos propuestos en función de la competitividad para la sostenibilidad empresarial.

De esta forma, en el desarrollo de la investigación se consideraron aspectos relevantes que permitieron estructurarla, iniciando por una revisión teórica de los factores de competitividad organizacional, para luego describir los que a criterio de los investigadores resultan de mayor impacto como lo son la innovación, factor humano, las TICs, el medio ambiente, recursos financieros y los factores diferenciadores.

Fundamentación Teórica

Factores de Competitividad Organizacional para la Sostenibilidad

Estrada, García, y Sánchez (2009) señalan que las organizaciones se están enfrentando a cambios importantes, originados por las condiciones tanto internas como externas de su entorno; competencia más aguda, sofisticación de la tecnología, cambios económicos y la globalización de la economía, entre otros. En este sentido, la competitividad se ha convertido en una exigencia para sobrevivir y un requisito para obtener buenos resultados; además, éste es un concepto dinámico que se va transformando, pues algunos factores que jugaban un papel importante en el pasado, en la actualidad han dejado de estar vigentes, mientras que otros surgen como consecuencia de la globalización y la propia dinámica empresarial.

Según Porter (2009), ser competitivo hoy en día significa tener *características especiales que la hace ser escogida dentro de un grupo de empresas que se encuentran en un mismo mercado buscando ser las seleccionadas, por la calidad, habilidades, cualidades, capacidad de cautivar, seducir, atender y asombrar a los clientes, sean internos o externos, con los bienes y servicios, lo cual se traduciría en un generador de riquezas.*

En tal sentido, Sarmiento, Sánchez y Cruz (2009), apuntan que los factores de competitividad constituyen las variables a través de las cuales se identifican áreas de oportunidad y/o mejora, para impulsar en las empresas un mejor y mayor desempeño en la competencia. En la actualidad, señalan, es imperativo para las empresas ser competitivas, es necesario trabajar con calidad, basados en procesos de mejoras continuas, cambio e innovación,

de tal manera que sus ventajas competitivas superen a las de la competencia, procurando ser sostenibles en sus mercados locales, nacionales e internacionales.

Al respecto, Mathison, Gándara, Primera y García (2007), refieren que los factores que favorecen la competitividad de una organización se agrupan en dos dimensiones, una externa y otra interna. La primera hace uso de elementos asociados con el entorno de la organización, lugar donde se encuentra ubicada, variables macroeconómicas, vialidad, sector, entre otros; mientras la dimensión interna involucra aquellos aspectos vinculados al interior de la organización, como estrategias, recursos y capacidades

De acuerdo a los autores referidos, Estrada, García, y Sánchez (2009), Sarmiento, Sánchez y Cruz (2009) existen diferentes factores de competitividad para lograr el éxito y sostenibilidad de las organizaciones dedicadas a la producción de bienes y servicios. En este sentido, las empresas, ante las nuevas necesidades provocadas por el actual contexto económico, social, tecnológico, político y ambiental, deben además de identificar, fortalecer factores de competitividad, donde considere tanto la reorganización interna de procesos, como a la mejora de aquellas actividades que la vinculan con el entorno para facilitar el desarrollo de organización competitiva y sostenible, adaptada a las nuevas demandas que exige la sociedad.

Mathison, Gándara, Primera y García (2007), expresan que en la actualidad las organizaciones se ven involucradas en un mar de posibilidades de mercados globalizados y virtuales, bienes y servicios altamente diversificados, segmentos de mercados cambiantes, calidad de bienes y servicios definidos por los clientes, evaluaciones de impactos ambientales, entre otros, donde se hace necesario que éstas tengan elementos que permitan diferenciarse de sus principales competidores. De esta forma, esos elementos que las diferencian constituirán el apalancamiento para su sostenibilidad con direccionamiento hacia la sustentabilidad empresarial.

a. Innovación

Hidalgo (2006), señala que un factor clave para afrontar con éxitos estos tiempos reside en acentuar la innovación de las empresas, entendiéndose por innovación la capacidad para transformar los procesos empresariales y crear organizaciones más competitivas, ágiles y eficaces, en la búsqueda de ser competitivas en su segmento del mercado.

De igual manera, Shapiro (2005), define la innovación como la capacidad de una empresa para cambiarse a sí misma repetida y rápidamente con el fin de seguir generando valor. No se trata de tener nuevas ideas, sino también de contar con una innovación generalizada y la

habilidad de la organización, a todos los niveles, para evolucionar y situarse un paso delante de la competencia. En el mundo actual, la empresa que pueda adaptarse rápidamente al cambiante entorno tendrá con seguridad una importante ventaja competitiva

En ese orden de ideas, Hidalgo (2006), sostiene que el proceso de innovación sucede mediante esfuerzos técnicos focalizados, pero con gran interacción con los ambientes tecnológicos y de mercado, así como el manejo adecuado de la información para la búsqueda de insumos técnicos. En las últimas décadas, las tendencias del proceso innovador están asociadas a la dependencia de las capacidades tecnológicas

Dentro de este contexto, Machado (2001) señala que la innovación tecnológica encierra la idea de un cambio tecnológico generalizado, así como un cambio social dentro de la organización, buscando la actualización y el mejoramiento de los procesos productivos y tecnológicos en la misma, impidiendo que ésta se quede rezagada con respecto a sus competidores.

Es por ello, que se acepta que las empresas de servicios pueden ser tan productivas como las industriales y tener una actividad tecnológica importante, ya que generan e introducen innovaciones mediante la gestión de conocimiento y cambios organizativos, tienen un papel fundamental en la aplicación - difusión de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, las cuales son pieza fundamental para la innovación.

Machado (2001), afirma que la Innovación Tecnológica es el acto frecuentemente repetido de aplicar cambios técnicos nuevos a las organizaciones, para lograr beneficios mayores, crecimientos, sostenibilidad y competitividad. La explotación comercial por su parte incluye, determinación de factibilidad del mercado, generación del prototipo, pruebas del mercado y la eventual utilización a gran escala del desarrollo tecnológico o procesos de manufactura para la distribución y difusión de las bondades del nuevo producto. De allí que se considera un factor de suma relevancia como soporte para la competitividad y sostenibilidad organizacional.

b. Capital Humano

Moreno y Rico (2002), sostienen que en estos tiempos, el valor de las empresas viene determinado por los activos materiales que poseen y por el conjunto de activos intangibles de que disponen para el desarrollo de sus actividades. Dentro de los activos intangibles está el capital humano, el cual representa la verdadera fuente de ventajas competitivas respecto al resto de las empresas y además, es el creador de éstos.

Por lo tanto, la satisfacción de los clientes, la inversión en investigación y desarrollo o en tecnología e informática, o en cualquier otro tipo de elemento intangible, viene decidida por los recursos humanos de las empresas, por lo que las capacidades y habilidades del personal constituyen, en realidad, el elemento intangible más importante pues influyen en la adquisición o generación de los restantes.

De acuerdo con Martínez (2005), las personas son las únicas capaces de conjugar formación, experiencia, creatividad, trabajo en equipo e información para obtener elementos diferenciadores relevantes. Son las que, con algo de suerte, dan nacimiento a activos intangibles, que se incrustan tanto en la cultura, los procesos, actividades y sistemas, como en los productos y servicios que vende la empresa

Bajo este alcance Sánchez y Ruiz (2004), indican que el éxito de una empresa, en muchos casos se relaciona con una gestión eficaz de los recursos humanos, dado que se trata del factor que hace que una empresa sea diferente, ya que la estructura o la tecnología pueden copiarse fácilmente.

La ventaja competitiva de la empresa radica en sus elementos internos: recursos y capacidades. Se distingue entre recursos tangibles (físicos, financieros y humanos) e intangibles (reputación, marca, cultura organizativa, experiencia, habilidades y capacidades de los empleados. Es por ello, que la ventaja competitiva que proporciona el capital humano, haciéndola sostenible, es posible si la empresa asegura que su personal añada valor a sus procesos de producción y que sea un recurso único, difícil de replicar y sustituir.

c. Tecnologías de información y comunicación

Meneces (2007), menciona que actualmente, todas las organizaciones enfrentan cambios constantes del entorno a los cuales tienen que adaptarse para sobrevivir. Asimismo, con la globalización de los mercados y el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de alta calidad.

En este contexto, define la tecnología de la información y comunicación (TIC) como el conjunto de herramientas y recursos tecnológicos utilizados para crear, disseminar, almacenar, y gestionar información, a fin de comunicarla. Estos aspectos inciden directamente en la educación, dado que se ha venido observando en los últimos años, que el acceso a herramientas tecnológicas de información y comunicación digital, aplicaciones, redes y multimedia, ha crecido rápidamente

En efecto, la tecnología de la información y comunicación, incluye herramientas como: equipos electrónicos, computadoras, teléfono, videos, cámaras digitales, copadoras, entre otros. Además, su uso puede extenderse al terreno de las imágenes, como la arquitectura, ingeniería, gráficas, modas y películas; también, se incluyen la música e innumerables aplicaciones que al ser utilizadas inducen a una serie de cambios sobre el personal que labora en las organizaciones

Expresa por otra parte, Gaxiola (2002) que la tecnología de información y comunicación es una herramienta de la informática capaz de realizar tareas como almacenar, procesar y transformar datos de las actividades operativas de la empresa, mediante el uso de equipos de cómputo.

Mientras, Rosario (2005), apunta que la tecnología de información y comunicación, es el conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Dichas tecnologías, están afectando a prácticamente todos los campos de la sociedad, y la educación no es una excepción; y se presentan cada vez más como una necesidad en el contexto de sociedad donde los rápidos cambios, el aumento de los conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel constantemente actualizada se convierten en una exigencia permanente

Como se puede inferir, las empresas, deben considerar la tecnología de información y comunicación, dentro de su plataforma, para dar respuesta inmediata y oportuna a los requerimientos de sus procesos, logrando una mayor productividad interna, y capacidad para satisfacer las necesidades del entorno, y como consecuencia de ello se establece un componente de competitividad, evidenciado en la sostenibilidad en el mercado en el cual se encuentra.

d. Medio ambiente

Cerda (2003), expresa que el entorno actual supone la aparición de ventajas competitivas que pueden ser aprovechadas por aquellas empresas que comprendan la importancia de la variable ambiental, ya que una mejor actuación ambiental de la empresa conlleva a una mejora de su competitividad.

Sin duda, las empresas tienen que percibir el tema medioambiental no simplemente como una función de control de la contaminación, sino como un área en la se deben llevar a cabo innovaciones estratégicas. En cierta medida, el ambiente ha pasado de ser un factor ajeno a las empresas a convertirse en un factor de competitividad, sobre todo cuando se plantean estrategias de prevención y reducción de residuos y emisiones, muchas de las cuales se han transformado en reducciones de costos o en la generación de productos alternativos a partir de los residuos

Dentro de este contexto, Sarmiento, Sánchez y Cruz (2009), señalan que el factor ambiental representa una ventaja competitiva para las empresas en el corto o mediano plazo, ya que concebida como una obligación, invariablemente los empresarios tendrán que integrarla a su planeación estratégica. La existencia de una normativa legal en constante evolución y exigencia, controlada con mayor rigor por los entes gubernamentales y el rechazo social hacia las actividades no respetuosas con el entorno son tres razones que apoyan ineludiblemente el hecho de contar con la variable ambiental en la gestión global de la empresa

Así mismo, el Grupo GIRSA, parte de la premisa que los empresarios deben considerar la protección ambiental dentro de la estrategia corporativa no solo por observar las regulaciones ambientales sino para poder ser competitivos dentro de la tendencia medioambiental mundial. Una empresa que por el contrario ignore las señales de preservar el medio ambiente ya sea bajo el argumento de que es muy costoso hacerlo o porque la regulación ambiental imperante en el país de sus desarrollos no sea exigente, rápidamente estará limitada a comercializar sus productos en muy pocos países hasta descubrir que no tiene mercado

La competitividad empresarial para ser sostenible a largo plazo requiere de la aplicación de los principios del desarrollo sostenible, pues no puede haber una empresa sana en un entorno enfermo. Por tanto, la gestión del entorno ambiental o medio ambiente constituye un factor cuyo direccionamiento es necesario que se considere en el marco del actual entorno organizacional.

e. Recursos financieros

Chiavenato (2010), considera que las organizaciones para que puedan alcanzar los objetivos que se han propuesto requieren poseer una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado.

Así mismo, dicho autor (2010), señala que los recursos están referidos a: recursos materiales (bienes tangibles disponibles en la empresa: instalaciones y materia prima), recursos técnicos (los que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos: sistemas productivos, ventas, finanzas, administrativos, otros; así como las fórmulas, patentes, marcas, otros), recursos humanos (recursos indispensables para el manejo y funcionamiento de los demás recursos), y los recursos financieros (recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo)

En este orden de ideas, Amit, y Schoemaker (1992), citados por Suarez (2007), expresan que los recursos, son el stock de factores disponibles que posee o controla una empresa, para convertirlos en productos o servicios finales usando un amplio rango de otros

activos y mecanismos de vinculación tales como tecnología, sistemas de información para la gestión, sistemas de incentivos, clima de confianza entre la dirección y los trabajadores, entre otros, cuya interrelación forma el conjunto de capacidades de la empresa. Para optimizar dichos recursos, se debe dotar a la organización de una estructura flexible e interconectada donde fluya la información según el principio de autoridad

Acosta y Medina (1999), indican que la estrategia de la empresa deberá diseñar y combinar un conjunto de actividades (tanto internas como en relación con el exterior de la misma) orientadas al desarrollo y mantenimiento de ventajas competitivas, permitiendo alcanzar o mejorar una determinada posición competitiva en el sector de actividad en el que actúa. Su implementación exige, normalmente, promover nuevos proyectos de inversión, es decir, adquirir un conjunto integrado de activos con la finalidad compartida de desarrollar una actividad específica, lo que implicará la inmovilización de recursos financieros con la esperanza de obtener, en el futuro, un excedente.

Ahora bien, al diseñar la estructura financiera, la empresa no deberá considerar únicamente aquellos aspectos que determinen la obtención de un rendimiento conforme con su posición en el mercado y los medios empleados, sino que deberá conjuntamente analizar su capacidad para satisfacer los gastos y las obligaciones contraídas en dicho proceso. Esta situación de equilibrio financiero (solvencia) se alcanza cuando la empresa muestra capacidad para afrontar las deudas a sus respectivos vencimientos, lo cual les permitirá seguir siendo sostenibles en su respectivo mercado.

f. Factores de diferenciación

Son atributos de los bienes que permiten, como su palabra lo indica, diferenciarlos de su competencia. Se pueden señalar entre estos de acuerdo a lo expuesto por Fernández, Montes y Vásquez (2009, p. 111), la calidad del producto su diseño, innovación, comercialización, servicios y reputación de la empresa. Como se puede observar, son factores internos que competen directamente a la organización y que pueden manejarse desde adentro.

Explican los mencionados autores que "en la medida en que todos estos factores reducen la elasticidad – precio de la demanda de los productos y aumentan su elasticidad – renta, suelen conducir una estrategia competitiva bastante rentable". Desde luego que esto no se logra por arte de magia; se requieren recursos intangibles como son el capital humano, el tecnológico y el comercial. "La creación de los stocks del capital

inmaterial exige adoptar políticas complementarias de inversión en I+D, formación de personal, diseño y concepción del producto, software y marketing”.

De esto se deduce que la combinación exacta de estos factores no está dada en una fórmula matemática, sino que dependerá de las necesidades, recursos y tamaño de cada empresa y de las estrategias que a bien diseñen sus directivos, de cuya visión y amplitud dependerá la toma adecuada de decisiones y el trazado perfecto del camino a seguir, para alcanzar la sustentabilidad.

Metodología

Desde la perspectiva metodológica, el estudio implicó la revisión bibliográfica a través del método de la hermenéutica, el cual a criterio de Bunge (2007) significa que un tema es llevado a la comprensión humana, utilizando una metodología donde no se considera la estadística social, ni los modelos matemáticos. Al respecto Flores (2006), señala que la hermenéutica es una aplicación filosófica donde se busca interpretar hechos humanos, donde no existe una verdad, sino una interpretación. De esta hermenéutica surge una teoría cuyo paradigma es el texto, es decir, todo discurso fijado por la escritura. Al mismo tiempo este discurso sufre, una vez emitido, un desarraigamiento de la intención del autor y cobra independencia con respecto a él.

Conclusiones

Bajo las consideraciones de Porter (2009), las estrategias logran consolidar una ventaja competitiva más significativa y sustentable cuando la empresa posee los factores necesarios para competir en un sector en particular, y explica que los factores claves de competitividad pueden ser de diversa índole, pudiendo abarcar algunos aspectos como, tecnología avanzada, mano de obra, estructura de costo, atención al cliente, confiabilidad del servicio, estrategia organizacional, prestigio, plazo de entrega, marketing del servicio y recursos financieros

A este respecto, el proceso de indagación realizado permitió a los investigadores realizar una interpretación de lo expresado por los autores consultados, coincidiendo en el hecho de que actualmente las organizaciones están inmersas en mercados globalizados, de esquemas virtuales, bienes y servicios muy diversificados, segmentos de mercados cambiantes, calidad productos definidos por los clientes, evaluaciones de impactos ambientales, entre otros, donde se hace necesario que éstas tengan elementos que permitan diferenciarse de sus principales competidores.

En este sentido, existen diferentes factores de competitividad para lograr la sostenibilidad de las organizaciones dedicadas a la elaboración de productos y prestación de servicios. De esta forma, la competitividad se ha convertido en una exigencia para sobrevivir y un requisito para obtener buenos resultados; donde los factores de competitividad constituyen las variables a través de las cuales se identifican áreas de oportunidad y/o mejora, para impulsar en las empresas un mejor y mayor desempeño en la competencia, y por ende el fortalecimiento de la sostenibilidad.

Con base a lo expresado, considerando las posturas teóricas de los autores, el conocimiento empírico de quienes investigaron, así como la experiencia laboral en organizaciones empresariales, se analizaron los factores de competitividad organizacional y su gestión para la sustentabilidad empresarial, concluyendo que los de mayor impacto son los relacionados con el factor humano, innovación, recursos financieros, tecnología de información y comunicación, gestión ambiental y factores diferenciadores, los cuales constituyen factores de competitividad cuya gestión adecuada fortalece la sostenibilidad empresarial.

Referencias Bibliográficas

- Acosta M. y Medina, U (1999). **Función financiera y estratégica competitiva de la empresa.** Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 5, N°2. Universidad de La Laguna. Tenerife. España
- Berumen, S. (2006). **Competitividad y Desarrollo Local.** Madrid, España. Esic Editorial.
- Bunge, M. (2007). **Diccionario de Filosofía.** Madrid. Siglo XXI Editores.
- Caballano, J. (2007). **La Competitividad Empresarial.** Concepto competitividad. Matices. www.caballano.com. [Consultada el 15-11-2013].
- Cerda, A. (2003). **Empresa, competitividad y medio ambiente.** Panorama Socioeconómico. Mayo. N° 026. Universidad de Talca. Chile
- Chiavenato, I. (2010). **Gestión del talento humano.** 4° Ed. McGraw – Hill Interamericana Editores, S.A de C.V. México.
- Estrada, R., García de Lema, D., Sánchez, V. (2009). **Factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme: Estudio Empírico en México.** Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 14, Núm. 46, abril-junio. Universidad del Zulia. Venezuela
- Fernández, E.; Montes, J. y Vásquez, C. (2009). **Factores relevantes en el análisis de la competitividad empresarial.** *Alta Dirección.* N° 229, marzo – abril, 41 - 51.
- Flores, G. (2006). **La Hermenéutica posmoderna del hombre sin absolutos.** IIPCIAL. Primera edición. Lima.
- Gaxiola, J. (2002). **Tecnología de Información para las PYME.** (En línea). Disponible en: <http://www.itson.mx/dii/jgaxiola>. [Consultada el 15-11-2010].

- Grupo GIRSA (Grupo de Investigación en responsabilidad social ambiental). **Medio ambiente: Factor de competitividad.** Facultad de Ciencias Económicas y Administración. (En línea) Disponible en <http://www.uelbosque.edu.co/files/Archivos/file/medioambiente.pdf> [Consultada el 18-12-2013].
- Hidalgo, Antonio. (2006). **La Gestión de la Innovación y la tecnología en las organizaciones.** Mc. Graw. Hill. México.
- Machado, F. (2001). **Administración Eficiente de la Innovación tecnológica.** Mc Graw Hill. México.
- Martínez, A. (2005). **Dimensiones y factores determinantes de la competitividad internacional del granito especial referencia a Galicia.** Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. S, N° 2. Italia
- Mathison, L., Gándara, J., Primera, C. y García L. (2007). **Innovación: Factor clave para lograr ventajas competitivas.** Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado.
- Menezes, J. (2007). **Las tecnologías de información y comunicación y la competitividad en las universidades públicas.** Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG). Universidad Rafael Belloso Chacín. Volumen 4. Edición N° 2. Venezuela
- Moreno, I. y Rico J. (2002). **Los activos humanos como factores de competitividad de la empresa y su tratamiento contable.** Universidad Eafit. Medellín. Revista Universitaria EAFIT, N° 125. Colombia
- Pérez, V. (2008). **Competitividad Empresarial: un nuevo concepto. Habilidades gerenciales.**
- Porter, M. (2009). **Ser Competitivo.** Editorial Deusto
- Rodríguez, G. (2006). **Competitividad. Insistir en la competitiva. Desarrollo Empresarial, Ejecutivo y Marca Personal.** <http://www.geisharodriguez.com/Competitividad.pdf>. Consulta [Diciembre 17, 2013].
- Rosario, J. (2005). **La tecnología de la información y comunicación (TIC). Su uso como herramienta para el fortalecimiento y desarrollo de la educación virtual.** Disponible en archivo del observatorio para la cibernsiedad en <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218>. Consulta [Diciembre 17, 2013].
- Sarmiento, S., Sánchez A. y Cruz M. (2009). **Competitividad y desarrollo sustentable empresarial.** Universidad Autónoma de Tlaxcala. Revista Internacional a la Nueva Gestión Organizacional. Año 4, N° 8. Enero – Junio. México
- Shapiro, S. (2005). **Innovar para ser competitivo.** [Archivo en línea]. Disponible en: <http://www.winred.com/EP/entrevistas/n/a2880.html>. [Consultada el 18-12-2013].
- Suárez, J. (2007). **Gestión por Competencias en Gerentes y su efecto sobre la Competitividad.** Tesis Doctoral (Doctor en Ciencias Gerenciales)--Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Decanato de investigación y Postgrado, Doctorado en Ciencias Gerenciales, Maracaibo.

El emprendedor social y su notabilidad en el desarrollo organizacional del siglo XXI (6JJGH-67)

Carlos Pedraza *
Nair Cantillo **

Resumen

El propósito del artículo fue analizar al emprendedor social y su notabilidad en el desarrollo organizacional del Siglo XXI, siendo apoyo a la solución de la problemática social de manera sustentable, además de apalancamiento para fortalecer y ampliar la visión de negocio, por lo que ha evolucionado y comienza a ser visto como medio que aporta ideas al desarrollo de las nuevas empresas, sirviendo como enlace en el dar respuestas a las necesidades acuciantes del entorno, mediante acciones para promover el bienestar del colectivo social. Metodológicamente, el tipo de investigación fue analítica, descriptiva y documental, diseño bibliográfico. El análisis de la información permitió identificar al emprendedor social como armónico, transformador, sostenible, propiciando el desarrollo de las organizaciones actuales y futuras.

Palabras Clave: Emprendedor Social, desarrollo organizacional

The social entrepreneur and organizational development in notability the century

Abstract

The purpose of the article was to analyze the social entrepreneur and its salience in the organizational development of the XXI Century, with support for the solution of social problems in a sustainable way, besides leverage to strengthen and expand the business vision, which has evolved and begins to be seen as a means that provides input to the development of new businesses, serving as the link to respond to the pressing needs of the environment, through actions to promote the welfare of the social group. Methodologically, the kind of research was analytical, descriptive and documentary, bibliographic design. The data analysis identified the social entrepreneur as harmonic, transformer, sustainable, promoting the development of current and future organizations.

Keywords: Social Entrepreneur, organizational development

*Licenciado en Relaciones internacionales. Especialización Educación en Derechos Humanos. Msc. Gerencia de Mercadeo. Doctor Ciencias Gerenciales. Phd Gerencia en las Organizaciones. Cursos de alta gerencia. Docente en la Universidad de la Guajira (UNIGUAJIRA) Colombia Email carlosjpedrazar@hotmail.com. Teléfonos: 0057+ 315-7491680 – 300-8085672 (095) 7280428 Colombia.

** Licenciada en Administración de empresas. Msc. Gerencia de Mercadeo. Doctora. Ciencias Gerenciales Docente en la Universidad nacional abierta y a distancia (UNAD) Colombia. Email: nairdejesuscantillo@hotmail.com. Teléfono: 0057+3015258139 Colombia.

Introducción

Los nuevos retos empresariales son cada vez más difíciles, en cuanto a la complejidad, la energía y la pluralidad, por este motivo se reclaman nuevas reglas de comportamiento, a fin de adaptarse a las exigencias del medio. En virtud de ello, vale destacar, que los sistemas sociales no proveen cambios sin que concurren dentro del régimen un número de emprendedores y líderes que ayuden a reformular la empresa, para que esta permanezca estable en el mercado donde se desenvuelve.

En este particular, el surgimiento del emprendimiento social ha sido base de apoyo a la solución de la problemática social de manera sustentable, siendo una de las razones que manifiestan, encontrarse inmersos los emprendedores sociales de la organización sirviendo de punto de equilibrio entre lo social y lo lucrativo, convirtiéndose en la clave para el desarrollo sostenible que lo legitima o certifica en su comportamiento con la comunidad.

De acuerdo a Soto y Cárdenas (2007), los emprendedores como las emprendedoras sociales tienen características muy particulares y únicas, son aquellas que ven un problema crítico en su contexto, deciden resolverlo con una visión innovadora, cuestionan el status, explora nuevas oportunidades, no acepta un no como respuesta a la vez transforman visiones en realidades, demostrando nuevos caminos para resolver problemas y poner en marcha soluciones a gran escala.

Siguiendo con el tema, el emprendedor social muestra desde su quehacer cotidiano la calidad de propuestas, que facilitan el intercambio e integración del colectivo social que hacen vida en una comunidad. Tal planteamiento destaca el rol de emprendedor social el cual requiere de un perfil transformador, analítico, reflexivo, investigador, para realizar una acción comunitaria que permita el trabajo grupal el cual se logrará interactuando con los ciudadanos y entes gubernamentales, instituciones sociales, sociedades civiles, entre otros, con gran poder de comunicación, capaces de motivar y ser eficientes para gestionar mejores condiciones a las comunidades.

EMPRENDEDOR SOCIAL CREADOR DE CAMBIO Y TRANSFORMADOR DEL ENTORNO.

Las organizaciones como la sociedad buscan a través de las diversas formas de transformación y cambio, adaptarse a las nuevas condiciones del entorno, con el fin primordial de evitar la dilación en sus procesos y lograr mantenerse actualizada bajo las perspectivas de competitividad, pudiendo desde su quehacer productivo obtener una armonía en los cambios de orden social, cultural, político entre otros, siendo fundamental el análisis interno de la

organización, a objeto de atender las necesidades o problemas que pudiesen derivarse de ellas.

Dentro de este orden de ideas, Austin, Gutiérrez, Ogliastri y Reficco (2006), infieren que en el medio de un contexto social contradictorio, floreció un clima emprendedor que se manifestó también en el sector social. Por un lado diversas empresas iniciaron nuevos proyectos de expansión y diversificación, así mismo diferentes organizaciones e individuos se sintieron motivados a canalizar sus energías hacia el bien.

En virtud de los aspectos planteados, se explica que los cambios gestados en el entorno han logrado que las organizaciones del siglo XXI muestren una visión diferente de los negocios, obligándolas de esta forma a optar cambios en la parte social; planteándose a tal efecto proyectos empresariales que producen satisfacción y a la vez cumplen una de las principales metas, generar utilidades, dentro de estos proyectos también debe estar inmerso el bienestar interno de la organización, que conllevara a ser visto como una ventaja competitiva, permitiéndole de esta forma un desarrollo organizacional notable en lo social, viéndose reflejado también en lo económico.

En virtud de ello, se ha vivido una constante introducción de conceptos claves que hace a las empresas distintivas, convirtiéndose de una mera fuente tradicional en empresas contemporáneas, así como la anexión de técnicas gerenciales relacionadas con valores, baluarte para gestionar los negocios.

ROL DEL EMPRENDEDOR SOCIAL Y SU IMPACTO EN LAS ORGANIZACIONES DEL SIGLO XXI

Las organizaciones del siglo XXI en su interior sufren diferencias, jugando un rol las teorías, ya que permiten conocer el origen del debate y ordenar los principales conceptos en función de las distintas corrientes teóricas, en las que no solo se encuentran posturas en contraste, sino también un fructífero diálogo con relación al orden social, la integración y el cambio social. El término emprendedor social se refiere a la actividad emprendedora con un propósito social arraigado, o también es aquel que encuentra soluciones innovadoras para las necesidades, problemas y oportunidades más apremiantes de la sociedad, siendo un reflejo compartido en toda la organización.

Si bien es cierto, las relaciones laborales deben ser funcionalistas, donde el consenso sería la característica dominante de estas relaciones, entonces el conflicto es meramente coyuntural. Por tanto, las organizaciones, como sistemas sociales abiertos, sufren continuamente conflictos tanto de orden interno como externo como consecuencia de las relaciones que se establecen entre los miembros que las componen y de las relaciones que la misma organización mantiene con sus similares, por esta razón es de importancia el conocimiento y manejo de las técnicas de

negociación.

EMPRENDEDOR SOCIAL VISTO COMO SOPORTE ORGANIZACIONAL EN EL SIGLO XXI

Las organizaciones del siglo XXI en su deseo por ampliarse y ser competitiva se han soportado en personas o equipos de trabajo que se encargan de encontrar nuevas ideas como oportunidades, mediante la innovación y la exploración de cambios.

En este contexto, los emprendedores sociales son los encargados de evaluar, estudiar e identificar diferentes coyunturas viables, teniendo como punta de mira el enfoque de los clientes internos, ya que estos son primordiales en el desempeño de la calidad, la integridad y la responsabilidad de ellas en el mercado donde dispone sus bienes y servicios, en todo caso ser capaz de atender las necesidades internas y externas de ellas.

En este sentido, Longenecker y otros (2009), manifiesta que los emprendedores son personas que identifican necesidades de mercado e inician nuevos negocios o empresas para satisfacerlas. Son personas que asumen riesgos y proveen el ímpetu para el cambio, la innovación y el progreso en la vida económica.

En este propósito para Soto y Cárdenas (2007) los emprendedores como las emprendedoras sociales tienen características muy particulares y únicas. Son aquellas que ven un problema crítico en su contexto y deciden resolverlo con una visión innovadora, cuestionan el statu, explorar nuevas oportunidades, no aceptan un no como respuesta a la vez transforman visiones en realidades demostrando nuevos caminos para resolver problemas y poner en marcha soluciones a gran escala.

En líneas generales, se expresa que la creatividad y la innovación no son suficientes para generar riquezas sociales, de aquí surge la necesidad de crear un valor potencial como son los emprendedores sociales, porque estos contribuyen desde sus aportes a condicionar los esfuerzos enmarcándolos dentro de las políticas organizacionales llevándolos a cumplir las metas no solo del negocio en términos lucrativos sino sociales para ganar credibilidad, reputación y confianza de todos.

EMPRENDEDOR SOCIAL Y SU GESTION SOCIAL INNOVADORA.

Es así como durante algún tiempo se confundió al emprendedor con el empresario y este con el capitalismo, olvidando que la productividad no es la única garantía para asegurar la permanencia en el mercado, pues bien en la actualidad se hace referencia a factores endógenos y el requerimiento axiológico para responder ante la sociedad mostrando su estabilidad como ventaja competitiva.

Cuando se piensa en todo lo anterior viene a la memoria la importancia de tener o formar dentro de las organizaciones los emprendedores sociales, personas innovadoras, con visión para llevar a cabo los proyectos no solo para atender las necesidades económicas, sino aquellas que faciliten responder ante un problema o inquietud social.

Por esto, Longenecker-Moore-Petty-Palich (2009), respecto al emprendimiento social aluden, las cuestiones sociales que afectan a las empresas son numerosas y diversas. Se espera que las empresas, en diferentes momentos y a través de varios grupos, ayuden a resolver los problemas sociales relacionados con la educación, el crimen, la pobreza y el medio ambiente.

Es evidente la importancia de la gestión del emprendedor social como eje fundamental en el renacer de las nuevas organizaciones, que están en busca de otros factores de índole social y cultural, asociados a la orientación empresarial, los cuales permiten garantizar un desarrollo sostenible y sustentable.

Por tanto las organizaciones verán que el emprendedor social tendrá repercusión en el cumplimiento estratégico de su filosofía de gestión enmarcada en la práctica de valores éticos compartidos convirtiéndose en un modo de conducta organizacional, es decir, con el emprendimiento social se busca darle un cambio humanitario a la organización, que sea vista no solamente como un ente económico, sino como un sujeto responsable con su entorno y su parte interna, donde la fuerza laboral percibirá la importancia que tienen para la organización, ya que recoge las dudas, la problemática y los deseos, para que en trabajo conjunto dar una solución beneficiosa para las partes.

En virtud de ello, el emprendimiento social es un término de interés en las organizaciones del siglo XXI, representando la contribución activa en lo legal, ético y ambientalista, siendo argumentada por una conciencia empresarial orientada al desarrollo comunitario en la sociedad moderna, apoyada del sistema económico de cada país.

Por consiguiente, se debe establecer convenios dentro de las organizaciones, donde se busca generar una conciencia social que guíen a los sujetos como personas y como colectivos, buscando la socialización a través del sentido ético, en el cual además de formar hacia el alcance de un fin lucrativo, también en sus obligaciones como actor social clave para el desarrollo sostenible que lo legitima o certifica en su comportamiento con la comunidad, en términos ético- morales.

De esta manera se podrá establecer la gestión del emprendedor social como una estrategia organizacional tanto para la formación como para la educación de personas con capacidad de liderar una sociedad justa, humanista, por demás eficiente, logrando ser el

engranaje del desarrollo económico, ambiental y social de su colectividad, para lograr y mantener el crecimiento sustentable de las comunidades internas de la organización.

FACTORES DEL EMPRENDIMIENTO SOCIAL EN ORGANIZACIONES DEL SIGLOXXI

Los factores se centra en el individuo, es decir, la acción empresarial se considera como un tributo del ser humano, como la voluntad para hacer frente a la incertidumbre económica y social de la organización. Según Céspedes (2009), los define como factores de integración, las fuerzas contextuales surgen como elementos condicionantes de los emprendedores sociales. Respecto de los factores de integración (liderazgo, estrategias y cultura organizacional).

- **Liderazgo de los Emprendedores Sociales.**

Se concibe como una actitud, como un estilo de vida, como una responsabilidad, como una vocación de servicio y compromiso. Por eso es mejor hablar de espíritu de liderazgo para indicar que caben muchas maneras de encarnarlo. Se trata de un espíritu que conduce a transformar una sociedad con base al trabajo bien hecho, a la búsqueda de la excelencia personal, al afán de mejorar constantemente, de aprender, necesidad ineludible hoy para individuos y organizaciones, de guiar las acciones por valores éticos y de trabajar por un bien común.

De igual manera Austin, Gutiérrez, Ogliastri y Reficco (2006). comentan al respecto que liderazgo en el emprendedor social se entenderá como la capacidad para hacer transformaciones y obtener resultados sobresalientes. Seguido a lo anterior, se encontró que el liderazgo es una variable compleja y fundamental en el desarrollo de los emprendedores sociales, por eso a continuación en el trabajo realizado por el señor Alfred Chandler, citado en este libro, él manifiesta que el liderazgo tiene unas habilidades y las distingue de la siguiente manera.

- **Habilidades**

Son destrezas personales o profesionales que posee un individuo o grupo de trabajo para transformarlas en capacidades organizacionales que serán necesarias de acuerdo con el grado de evolución del emprendimiento, estas habilidades son:

- **Habilidad Emprendedora:** Es la capacidad de un individuo para identificar y aprovechar oportunidades que le permitan iniciar un emprendimiento, independiente de los recursos que tenga.

- **Habilidad de Diagnostico:** Es la capacidad para estudiar con rigor y

comprender el conjunto de causas como las consecuencias a corto, mediano y largo plazo de los problemas sociales que aquejan al entorno.

- **Habilidad para Armonizar:** Le permite al líder conciliar el foco estratégico del emprendedor social con las agendas de los diferentes grupos de interés, esta alineación contribuye a que el emprendimiento social sea dotado de estructuras, procesos y equipos de trabajo, para que sea concebido como un conjunto de acciones consecuentes con la misión y la estrategia de la organización.

- **Habilidad para Motivar al Equipo:** Con el objetivo de alcanzar la institucionalización de los emprendedores sociales, son necesarias la eficiencia y la efectividad: para lograrlas es importante conformar un equipo de trabajo comprometido e identificado con la causa social. La habilidad de los líderes para motivar es uno de los componentes más relevantes en la consecución de estos objetivos.

- **Visión y Compromiso Social:** La dedicación de los líderes de emprendimiento social a determinadas causas se basa en una misión y un compromiso social, a través de los cuales ellos expresan sus valores personales y su sensibilidad ante los problemas que afectan a otros individuos.

- **Habilidad para Delegar:** Es la capacidad de los líderes centrales para asignar a otros unas funciones, convirtiéndolos en sus mentores y atribuyéndoles poderes para que asuman la responsabilidad de la operación de las unidades autónomas.

- **Habilidad de Coordinación:** La capacidad coordinadora del líder consiste en encauzar los esfuerzos de las distintas instancias del conglomerado bajo el marco de una misión común, sin que estas pierdan su independencia operativa.

- **Habilidad Política y Negociadora:** En un conglomerado social, es común que los líderes de la organización desplieguen una amplia habilidad política y negociadora para conciliar los objetivos contrapuestos, establecer relaciones afectivas con distintos grupos de interés y consolidar la visibilidad del emprendimiento social. A través de estas habilidades de liderazgo logran aprovechar las sinergias entre las distintas actividades y disminuir las tensiones que puedan surgir por los conflictos de interés entre las unidades.

ESTRATEGIA DE LOS EMPRENDEDORES SOCIALES PARA LA TRANSFORMACION DE UN ENTORNO SOSTENIBLE

De esta manera, Céspedes (2009), comenta referente a la estrategia que, un liderazgo sólido es solo el principio. Únicamente mediante la cuidadosa articulación de una estrategia logran los emprendedores sociales realizar transformaciones que resulten

sostenibles y duraderas.

De igual forma, Austin, Gutiérrez, Ogliastrri y Reficco (2006), comentan al respecto, que la estrategia organizacional se define como la dirección y el alcance de una organización a largo plazo, que le permite conseguir ventajas a través de la re-configuración de sus recursos en un entorno cambiante, a fin de hacer frente a las necesidades de los mercados y satisfacer las expectativas de los grupos de interés.

Para abordar este análisis se va a utilizar y a adaptar el triángulo estratégico, desarrollado por Mark Moore, citado en esta libro. Este modelo sirve para analizar los emprendedores sociales, puesto que enfatiza la importancia de definir correctamente el valor que cada organización quiere producir.

Triángulo Estratégico

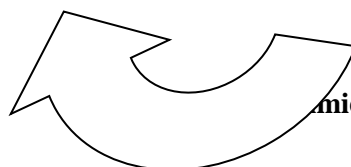
Proposición de Valor



Capacidad operacional

Dimensión estratégica

Ventaja Competitiva



Capacidad y Apoyo

Ajuste con el entorno

Definición del alcance del

Foco estratégico

- **Proposición de valor, misión y valores:** Si la estrategia, se establece mediante objetivos, metas, políticas y planes que es o quiere ser la organización, y en que clase de organización esta o quiere estar, es posible decir que integra la misión además de los valores de la organización con sus políticas como con sus acciones. El objetivo de los emprendedores sociales es crear valor social

- **La búsqueda de coherencia entre misión, valores y estrategias:** Las empresas que manejan los emprendedores sociales, se preguntarse: ¿Cómo encajan estos con la misión, valores y estrategias de la empresa? Es decir ¿son los emprendedores sociales algo más que un conjunto de personas reactivas y con programas sueltos? ¿Son parte integrante de la estrategia corporativa?

En muchos casos la relación más tradicional de la empresa con la sociedad ha sido de carácter filantrópico, de beneficio social sin condiciones. Sin embargo, los casos empresariales estudiados muestran una tendencia hacia una mayor integración de las diversas iniciativas sociales y de estas con la actividad corporativa.

Se podría afirmar que se trata de una evolución desde la filantropía hacia lo que se llama una estrategia corporativa de responsabilidad social, en último lugar, hacia una estrategia de innovación social corporativa. Es decir, se tiende hacia un lineamiento entre lo social y lo económico, que es la forma de perseguir la creación de un mayor valor social.

- **Valores:** la base de la organización el tipo de estrategia y su grado de elaboración, esta relacionadas no solo con la misión sino también con los valores de la entidad. Entre los valores comunes a la mayoría de los emprendimientos sociales se encuentra la sensibilidad por la injusticia social, la preocupación por los desfavorecidos, por el medio ambiente y por las futuras generaciones.

- **Legitimada y Apoyo:** Las empresas comparten que una parte importante de su estrategia no solo consiste en prestar atención al cliente externo, sino también al público que constituye el entorno que legitima su actividad, o sea las comunidades donde opera, sus proveedores, sus empleados y sus clientes.

- **La búsqueda de la legitimidad en el entorno:** La legitimidad es el aspecto importante de los emprendedores sociales de las empresas porque tiene que ver con la mejora de las condiciones de vida de las comunidades y se beneficia a los empleados y sus familias, en pocos casos se cubren aspectos sociales de otros grupos de interés.

- **El foco estratégico como vía de apoyo:** A una organización le es más fácil conseguir apoyo y ganarse la legitimidad de su entorno y sus empleados si tiene bien

definido su foco estratégico. Es decir, si a los diversos implicados internos y externos les resulta fácil reconocer en que se centra la organización y cual es el alcance de los emprendedores sociales, a la estrategia le corresponde la función de definir la trayectoria de las actividades de la organización.

- **La dimensión estratégica de la capacidad operacional:** Una de las funciones de la estrategia es ayudar a las organizaciones a descartar o dejar de lado algunas opciones. Al haber decidido una estrategia, la organización puede concentrarse en construir sus capacidades operacionales básicas para conseguir realmente una ventaja competitiva.

La estrategia afecta a la orientación a largo plazo de la organización, por esto es necesario planificar. Hay casos en los que la empresa ha hecho su planificación y de repente tiene que cambiar su estrategia ante un hecho externo. Esto le sucedió a Ron Santa Teresa (Venezuela), cuando la compañía tomaba la senda de la recuperación económica, una nueva crisis estalló; la invasión de unos terrenos de la Hacienda Santa Teresa por parte de un grupo de familias de la comunidad. En ese momento los líderes de la empresa comprendieron que el cambio que debían hacer a nivel financiero debían hacerlo también a nivel social.

- **La creación de ventaja competitiva social:** Las decisiones estratégicas buscan como lograr ciertas ventajas para la organización, como lealtad de los clientes, motivación de los empleados, reputación, visibilidad, relaciones estrechas con los proveedores, buenas relaciones con el entorno social, político y demás. Esto, permite reforzar la capacidad operacional, creando a la vez valor social y económico. Los emprendimientos sociales de la empresa tienen una función estratégica importante: fortalecer sus relaciones con diferentes grupos de interés, para conseguir ventaja competitiva.

CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPRENDEDORES SOCIALES.

Según Céspedes (2009), comenta sobre la Cultura y valores organizacionales, para lograr un equilibrio tan delicado, se requiere de un elemento aglutinante que le permita a los distintos sectores de una empresa trabajar en forma conjunta y cohesionada. Se trata de la función que cumple la cultura y los valores organizacionales al establecer las normas de comportamiento que facilitan la superación de los desafíos internos y externos, y plantean una forma efectiva de percibir y abordar los problemas que van surgiendo

La cultura organizacional es percibida cuando se identifican las características predominantes en la interrelación jefe-subordinados, lo mismo el análisis de las relaciones de la

organización con el ambiente externo permite inferir los patrones culturales prevalecientes y su influencia sobre el desempeño organizacional.

Por ser tan importante el estudio de las características culturales para comprender el desempeño de las organizaciones, es natural que se procure identificar en los emprendedores sociales que patrones culturales se evidencian y como se presentan en las diversas esferas de la vida de la institución.

- Fundamentos conceptuales para el análisis de la cultura de las organizaciones: Para que sea posible administrar los patrones culturales en las organizaciones es preciso identificarlos y comprenderlos. Algunos se mantienen de forma visible y son interpretados con facilidad como, por ejemplo, la estructura formal de la jerarquía de aéreas con funciones, los sistemas como los procesos que organizan el trabajo, las normas de vestuario y vocabulario inherente a ciertos tipos de profesionales.

En cambio, muchos otros rasgos culturales son menos visibles, aunque ejercen una fuerte influencia sobre el desempeño en las organizaciones, como los estilos de liderazgo, las formas de relación interpersonal y grupal, los valores que fundamentan las decisiones y los criterios que definen la distribución de poder. Como los patrones culturales mas visibles conviven con estos menos evidentes, se hace difícil para el observador distinguirlos y, principalmente, identificar la influencia que cada cual ejerce sobre la consolidación, la sostenibilidad social-económica, como el desempeño de los emprendimientos y las organizaciones.

- Dimensiones culturales más influyentes en los emprendedores sociales: Los emprendedores sociales están fundamentados en valores que constituyen su base ideológica. Presentan procesos de gestión, comunicación y de decisión que reflejan este ideario, además, están dirigidos por estrategias coherentes con esta visión de mundo en lo que concierne a su comprensión de cómo son y como deberían ser la estructura de la sociedad, el desarrollo social como el papel de la acción emprendedora en ese contexto.

El emprendedor social tiene agentes formadores de valores que contribuyen a consolidar los patrones culturales prevalecientes en otras dimensiones de cultura organizacional: uno de los agentes formadores proviene del medio externo y es el factor determinante para que el gestor tome la decisión de emprender una iniciativa con finalidades sociales. Otro agente tiene su origen preponderante relacionado con valores de carácter religioso, filosófico, político e ideológico, los cuales presentan fuerte conexión con la causa social que es objeto de la acción emprendedora.

METODOLOGÍA

El desarrollo del presente artículo, suscribe desde el campo metodológico como una investigación analítica, descriptiva, empleado a tal efecto una estrategia bibliográfica, donde se revisaron y consultaron fuentes doctrinales, y científicas disponibles en fuentes físicas y electrónicas, relacionados con el tema estudiado sobre emprendedor social y su relevancia en el desarrollo de organizaciones del siglo XXI. Para abordar este particular, se consultaron autores como Méndez (2006) y Hernández, Fernández y Baptista (2010) y Hurtado (2007).

CONCLUSIONES

Considerando los aspectos planteados en el artículo acerca del emprendedor social y su relevancia en el desarrollo de organizaciones del siglo XXI, podemos señalar que el emprendedor social posee ciertas habilidades naturales que se manifiestan en el transcurso de su vida laboral y social, estas secuencias lo llevan a ser creador de cambios, a su vez establece un impacto en el manejo del personal dentro de las organizaciones, llevándolo a recoger las inconformidades y problemáticas que se generen dentro de ella.

El emprendedor social en su gestión innovadora recurre a ciertos factores como el liderazgo, que fuera de ser innato lo lleva a ser relevante dentro del grupo de interés por que tiene la capacidad de motivar, delegar, coordinar, negociar, diagnosticar y otros. También recurre a las estrategias porque ve en ellas la manera de lograr los objetivos de integración, armonía y buenas relaciones laborales, tanto a corto como a largo plazo y por último a la cultura que como parte integral del ser humano, y a la vez como sujeto diferenciador dentro de la organización, logra recoger, organizar y armonizar para que tomando como guía la filosofía organizacional y con una comunicación asertiva, logre la compenetración e igualdad entre funcionarios y sus distintos roles.

En este orden de ideas, el emprendedor social como pieza fundamental y eje transformador en las organizaciones presente y futuras, es un elemento esencial de apoyo al para el fortalecimiento de la empresa y como pilar de soporte en las cambios contante por la que tienen que atravesar todas las empresa en su busca de alcanzar el logro de sus metas.

El emprendedor social como eje armónico, sostenible y difusor de las buenas relaciones internas, que serán reflejo en los grupos de interés de la organización, buscan mantener el equilibrio holístico, sosegado e impregnado de valores, como rama fundamental de igualdad y respeto, llevando a la potencialización de las relaciones entre todos sus integrantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Austin, J; Gutiérrez, R ; Ogliastri, E y Reficco, E (2006) (2006). **Gestión Efectiva de Emprendimientos Sociales**. Banco Interamericano de Desarrollo B.I.D Colombia. Edición Alfaomega SA.

Céspedes, Hugo (2009). **Emprendimiento social y su sustentabilidad**. Santiago de Chile, Latinoamérica

Hernández, R; Fernández, C y Baptista; M (2010) **Metodología de la Investigación**. México .Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Quinta Edición

Hurtado, J (2007) **Metodología de la Investigación**. Venezuela. Fundación Sypal. Editorial Magisterio

Longenecker-Moore-Petty-Palich (2009). **Administración de Pequeñas Empresas**. México, Editorial Cengage Learning, Decima cuarta edición.

Méndez, C (2006) **Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Editorial Limusa. Cuarta Edición, Colombia.

Serna, H. (2000). **Gerencia Estratégica**. México. Editorial McGraw-Hill.

Soto, E y Cárdenas, J(2007). **Ética en las organizaciones**. México. Editorial MacGraw-Hill Interamericana



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PONENCIAS

MESA 2. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ECONOMÍA, CONTABILIDAD Y TRIBUTOS



Cultura tributaria, evasión fiscal (6JJGH-07)

Judith Finol²
Caryuly Rosales³
Francisco Romero⁴

Resumen

La investigación tuvo como finalidad la cultura tributaria, la cual se ha visto afecta generando una evasión fiscal, la misma esta soportada en autores como Arismendi (2006), Villegas (2005), la constitución de la República Bolivariana de Venezuela, código orgánico tributario, providencias emanadas del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat). El tipo de investigación fue bibliográfica y descriptiva. Concluyendo que los principales actores en el proceso de pago hacia el sistema tributario es la sociedad, donde se realizan prácticas inadecuadas que conducen a la evasión fiscal, poniendo de manifiesto la ausencia de una cultura tributaria, a pesar de las acciones gubernamentales que se llevan a cabo para incentivar y estimulara al pago al contribuyente.

Palabras clave: cultura tributaria, evasión fiscal, contribuciones.

Culture tax, tax evasion

Abstract

The research was aimed at the tax culture, which has been generating a tax evasion affects, it is supported in authors like Arismendi (2006), Villegas (2005), the Constitution of the Bolivarian Republic of Venezuela, organic tax code orders issued by the National Integrated Customs and Tax Administration (Seniat). The research was descriptive literature. Concluding that the major players in the payment process to the tax system is society, where poor practices that lead to tax evasion, demonstrating the absence of a tax culture, despite government actions that are carried are made out to encourage and stimulate the payment to the taxpayer.

Keywords: tax culture, tax evasion, contributions.

² Licenciada Contador Público - 2013, egresada universidad Dr. José Gregorio Hernández

³ Doctorante en Educación (UNERMB). MSc. en Telemática (URBE). Ing. en Computación (UVM). Abogado (UVM). TSU Informática (CUNIBE). Profesor en la Cátedra Formulación y Evaluación de Proyecto, Ejecución y control de proyectos, Creatividad, Computación. Fundamentos del Derecho, Derecho administrativo, en la UJGH. Docente Postgrado en las Maestrías Gerencia Empresarial y Telemática de URBE, cátedras Gestión Tecnológica, Marco Legal de las tecnologías de información y comunicación. PEII NIVEL A .Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CICTEI-UJGH.. Caryulyrosales@gmail.com, rosales@ujgh.edu.ve, ctbriceno@urbe.edu.ve. 04168600469

⁴ Doctor en Ciencias Gerenciales (URBE). Especialidad En Auditoria (LUZ). Lic Contaduría Pública. Director Vice Académico UJGH. Fromero@ujgh.edu.ve UNIVERSIDAD DR. JOSE GREGORIO HERNANDEZ Investigador adscrito a CICTEI-UJGH

INTRODUCCIÓN

Existen diferentes tipos de ingresos públicos establecidos por la Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público como ingresos ordinarios, extraordinarios, patrimoniales, provenientes de las empresas del Estado, y los tributarios, siendo estos últimos obtenidos mediante la recaudación de los impuestos, tasas y contribuciones. Por otro lado las leyes tributarias no solo están comprendidas por obligaciones, sanciones, sino por beneficios fiscales que pueden ser disfrutados por el contribuyente, tales como exenciones, exoneraciones, escudos fiscales, que traen como consecuencia el alcance de un ahorro en el monto del tributo.

Los propósitos de recaudación de los tributos son utilizados con fines proteccionistas, sociales o como un instrumento destinado a dirigir la economía nacional. No obstante, su objetivo principal es financiar servicios de interés general que mejoren la calidad de vida del colectivo, considerando la capacidad contributiva del sujeto pasivo.

A pesar de la inminente necesidad representada para el Estado en lograr una efectiva recaudación de los tributos, permanece desde la antigüedad una resistencia ante su pago por parte de los contribuyentes, debido a diversas razones subjetivas del individuo. En realidad debe existir una conciencia tributaria al cumplimiento voluntario, sin embargo son diversos los factores que debilitan esta conciencia tributaria que no se ha logrado alcanzar, enmarcado dentro de lo denominado cultura tributaria.

El fortalecimiento por parte de Estado en la generación de una cultura tributaria, buscando el sentido reflexivo y honesto del individuo en conocer y hacerse responsable de su participación en el desarrollo de una nación a través de sus contribuciones tributarias, conduciría indudablemente a minimizar los niveles de evasión fiscal, visualizando su efecto en los servicios y seguridad social que brindaría el Estado. Sin embargo estamos frente a una situación contraria a la política diseñada, donde las prácticas incorrectas de evasión fiscal por los contribuyentes van marcando una brecha entre las partes; estado y sociedad, en el logro de beneficios comunes correspondientes al cumplimiento espontáneo del pago.

En tal sentido se presenta un trabajo con la finalidad de estudiar la cultura tributaria y evasión fiscal, la investigación se soporta en un basamento legal por un lado desde la constitución de la República Bolivariana de Venezuela, código orgánico tributario, providencias emanadas del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat), y por otro, considerando las prácticas reconocidas por la sociedad, tomando en cuenta indicadores que determinan el nivel de evasión fiscal que se presenta continuamente. El desarrollo del trabajo comprende una fundamentación teórica, método de investigación orientado en tipo y

diseño de la misma, discusión y análisis de resultado, por último conclusiones y referencias bibliográficas.

Desarrollo

a.- Fundamentación teórica

Al hablar de cultura tributaria es importante conocer el sistema tributario sabiendo que esta involucra un Tributo (Impuesto, Tasa o Contribuciones), no es más que la cantidad de dinero que una persona natural o jurídica debe pagar al Estado, su finalidad es sostener los gastos públicos y así responder a las demandas sociales cubriendo las necesidades de la población como deber del Estado es a través de la Constitución Bolivariana de Venezuela que se regula bajo los principios de, progresividad, legalidad, no confiscatorio, de capacidad tributaria, las cuales se manifiestan de la siguiente manera:

El artículo 316, El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de Progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello se sustentará en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos.

El principio de progresividad, predica la referencia al reparto de la carga tributaria entre los diferentes obligados a su pago, según la capacidad contributiva de la que disponen, es decir, es un criterio de análisis de la proporción del aporte total de cada contribuyente para la declaración respectiva, significa que se cancelara de acuerdo a una justa distribución equitativa del sujeto activo.

El artículo 317, No podrán cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, concederse exenciones o rebajas, otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Es decir, ningún tributo puede tener efecto confiscatorio. No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales. La evasión fiscal, sin perjuicio de otras sanciones establecidas por la ley, podrá ser castigada penalmente. Para los funcionarios públicos o funcionarias públicas se establecerá el doble de la pena. Toda ley tributaria fijará su lapso de entrada en vigencia.

En ausencia del mismo se entenderá fijado en sesenta días continuos. Esta disposición no limita las facultades extraordinarias que acuerde el Ejecutivo Nacional en los casos previstos por esta Constitución. La administración tributaria nacional gozará de autonomía técnica, funcional y financiera de acuerdo con lo aprobado por la Asamblea Nacional, su máxima

autoridad será designada por el Presidente o Presidenta de la República, de conformidad con las normas previstas en la ley.

Por consiguiente, es importante considerar que para Villegas (1999), este principio de legalidad significa que por medio de las leyes se deben establecer los tributos. Por tanto, dimanar del órgano del poder público con potestad de legislar. Pero, además se deben cumplir los requerimientos contemplados en la constitución y las leyes tal como se encuentra establecido en el art 317, no podrá cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni conceder extensiones ni rebajas, ni otra forma de incentivos fiscales, sino en caso previstos por la ley.

El principio de no confiscación establece en el final del encabezado del art. 317 el cual señala ningún tributo puede tener efecto de confiscatorio. Según Villegas (1999) garantiza y protege al derecho de la propiedad privada como lo garantiza en todo estado democrático, salvo a excepciones de la ley.

El principio, de progresividad, significa que la alícuota del impuesto aumenta a medida que aumenta la renta, lo que se ajusta al ideal de justicia tributaria consagrado constitucionalmente. El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad.

Por otro lado la generalidad, principio de carácter extensivo de la tributación. Cuando una persona física o ideal se halla en las condiciones que marcan, según la ley tiene el deber de contribuir debe de ser cumplido cualquiera que sea el carácter del sujeto, sin perjuicio de otras sanciones establecidas por la ley, podrá ser castigada penalmente. Así mismo el principio de capacidad tributaria, se relaciona con la capacidad económica, en cuanto a que se identifica con la aptitud para concurrir a sostenimiento de los gastos públicos, el tributo solo se paga con dinero, solo se crea por ley, es obligatorio por el poder que tiene el Estado, se debe utilizar para que cumpla sus funciones y pueda ser cobrado mediante la fuerza cuando la persona que está obligada no cumple.

La generación de evasión fiscal se pudiera minimizar a través de una Conciencia o Cultura tributaria, para disminuir significativamente, ya que afecta al país en la actualidad, entender que de alguna manera el principal problema de la baja recaudación es un conflicto de tipo cultural e ideológico, no somos conscientes del impacto que se origina con el desinterés por contribuir.

Para profundizar en dar respuesta a los efectos de la cultura tributaria se expone, la Constitución (99) en el artículo 133, manifiesta que toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley.

Es cuando el autor Arismendi (2006), manifiesta que a través de los artículos fundamentados del Sistema Tributario Constitucional Venezolano, es consagrar una serie de principios capitales en cuanto a la tributación, prevé la justa distribución de las cargas públicas de acuerdo al principio de capacidad económica o contributiva del contribuyente.

Entre otros autores Hernández (2012), afirma en el Sistema Tributario los tributos se comportan como mecanismos de traslado, mediante el aporte de cantidades dinerarias, "responsabilidades" del ciudadano común con el propósito de ayudar en las funciones del Estado. Los planteamientos expresados permiten inferir que en el caso de Venezuela, el sistema tributario se conduce a través de una serie de principios, siendo las premisas que sostienen los procesos de recaudación y administración de recursos por parte del sujeto activo, tal recaudación se realiza en tributos.

Luego para Ramírez (2004), el término tributo es de carácter genérico, significa "es todo pago o erogación que deben cumplir los sujetos pasivos de la relación tributaria, en virtud de una ley formalmente sancionada pero originada de un acto imperante, obligatorio y unilateral, creada por el estado en uso de su potestad y soberanía" Por otra parte, Hernández (2012), afirma "los tributos son ingresos públicos de derecho público, que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias, impuestas unilateralmente, exigidas por una Administración pública como consecuencia de la realización del hecho imponible al que la Ley vincula el deber de contribuir".

Estos argumentos ratifican que los Tributos forman parte de la economía del país, ya que los mismos son prestaciones de dinero que el Estado exige en virtud de una ley, con el propósito de cubrir los gastos públicos o los gastos que realiza el Gobierno a través de inversiones públicas, por lo que aumento en el mismo producirá un incremento en el nivel de renta.

Entre los tributos, se tiene el impuesto (obligaciones generalmente pecuniarias en favor del acreedor tributario) regido por derecho público. Se caracteriza por no requerir una contraprestación directa o determinada por parte de la administración hacendaria (acreedor tributario). En Venezuela, de acuerdo a Nava (2008) "El Impuesto sobre la Renta (ISLR) es un Impuesto que se le paga al estado venezolano (a través del Seniat) sobre las ganancias obtenidas en el año fiscal"

Así, se concluye que el impuesto es un tributo obligatorio regido por derecho público, que las personas y empresas deben pagar al Estado para contribuir con sus ingresos. A través de esta recaudación el Gobierno Nacional obtiene parte del ingreso público para cubrir, costear la construcción de carreteras, puertos, aeropuertos, prestación de servicios públicos de sanidad,

educación, defensa, sistemas de protección social para el desempleo, prestaciones por invalidez o accidentes laborales.

Otro tributo es la Tasa, se define, según García (2003), como "la contraprestación en dinero que pagan los particulares, el estado u otros entes de derecho público en retribución de un servicio público determinado y divisible". Para Fonrouge (2001), la tasa es la prestación pecuniaria exigida compulsivamente por el Estado, en virtud de una ley, por la realización de una actividad, que afecta especialmente al obligado siendo de notar al respecto, que la última parte del concepto no significa que la actividad estatal debe traducirse necesariamente en una ventaja o beneficio individual, sino tan solo que debe guardar cierta relación con el sujeto de la obligación por cualquier circunstancia que lo vincule jurídicamente con el servicio público instituido.

Se deduce que las tasas son contribuciones económicas que hacen los usuarios de un servicio prestado por el Estado, no es un impuesto, sino el pago que una persona realiza por la utilización de un servicio, por tanto, si el servicio no es utilizado, no existe la obligación de pagar. Es común confundir tasa con impuesto, lo que no es así

Mientras el impuesto es de obligatorio pago por todos los contribuyentes, la tasa la pagan solo para aquellas personas que hagan uso de un servicio, por tanto, no es obligatorio. Otra característica de la tasa, es que existe una retribución por su pago, es decir, se paga y a cambio se recibe un servicio, una contraprestación, algo que no sucede en los impuestos o las contribuciones, que además de ser obligatorio pagarlos, no existe ninguna contraprestación especial.

El último tributo es la contribución, Crespo y otros (2003), avalan que la contribución son "aquellos tributos cuyo hecho imponible consiste en la obtención por el sujeto pasivo de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes, como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos", Alves (2011) afirma que se definen como "los tributos obligatorios debidos en razón de beneficios individuales o de grupos sociales derivados de la realización de obras, o gastos públicos, o especiales actividades del Estado".

Se ratifica que las contribuciones son un tipo de tributo que debe pagar el contribuyente, beneficiario de una utilidad económica, cuya justificación es la obtención por el sujeto pasivo (ciudadano receptor) de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes como consecuencia de la realización de obras públicas, del establecimiento, ampliación de servicios públicos.

Tales tributos son recaudados para cubrir los Gastos Públicos, "Es el conjunto de erogaciones que realiza el Gobierno Federal, Estatal y Municipal incluidos los Poderes Legislativo y Judicial -y ciudadano para el caso de Venezuela" afirmado por Márquez (1993), luego Toro (1993), señala "El gasto público es aquel en que el Estado incurre para sostener las instituciones gubernamentales centrales y para financiar servicios públicos prioritarios que permanecen en manos estatales; es decir, la cantidad de recursos con que puede funcionar el Estado para el ejercicio de sus diversas funciones".

Se desprende que el gasto público es aquel que realizan los gobiernos a través de inversiones públicas. Un aumento de él producirá un aumento en el nivel de renta nacional, su reducción tendrá el efecto contrario. Por consiguiente. Por consiguiente durante un periodo de inflación es necesario reducir el gasto público para manejar la curva de la demanda agregada hacia una estabilidad deseada. Por ende él representa un papel clave para dar cumplimiento a los objetivos de la política económica.

Aunado a esto, las Demandas Sociales, Lourau (1980), las define como "la carencia o desproporción existente entre el estado de las relaciones sociales en un momento dado y el estado de la producción; constituye el signo de que las relaciones sociales deben ser transformadas perpetuamente". Al igual Raga (2005), concluye que "el concepto de demanda social está teniendo una finalidad equivalente como una necesidad manifiesta, sentida por toda la sociedad o, al menos, por la mayor parte de ella". Estas ideas permiten comprender que la demanda social es la expresión pública de una insatisfacción por parte de un acto no estatal, surgen luego que se constata la distancia entre las situaciones dadas y deseadas que constituyen la brecha tributaria.

La Evasión Fiscal, considerada como un enriquecimiento ilícito para el sujeto pasivo y un fraude para el activo; se traduce cuando el evasor de impuestos comete engaños, aprovechándose indebidamente de mercancías que no pagan, tributo alguno (Seniat, Manual de Procedimientos emitido por el Nivel Normativo, 1997), por ello Castillo (2006), señala que "la evasión fiscal consiste en no pagar total o parcialmente el tributo, pero violando la ley; es decir la evasión fiscal es ilícita y por ello conlleva a sanciones".

De lo anterior se desprende que la evasión fiscal es una figura jurídica que consiste en no pagar de forma consciente, voluntaria algún impuesto establecido por la ley. Esta acción por la que el causante infringe la ley realizando el impago, donde puede tener grave consecuencias para la persona. El Estado es quien establece el recaudo de ciertos tributos como norma obligatoria por ello, no se puede evadir. La actividad gravada por el impuesto es realizada, ocultada al conocimiento de las autoridades tributarias utilizando métodos ilícitos para reducir la cantidad a pagar, evasión ilegal y perseguida como delito penado.

Por ello existe la coacción, sólo se va a producir cuando no exista un cumplimiento espontáneo de la norma, cuando se genera, el Estado recurre a pagos de multas, cierre de establecimiento, privación de libertad de los dueños del negocio y en caso de infracción, la cual puede dividirse en tres clases:

- a) Coacción Jurídica Pura: es aquella donde la norma se basta así misma y obtiene su efecto sin concurso de ninguna voluntad de otros, aún en contra del. Ej.: la presunción de derecho, puede presentar prueba en contra, la presunción legal la que se puede presentar pruebas en contra.
- b) Coacción Psicológica: consiste en hacer más gravosa la situación de incumplimiento, a través de medidas punitivas o sancionadoras.
- c) Coacción Física: consiste en mecanismo de sustitución. Aquí se sustituye al 1° obligado, rebelde, por otro que es el 2° obligado pero cumplidor: el juez, las fuerzas policiales y de seguridad, el funcionario judicial; qué través de acciones combinadas le sustraen lo debido al deudor y se lo pasan al acreedor.

En este mismo orden de ideas la coacción designa a la violencia física, psíquica o moral que alguien ejerce sobre otro individuo con el objetivo de obligarlo a que diga o haga algo contrario a su voluntad o en su defecto para inhibir alguna acción, cabe destacar que el único que ostenta un marco legal para ejercer la coacción, aunque de un modo netamente preventivo claro está, es decir, amenazando castigos en caso de no cumplir con la ley del estado que justamente se desplegara con la misión de hacer cumplir la normativa vigente en el caso en cuestión.

Por otra parte, a instancias del derecho encontramos con una referencia especial para la palabra coacción, designa el poder legal que asiste del derecho en cualquiera de las circunstancias que lo convoquen para imponer que se cumplan sus obligaciones y principios, entonces tanto el estado como el sistema legal se basan en esta amenaza de aplicar una sanción ejemplar en aquellos casos en los que así se requiere, salvo algunas excepciones en las cuales el terror a dominado al estado, la amenaza puede convertirse en un hecho concreto de violencia física para quien haga algo o piense algo diferente a lo que se sostiene desde la autoridad.

Para disminuir la Evasión fiscal el Estado prevé mecanismos de Recaudación Según Effio (2008), es una facultad de la Administración tributaria que consiste en recaudar los tributos. A tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella.

El sistema de recaudación fiscal lo rige el SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria), sus principios fundamentales son la legalidad, progresividad, equidad, justicia, capacidad contributiva, no retroactividad, no confiscación, brindando asesoría permanente al contribuyente, distribuyendo la potestad tributaria en tres niveles de gobierno: nacional, estatal y municipal.

El Sistema de Recaudación de Impuesto consiste en la recepción de los pagos que deben realizar los contribuyentes por las diferentes obligaciones tributarias, el conocimiento de este sistema es imprescindible para una completa comprensión de los valores de recaudación impositiva, pues es a lo largo de él se conforman esos valores, como consecuencia de la acción de los factores determinantes.

Bajo estos fundamentos el incremento de evasión fiscal de persona natural y jurídica, podría ser a raíz de una cultura tributaria al respecto Díaz (2013), afirma que es el conjunto de valores, creencias, actitudes compartido por una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen.

Así mismo Cortázar (2005), propone tres estrategias basadas en el carácter educativo de una cultura tributaria, la primera se basa en la publicidad y difusión de valores que motiven al ciudadano a cumplir con los deberes tributarios; en segundo lugar difundir acciones de formación de dichos valores y la educación tributaria en el ámbito escolar, comenzando por los niveles más bajos de la formación académica de los individuos, por último formar conciencia tributaria en determinadas comunidades.

Algunos personas naturales y jurídicas lo están logrando, tomando conciencia que es un trabajo arduo que requiere la masificación de un gran número de personas e instituciones que se encarguen de informar sobre la importancia de los tributos. Se está tratando de llegar a la conciencia de todos los habitantes para formar el hábito de pago de impuestos voluntarios y no obligados por alguna ley, siempre se ha visto como una imposición, donde los beneficios que se perciben no compensan los aportados, no sólo económicamente sino socialmente.

La fuente principal de ingresos siempre a derivado del petróleo de los hidrocarburos y de la explotación de los recursos no renovables, por lo que era considerado uno de los países con más baja carga impositiva, desde hace varios años estos ingresos se hicieron insuficientes para subsistir los gastos públicos por lo que recurren a la implantación de los sistemas tributarios. De acuerdo a los principios del sistema tributario de Progresividad, Generalidad y por último el principio de No Confiscación, permiten la justa distribución y pago de impuestos al Estado.

En cuanto a las características del Sistema Tributario Venezolano toda sociedad se constituye con el objeto de lograr un fin común, se establecen las normas que han de regir su funcionamiento conjuntamente con los organismos que sean necesarios para la realización de este fin colectivo. La Constitución Bolivariana de Venezuela, contiene los estatutos que rigen el funcionamiento del país y el artículo 136, establece que toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos por lo tanto, para hacer efectivo esa contribución el estado recurre a los tributos que son impuestos, tasas o contribuciones especiales y en función de las consideraciones señaladas anteriormente.

Así mismo el artículo 316 de la Constitución Bolivariana de Venezuela, expresa, el sistema tributario procurara la justa distribución de las cargas publicas según la capacidad económica del o la contribuyente atendiendo al Principio de Progresividad, así como la protección de la economía nacional, como a la elevación de la calidad de vida de la población por lo cual se sustentara para ello en un sistema eficiente para la recaudación de tributo.

Es evidente que el sistema tributario obedece a un conjunto de normas que regulan la recaudación de tributo, los deberes formales, la declaración de impuesto entre otros, a si mismo procurara la justa distribución de las cargas publicas según la capacidad económica del contribuyente atendiendo al principio de progresividad, estableciendo que a mayor ingreso mayor impuesto, pero a pesar de existir tales basamentos jurídicos e institucionales que lo regulan como el Seniat y organismo encargado de la administración tributaria a nivel nacional siendo su misión recaudar con niveles óptimos los tributos nacionales a través de un sistema integral de administración tributaria.

Siguiendo en este orden de ideas el Seniat como organismo encargado de la administración tributaria tiene el objetivo de incrementar la recaudación de tributo de origen no petrolero, entre ellos el pago al Sedemat como organismo municipal. Sin embargo las personas naturales y jurídicas evaden impuestos generando al país evasión fiscal siendo un delito que atenta contra la administración pública, la cual consiste en el quebrantamiento de la ley, se refiere a la acción que las personas asumen cuando no dan frente a sus compromisos, actividad que genera no solo al cancelar sino desde el punto de vista de los valores éticos del ciudadano.

Es propicio explicar que la evasión es un delito que atenta contra la administración pública, la cual consiste en el quebrantamiento de la ley, siendo por eliminación o disminución de un monto tributo producido, el cual el gobierno cuenta con impuestos que son los tributos exigidos sin contraprestación cuyo hecho imponible está constituido por negocios actos o hechos de naturaleza jurídica o económica que ponen en manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo.

Por otra parte los ingresos tributarios incluyen los intereses cobrados por mora en el pago, las multas cobradas, atrasados de impuesto. Entre otros las tasas son contribuciones que el Estado obtiene por la prestación de determinados servicios, tiene un carácter voluntario en el sentido de la demanda de un servicio, tiene un carácter tributario, ósea que el Estado la exige en virtud de su poder.

Así mismo las contribuciones que se encuentran entre los impuestos y las tasas, está destinado a financiar el costo de alguna actividad estatal, dentro de este grupo algunas son denominadas como ingresos parafiscales, considerados como una categoría entre impuestos y tasas, que actúan como un recurso que se obtiene por el pago que hacen los usuarios de un servicio público determinado, con aportes del propio Estado, a fin de hacer posible el autofinanciamiento de algún organismo estatal cuya existente y servicio interesa a la ciudadanía. Por ejemplo: Seguro Social Obligatorio, Seguro paro forzoso, Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda (FAOV) Instituto Nacional de Capacitación de Educación Socialista (INCES) Servicio de Telecomunicaciones con fines de lucro.

Cabe destacar que el sujeto activo de la obligación tributaria es el Estado en ejercicio de una potestad publica derivada de su poder soberano, recae por lo general en el fisco, entendiéndose por tal el órgano del Estado con facultades legales para recibir, en su caso exigir el pago o cumplimiento de la obligación fiscal, por otra parte se encuentra el sujeto pasivo, que son los que tienen la obligación jurídica y la responsabilidad de pagar los tributos a favor del fisco

b.- Método

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, entré otras). Se aplica entonces para esta investigación por que se obtuvo información en libros, constitución, normas, leyes, publicaciones. Sobre conceptualizaciones, características, diferencia de valores, principios referidos a la auditoría ambiental.

Asimismo, Sabino (2007), también define el diseño de investigación como un modelo teórico mediante la cual confronta los planteamientos teóricos con los hechos empíricos. Este requiere de una estrategia general que a su vez determinan las acciones u operaciones necesarias para lograr los objetivos.

Para este autor el diseño lo asume como una estrategia general de trabajo que el investigador determina una vez alcanzado suficiente claridad respecto a su problema orienta y esclarece las etapas que habrán de acometerse posteriormente. Se trata del momento

metodológico de la investigación. En el mismo no se trata de definir lo qué se va a investigar sino el cómo va a hacerlo. En función del tipo de datos identifica bibliográfico

c.- Resultados

La evasión fiscal es a causa del falta de cultura y compromiso ciudadano, por aquellos que incumplen las normativas tributarias, desde ese instante el individuo no es ético, no es honesto, juicio de valor, carentes de principios. No entendiendo que cumplir es un beneficio para el hombre, comunidad y sociedad, se podría obtener mejor calidad de vida para la población. En este sentido, la baja recaudación fiscal es un conflicto de tipo cultural e ideológico, un impacto que se origina por el desinterés por contribuir al cumplimiento del sistema tributario Venezolano.

Sin embargo, existe un grupo de contribuyentes que cumplen las normativas tributarias, de una manera parcial o inducida por intereses particulares en obtener benéficos que son derivados del cumplimiento como medida de cohesión por parte del Estado. El cumplimiento parcial está fundamentado en la base de no obtener de manera oportuna y adecuada la retribución de los servicios o seguridad social que la población requiere para una mejor calidad de vida. Desde el punto de vista del gobierno, del poder ejecutivo, en el sistema económico financiero del país, existen ingresos a través del tributo, no se evidencia retribución hacia la sociedad donde se deberían aplicar una serie de acciones que le permitan ser más eficientes y transparentes en cuanto al uso de los recursos en el ejercicio de los gastos públicos y así responder a las demandas sociales para estimular a la ciudadanía a cumplir con sus obligaciones en materia de impuesto.

Estas consecuencias generan un alto nivel de evasión fiscal, por ende ausencia de cultura tributaria a pesar de las gestiones que a través del Seniat y organismos competentes, realizan para internalizar y reflexionar en el individuo la adecuado y necesario del hecho fiscal en cuanto al pago y cumplimiento de los deberes fiscales.

La generación en este caso de una cultura tributaria a través de acciones y practicas adecuadas que se inicien desde temprana edad en el individuo, así como en la formación que se recibe en los centros de educación, en la construcción de profesionales independientes y miembros de empresas, reconociendo con madurez el compromiso que se genera hacia el Estado mediante el pago oportuno y correcto de los tributos, conllevaría a lograr una sociedad satisfecha y a un estado de participación justa.

.d.- Discusión

Es importante conocer por un lado; porque Venezuela desde hace algunos años ha aumentado de una forma considerable su carga impositiva para hacer frente a los gastos públicos que incurren en el país, y por otro, como crear conciencia tributaria para disminuir significativamente la evasión que tanto afecta al país.

Desde el punto de vista del Gobierno se recomienda implementar programas educativos tanto en primaria como en secundaria y universitaria con alto nivel para la formación de una cultura tributaria nacional. Aplicar una serie de acciones que permitan ser más eficientes y transparentes en cuanto al uso de los recursos, es uno de los motivos del nivel de evasión fiscal ya que no existe retribución hacia la población en cuanto a las malas condiciones de vialidad, salud, educación entre otros.

Sancionar, la coacción en cuanto al pago de impuestos y no focalizar solo al ente jurídico ya que existe la connotación de que para unos son obligados a pagar y a otros no.

Con estas medidas se evitara la resistencia de los ciudadanos a contribuir y concebir las obligaciones tributarias, existen personas carentes de conciencia y cultura tributaria por naturaleza la cual hace más difícil la labor de recaudar con estos cambios, buena atención en cuanto a los servicios públicos para incentivar a la población de cumplir con el deber de contribuir

Conclusiones

El Estado para cubrir las necesidades publicas colectivas, sociales y políticas necesita disponer de recursos que los obtiene, por una parte, a través del ejercicio de su poder tributario que amena de su propia soberanía, y por otro, el del usufructo de los bienes propios que el Estado posee y los recursos del endeudamiento a través del crédito público.

En este sentido, el principal actor en el proceso de pago hacia el sistema tributario es la sociedad, a través de las diferentes actuaciones que generan recursos dentro del sistema económico, sin embargo la ausencia de compromiso y entendimiento de la responsabilidad de entregar al Estado los tributos correspondientes son falta de una cultura o consciencia tributaria, lo que impacta en la retribución que posteriormente deberá recibir mediante servicios o seguridad social.

Complementando lo antes expresado, se perciben malas prácticas por parte de las personas naturales y jurídicas, dentro de los procedimientos que garantizan el cálculo y pago adecuado, así como oportuno por parte del contribuyente al Estado. Estas actuaciones enmarcadas en el grado de insatisfacción social, sin embargo a través de gestiones

gubernamentales que se realizan, se incentiva a la sociedad al cumplimiento, buscado el fortalecimiento de los principios éticos y morales del ser, conducentes a una solidad cultura tributaria, involucrando en este sentido la tarea educativa necesaria en la construcción y formación del individuo.

Referencias bibliográficas

Arismendi, A. (2006). **Derecho Constitucional**. Publicaciones Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria, 5.453, Marzo 24, 2000

Ramírez, V. (2004) **Manual de derecho tributario venezolano**: (adaptado y concordado a la legislación vigente) Editorial Rufino Torres.

Villegas. (2005). **Curso de finanzas, derecho financiero y tributario**. 9ª Edición, Editorial: Astrea. Buenos Aires. Argentina.

Hidalgo, A. (2009). **Aspectos Generales de la Planificación Tributaria en Venezuela**. Revista El Tributum Vol. II. 1ª ed. 31-47.

Moya, E. (2004). **Elementos de finanzas públicas y derecho tributario**. 4ta Edición. Editorial Mobilibros.

Ley del Impuesto sobre la Renta. (2006). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 38.529, 25-09-06.

Reglamento que establece la Ley de Impuesto sobre la Renta. (2003). Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 5.662, 24-09-03.

Sabino, C. (2007). **Metodología de la Investigación**. Buenos Aires, El Cid.

Villegas (1999), Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario, Ed. Astrea, 8º Ed. Buenos Aires. Marchiori (2008),

Hernández (2012), Conferencia: La Equidad Tributaria: Acciones para promover el cumplimiento. Extraído el 16 de Octubre de 2.002 de http://www.dgii.gov.do/equidad_tributaria.htm.

Crespo y otros (2003), Estrategias e Instrumentos para el Incremento de la Eficacia y la Eficiencia de la Administración Tributaria

Estrategias de financiamiento de corto plazo en el sector de manufacturas plásticas (6JJGH-16)

Mariby Boscán *

Maryana Andrea **

Resumen

Las transformaciones que viven las empresas, demandan adquisición de tecnología actualizada, aprendizaje tecnológico, reestructuración de procesos, entre otros, elementos clave para impulsar su desarrollo, requiriendo obtención y buena administración de recursos financieros. Por tanto, la presente investigación pretende analizar las estrategias de financiamiento de corto plazo utilizadas por empresas manufactureras del sector plástico zuliano. El estudio es descriptivo y de campo, conteniendo una entrevista estructurada a 30 gerentes. Entre los resultados destacan: la mayoría de los empresarios (53,3%) utiliza, el aporte de los socios, como fuentes internas de financiamiento, mientras que, 83,3% emplea préstamos bancarios como fuentes externas. Finalmente, para financiar necesidades de fondos temporales, que impulsen el desarrollo del sector, destaca como estrategia de financiamiento el crédito bancario.

Palabras clave: estrategias financieras, financiamiento de corto plazo, empresas de manufacturas plásticas.

Strategies for short-term financing in the sector of plastic articles

Abstract

Transformations living companies, require acquisition-date technology, technological learning, restructuring processes, among others, key to boosting development, requiring preparation and good management of financial resources elements. Therefore, this research aims to analyze the strategies of short-term financing used by manufacturers of plastic zuliano sector. The study is descriptive and field, containing a structured interview to 30 managers. Highlights included: the majority of employers (53.3%) used, the contribution of the partners, and internal funding sources, while 83.3% use bank loans as external sources. Finally, to finance temporary needs funds to boost sector development financing strategies stand out as bank credit.

Key words: financial strategies, short-term financing, plastic manufacturing companies.

* Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). Magíster en Gerencia de Empresas (LUZ), Economista (LUZ). Docente-Investigadora categoría titular de la Universidad del Zulia. Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Departamento de Estudios de Microeconomía. maribyboscan@yahoo.com.

** Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). Magíster en Gerencia de Empresas (LUZ), Economista (LUZ). Docente-Investigadora categoría titular de la Universidad del Zulia. Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Departamento de Estudios de Microeconomía. marysandra@yahoo.com.

Introducción

En las dos últimas décadas muchos países de América Latina, entre ellos Venezuela, están viviendo transformaciones que demandan la adquisición de tecnología actualizada, el aprendizaje tecnológico y la reestructuración de procesos. En este sentido, las empresas, requieren la definición de estrategias financieras adecuadas, así como la obtención y buena administración de recursos monetarios, que les permitan alcanzar ciertas condiciones de avanzadas, como la incorporación de innovaciones en el sistema productivo, desarrollar cambios tecnológicos, así como alta calificación del recurso humano, entre otros, que le ayuden a fortalecerse y desarrollarse exitosamente.

Frente a estos planteamientos, la presente investigación tiene como objetivo fundamental analizar las estrategias de financiamiento de corto plazo utilizadas en las empresas manufactureras del sector plástico zuliano. Para lo cual se definieron dos objetivos específicos: 1) identificar las fuentes internas de financiamiento de corto plazo y 2) describir las fuentes externas de financiamiento de corto plazo. Una vez elaborado el estudio se logró confirmar como aporte relevante, que la mayoría de los gerentes de las empresas de manufacturas plásticas zulianas, utilizan el aporte de los socios, como fuentes internas de financiamiento, mientras que, como fuentes externas de financiamiento, destacan principalmente los préstamos bancarios y generalmente en la figura de líneas de crédito.

En líneas generales, la ponencia presentada muestra, una introducción al tema, una parte conceptual sobre las estrategias de financiamiento, fundamentalmente de corto plazo, la metodología utilizada para el estudio, incluyendo la técnica de recolección de datos, así como los elementos del instrumento diseñado, seguidamente se incluyen las evidencias obtenidas en el sector con su correspondiente análisis y contrastación teórica, para cerrar con las conclusiones y referencias bibliográficas.

Desarrollo

a) Fundamentación teórica sobre estrategias de financiamiento de corto plazo.

Es de gran importancia para la empresa, diseñar un plan o estrategia que abarque las decisiones de inversión, financiamiento y dividendos, considerando el efecto integrado de tales decisiones sobre los resultados de la organización. Al respecto, Saldívar (1999, c. p. Boscán, 2013) sostiene que las estrategias de financiamiento se definen por el apalancamiento de la empresa, sus fuentes de financiamiento, las condiciones de los créditos y otros pasivos; todo lo cual afecta la estructura financiera, su liquidez, autonomía, solvencia, así como el riesgo financiero al que está sujeta la empresa.

Para la presente investigación destacan principalmente las estrategias de financiamiento de

corto plazo. Al respecto Brealey, et al. (2007), afirman que la implementación de este tipo de estrategias raras veces va más allá de los próximos doce meses. Generalmente, se utilizan para financiar necesidades de fondos estacionales, temporales, así como para brindar flexibilidad en un periodo de incertidumbre. De esta manera, la empresa quiere asegurarse de que tiene la suficiente tesorería para pagar sus facturas y sus compromisos financieros en el corto plazo. En este sentido, Gitman (2007) manifiesta que el financiamiento a corto plazo expone a la empresa al riesgo de que ésta no sea capaz de obtener los fondos requeridos para cubrir sus necesidades máximas temporales. Asimismo, los fondos a largo plazo permiten a la empresa garantizar el costo de sus fondos durante un período, evitando así el riesgo de aumentos en las tasas de interés a corto plazo. Es por ello que, cabe determinar las fuentes de financiamiento, al igual que los instrumentos de financiación más adecuados a emplear en el corto plazo.

Las fuentes de financiamiento de acuerdo con Van Horne y Wachowicz (2002, c. p. Rangel, et al., 2008), son herramientas estratégicas que ayudan a desarrollar un proceso para generar los fondos necesarios y asegurar la sostenibilidad financiera de la organización. A continuación se presentan algunas estrategias financieras que se aplican a corto plazo, provenientes tanto de fuentes internas como externas:

Fuentes Internas de Financiamiento a Corto Plazo: según Vaughn (2005), las fuentes internas de financiamiento son los fondos y activos personales del empresario o de otros inversionistas en el negocio. Estos fondos pueden tener origen en las utilidades generadas por las empresas al iniciar la actividad, constituyendo una fuente importante de financiamiento. También las empresas pueden recibir aporte de los dueños en forma de capital, producto del ahorro personal, también de familiares o amigos. Entre las de corto plazo se puede mencionar:

Financiamiento con Aportes Personales de los Socios.

Según Vaughn (2005), los individuos con certificados de depósito, bonos y otros ahorros pueden considerar estos fondos como fuentes de financiamiento. La conversión de estos ahorros debe ser explorada cuidadosamente para determinar el efecto en la familia si los fondos no son recuperados. Otra manera de emplear estos fondos es como colateral en la solicitud de un crédito. Por su parte, Álvarez (2008) sostiene que, la principal fuente de capital para la mayoría de los negocios nuevos, proviene de ahorros y otras formas de recursos personales. También se suelen utilizar las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios. Es probable que existan mejores opciones disponibles, no obstante, en ocasiones, ante la ausencia de un historial crediticio y administrativo de la empresa, se requiere el uso de esta estrategia para cancelar obligaciones en el corto plazo.

Fuentes Externas de Financiamiento a Largo Plazo: las fuentes externas sostiene Vaughn (2005), provienen del exterior de la organización, es por ello que son consideradas como

endeudamiento. Los empresarios deben estar enterados de todas las fuentes típicas de endeudamiento antes de aproximarse a ellas para tomar la decisión más conveniente. Entre las fuentes de financiamiento externas de corto plazo destacan:

El Crédito Comercial: tal como lo señalan Gitman (2007) y Brealey, et al. (2007), las cuentas por pagar representan la fuente primordial de financiamiento, sin dar en garantía activos específicos como colateral. Se derivan de transacciones en las que se adquiere mercancía, pero no se firma ningún documento formal, de hecho, el comprador acuerda pagar al proveedor el monto requerido según las condiciones establecidas en la factura del proveedor. Para Shim y Siegel (2004), el crédito comercial es una fuente de financiamiento espontánea, ya que deriva de operaciones normales de la compañía. Entre sus beneficios se puede citar: es más fácil de obtener, no requiere garantías, generalmente no hay que pagar intereses o, en todo caso, éstos son mínimos.

Préstamos Bancarios a Corto Plazo: los bancos son una fuente importante de préstamos a corto plazo sin garantías. El tipo principal de crédito que éstos ofrecen a los empresarios es el préstamo autoliquidable a corto plazo, que tienen el propósito de sostener a la empresa en temporadas de fuertes necesidades de financiamiento debidas primordialmente a aumentos del inventario y cuentas por cobrar. A medida que los inventarios y las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, se generan los fondos suficientes para reembolsar éstos préstamos. Las instituciones financieras de acuerdo con Gitman (2007), prestan fondos a corto plazo sin garantías: a través de líneas de crédito, pagarés de pago único y contratos renovables.

Financiación de las Cuentas por Cobrar: de acuerdo con Stanley (2001, c. p. Boscán, et al., 2007) esta puede incluir la pignoración de las cuentas por cobrar como garantía prendaria de un préstamo, o una venta propiamente dicha de éstas cuentas (factoring). A medida que el nivel de las cuentas por cobrar asciende, una empresa puede pedir prestado mucho más.

Cuentas Acumuladas como Financiamiento Espontáneo: según Van Horne (2003), representan la segunda fuente espontánea de financiamiento. Se refieren de acuerdo con Gitman (2007), a los pasivos por servicios recibidos cuyo pago aún está pendiente. Los rubros que la empresa acumula con mayor frecuencia son los salarios e impuestos. Como los impuestos son pagos para el Gobierno, la empresa no puede manipular sus acumulaciones, sin embargo, la de salarios puede manipularse en cierta medida, retrasando el pago de los mismos, recibiendo de ésta forma un préstamo sin intereses por parte de los empleados, a quienes se les paga después de haber realizado el trabajo.

Financiamiento con Inventarios: los créditos pueden estar garantizados con inventarios comerciales. El financiamiento con inventarios suele utilizarse cuando la compañía ha agotado su capacidad de pedir adelantos de sus cuentas por cobrar. Para poder financiarse con el

inventario, manifiestan Brealey, et al. (2007) y Shim y Siegel (2004), éste debe estar compuesto por bienes comercializables, no perecederos y estandarizados, con una elevada rotación, y que no estén expuestos a una rápida obsolescencia.

Aceptaciones Bancarias: siguiendo a Van Horne (2003), para una compañía involucrada en el comercio exterior o en el almacenamiento y embarque doméstico de diversas mercancías, las aceptaciones bancarias pueden ser una fuente principal de financiamiento. En esencia, el banco acepta la responsabilidad del pago, con lo que sustituye la credibilidad del girado con la suya propia.

Fuentes Informales de Financiamiento: son aquellas que no están legalmente reguladas a través de leyes gubernamentales. Es por esto que las condiciones son establecidas de manera informal entre la persona u organización prestataria y el beneficiario. En algunos casos, se exige una garantía que pudiera estar representada en la firma de letras, cheques bancarios e incluso objetos de valor. En esta clasificación entran los llamados prestamistas, al igual que las casas de empeño. Esta fuente suele tener un costo de financiamiento muy alto debido al riesgo de morosidad, sin embargo, entre sus ventajas destacan reducidos requisitos y rapidez.

b) Métodos.

En la presente investigación se diseñó un estudio descriptivo, de campo, transversal y no experimental, incluyendo una entrevista personal a los gerentes de las empresas del sector, utilizando un formato estructurado con respuestas cerradas, como técnica e instrumento para la recolección de datos respectivamente. El trabajo de campo partió de una población de 36 empresarios y/o gerentes financieros de las empresas del sector plástico, registrados en el Consorcio Zuliano de Industriales del Plástico (CONZIPLAS) ubicados (al menos su área de producción) en los Municipios Maracaibo y San Francisco del estado Zulia, según la base de datos proporcionada por el consorcio en el año 2010, se aplicó un censo poblacional, logrando obtener información correspondiente a 30 organizaciones.

Con la finalidad de medir las estrategias de financiamiento de corto plazo utilizadas, se diseñó un instrumento cerrado previamente codificado con las siguientes alternativas de respuesta: siempre (4), casi siempre (3), algunas veces (2), casi nunca (1) y Nunca (0). Asimismo se seleccionaron algunos indicadores descriptores del objeto de estudio y como todos los ítems se redactaron en sentido positivo, se consideró una actitud favorable ante el reactivo, las respuestas siempre, casi siempre y algunas veces, mientras que se consideró como una actitud desfavorable las respuestas casi nunca y nunca. Una vez levantada la información, se procedió a su tabulación y análisis estadístico, utilizando técnicas cuantitativas como el cálculo de frecuencias por tipo de respuesta, porcentajes, entre otras, a través del programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 17.0.

Finalmente, cabe mencionar que parte de los datos referidos en esta ponencia se derivan de la tesis doctoral intitulada "Estrategias de financiamiento y desarrollo endógeno del sector plástico", presentada para Febrero 2013 en la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, así como de la investigación para el trabajo de ascenso intitulado: "Estrategias de financiamiento en el sector plástico zuliano" presentado en la Universidad del Zulia en Octubre 2013.

c) Resultados.

Según Sandra y Boscán (2010), el sector de manufacturas plásticas comprende el conjunto de empresas dedicadas a producir una variada gama de bienes a base de compuestos orgánico-químicos poliméricos, procedentes de sustancias naturales de origen vegetal: celulosa, almidón, derivados del petróleo, gas natural, carbón, entre otros, que incluyen: moldes, piezas así como otros productos plásticos manufacturados, susceptibles de ser utilizados como bienes finales por el consumidor o insumos intermedios por otras industrias. Seguidamente, se exponen los resultados del trabajo de campo sobre la utilización de las estrategias de financiamiento de corto plazo en las empresas de manufacturas plásticas zulianas, desde la perspectiva de fuentes internas y externas, empleadas en las mismas.

Fuentes internas de financiamiento a largo plazo.

Dentro de las fuentes internas de financiación de corto plazo destacan:

Aportes personales de los socios. A través de los resultados obtenidos, se determinó que el 53,3% de los empresarios consideró que en su empresa casi siempre se utilizan aportes personales de los socios como forma de financiamiento, en tanto que un 36,7% manifestó que en su empresa casi nunca se presenta esta fuente interna de financiamiento (ver tabla 1).

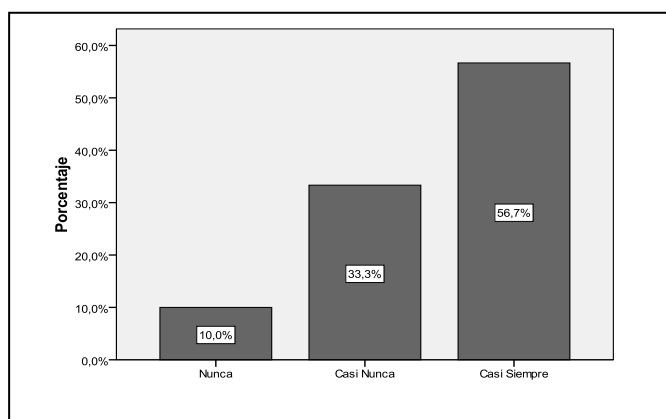
Tabla 1: Aportes personales de los socios como forma de financiamiento.

	Frecuencia	Porcentaje
Validos Nunca	1	3,3
Casi Nunca	11	36,7
Algunas Veces	1	3,3
Casi Siempre	16	53,3
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Boscán (2013).

Con respecto, a si el capital de trabajo es financiado con aportes personales de los socios, se estableció que el 56,7% de los gerentes entrevistados manifestó que los aportes personales de los socios casi siempre se utilizó para financiar el capital de trabajo, mientras que un 33,3% de los empresarios sostuvo que casi nunca los recursos provenientes de esta fuente de financiamiento fue para cubrir el capital de trabajo de su empresa, sino que se aprovechó en otras necesidades de la misma (ver gráfico 1).

Gráfico 1: Aportes personales de los socios para financiar capital de trabajo.



Fuente: Boscán (2013).

Fuentes externas de financiamiento a corto plazo.

Como ya se mencionó las fuentes externas de financiamiento provienen del exterior de la empresa, resaltando entre los resultados:

En lo referente al **crédito comercial**: se indagó sobre la utilización de este tipo de fuente como estrategia de financiamiento de corto plazo, que un 60% de los empresarios casi nunca recurre a créditos comerciales, en tanto que el 20% casi siempre lo utiliza y un 10% siempre acude a esta fuente externa de financiamiento (ver tabla 2).

Tabla 2: Créditos comerciales como estrategia de financiamiento.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Nunca	1	3,3
Casi Nunca	18	60,0
Algunas Veces	2	6,7
Casi Siempre	6	20,0
Siempre	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: Boscán (2013).

Por otro lado, en lo concerniente a si los gerentes difieren los pagos a los proveedores, como una estrategia de financiamiento, se puede visualizar que un 83,3% de los gerentes entrevistados manifestó que nunca (70%) o casi nunca (13,3%) recurre a diferir el pago a proveedores para financiarse en el corto plazo, en tanto que solo el 16,6% de los empresarios, algunas veces (10%), casi siempre (3,3%) o siempre (3,3%) lo ha utilizado (ver tabla 3).

Tabla 3: Diferimiento de pagos a proveedores como estrategia de financiamiento.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Nunca	21	70,0
Casi Nunca	4	13,3
Algunas Veces	3	10,0
Casi Siempre	1	3,3
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Boscán (2013).

De igual forma, se indagó si la compra de insumos es financiada con créditos comerciales, encontrando que el 66,7% de los gerentes entrevistados casi nunca (56,7%) o nunca (10%) adquiere sus insumos a través de créditos comerciales, mientras que aproximadamente el 33,4% casi siempre (26,7%) o algunas veces (6,7%) ha comprado sus insumos a crédito (ver Gráfico

2).

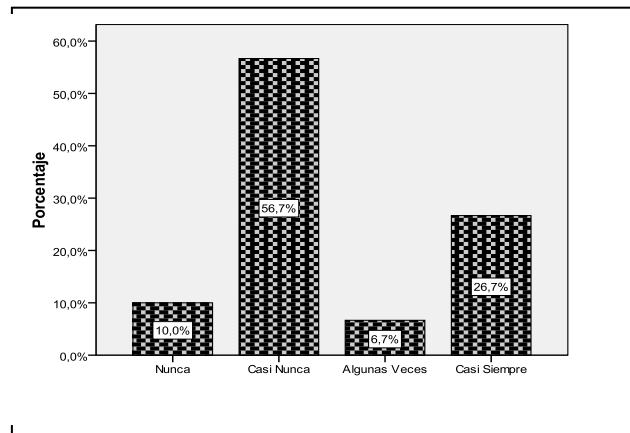


Gráfico 2: Uso del crédito comercial para financiar insumos.

Fuente: Boscán (2013).

Por otra parte en lo concerniente a los **préstamos bancarios de corto plazo**, se analizó si los gerentes emplean los préstamos bancarios como estrategia de financiamiento de corto plazo, evidenciándose que el 83,3% casi siempre (60%) o siempre (23,3%) utiliza los préstamos bancarios, en tanto que el 10% de los entrevistados manifestó que nunca (3,3%) o casi nunca (6,7%) los utiliza (ver gráfico 3).

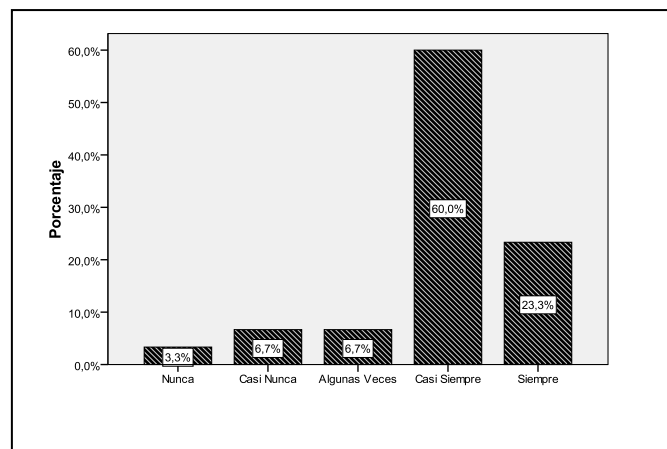


Gráfico 3: Empleo de préstamos bancarios como estrategia de financiamiento.

Fuente: Boscán (2013).

Seguidamente, se evaluó el uso de las líneas de crédito, como préstamo bancario de corto plazo, mostrándose que un 70% de los gerentes entrevistados utiliza casi siempre (66,7%) o siempre (3,3%) esta forma de financiamiento bancario, mientras que el 20% nunca (10%) o casi nunca (10%) considera el empleo de éste instrumento de crédito (ver tabla 4).

Tabla 4: Uso de líneas de crédito como estrategia de financiamiento.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Nunca	3	10,0
Casi Nunca	3	10,0
Algunas Veces	3	10,0
Casi Siempre	20	66,7
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Boscán (2013).

Con respecto a la **financiación de las cuentas por cobrar (factoring)**, se verificó la utilización de esta estrategia de financiamiento de corto plazo, encontrando que el 86,7% de los gerentes de las empresas de manufacturas plásticas zulianas nunca (80%) o casi nunca (6,7%) recurre a la venta de sus cuentas por cobrar para financiarse en el corto plazo, en tanto que un 13,3% de los empresarios manifestó que casi siempre la ha utilizado (ver tabla 5).

Tabla 5: Venta de cuentas por cobrar como estrategia de financiamiento.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Nunca	24	80,0
Casi Nunca	2	6,7
Casi Siempre	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Boscán (2013).

En relación a las **cuentas acumuladas**, se indagó acerca de la postergación del pago de salarios como estrategia de financiamiento externa de corto plazo, de acuerdo a los resultados obtenidos el 90% de los empresarios del sector, nunca ha retrasado la cancelación de los sueldos y salarios, un 6,7% casi nunca lo ha utilizado como financiamiento, mientras que solo el 3,3% en alguna oportunidad ha postergado el pago de los salarios para financiarse.

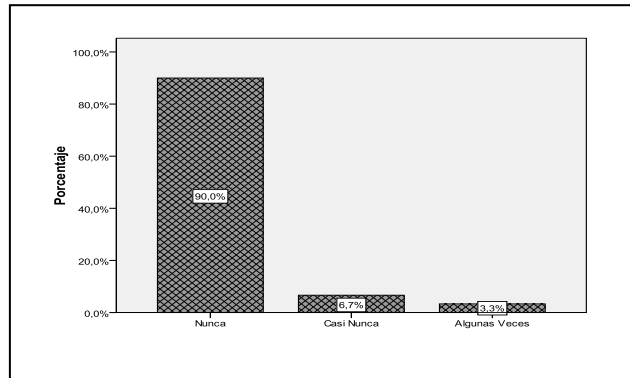


Gráfico 5: Postergamiento del pago de salarios como estrategia de financiamiento.

Fuente: Boscán (2013).

Con respecto a posponer el pago de impuestos como estrategia de financiamiento, el 96,7% de los gerentes entrevistados nunca (90%) o casi nunca (6,7%), ha manipulado las acumulaciones de este tipo de cuenta de financiamiento espontaneo, en tanto que un 3,3% algunas veces ha pospuesto el pago de los impuestos (ver tabla 6).

Tabla 6: Postergamiento del pago de impuestos como estrategia de financiamiento.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	27	90,0
	Casi Nunca	2	6,7
	Algunas Veces	1	3,3
	Total	30	100,0

Fuente: Boscán (2013).

Por otro lado en lo que respecta al **financiamiento con inventarios**, como fuente externa de financiamiento de corto plazo, se investigó si los gerentes ofrecen los inventarios de la empresa, como garantía para la obtención de préstamos de corto plazo, encontrando que el 86,7% de los empresarios entrevistados nunca (76,7%) o casi nunca (10%) ha recurrido a préstamos garantizados con inventario, mientras que un 13,3% casi siempre ha tenido que recurrir a este instrumento de financiación (ver gráfico 6).

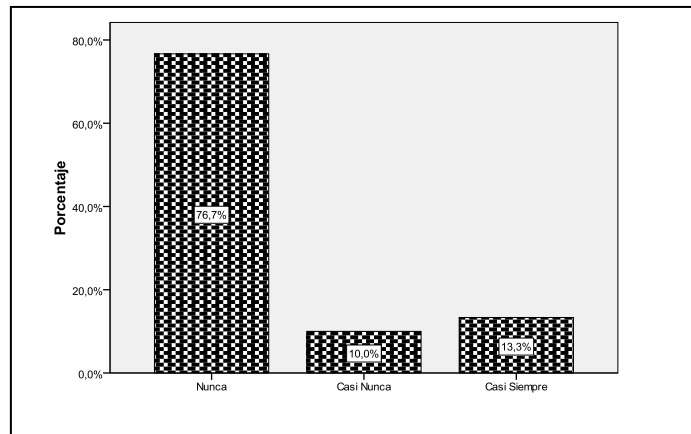


Gráfico 6: Uso de inventarios como garantía para obtener financiamiento.

Fuente: Boscán (2013).

Con respecto a las **aceptaciones bancarias**, como estrategia de financiamiento de corto plazo, se puede visualizar en el gráfico 7, que el 83,4% de los gerentes de las empresas manufactureras del sector plástico zuliano, nunca (76,7%) o casi nunca (6,7%) han utilizado las aceptaciones bancarias, como un instrumento de financiamiento, mientras que el 16,7% algunas veces (6,7%) o casi siempre (10%) ha recurrido a las aceptaciones bancarias (ver gráfico 7).

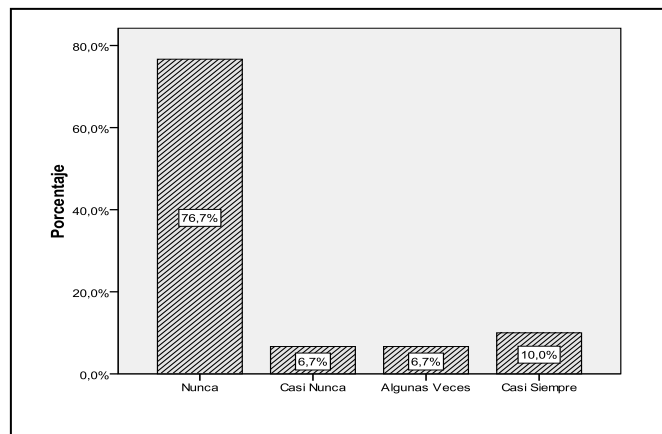


Gráfico 7: Uso de aceptaciones bancarias como estrategia de financiamiento.

Fuente: Boscán (2013).

Por último en relación a las **fuentes informales de financiamiento**, se indagó si los empresarios del sector plástico recurren a fuentes informales para el financiamiento de corto plazo, obteniendo como resultado que el 90% de los gerentes entrevistados manifestó que nunca ha recurrido a fuentes informales de financiamiento, el 6,7% casi nunca y solo el 3,3% lo ha utilizado algunas veces como estrategia de financiamiento en el corto plazo (ver tabla 7).

Tabla 7: Uso de fuentes informales de financiamiento a corto plazo

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Nunca	27	90,0
Casi Nunca	2	6,7
Algunas Veces	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Boscán (2013).

d) **Discusión.**

En general la mayoría de los gerentes de las empresas de manufacturas plásticas respaldan con sus aportes personales la adquisición de deuda de corto plazo para su empresa, por lo tanto se corrobora la teoría de, Álvarez (2008) quien sostiene que, la principal fuente de capital para la mayoría de los negocios nuevos, proviene de ahorros y otras formas de recursos personales para cancelar obligaciones a corto plazo, especialmente capital de trabajo.

Por otro lado, en cuanto a las fuentes externas, los resultados arrojaron que, la mayor parte de los empresarios no recurre al crédito comercial, en este sentido y tal como lo señalan Gitman (2007) y Brealey, et al. (2007), las cuentas por pagar representan la fuente primordial de financiamiento, solo para el 36,7% de los gerentes de las empresas de manufacturas plásticas zulianas. Encontrándose que no difieren dichos pagos, por cuanto la mayoría está de acuerdo con Brealey, et al. (2007) quienes afirman que el costo de estirar las cuentas por pagar es doble ya que, por una parte, existe un costo por el descuento en efectivo por pronto pago que se ha perdido y además, pudiera ocasionarse un posible deterioro en la clasificación de crédito si se estiran demasiado las cuentas.

De igual forma, para la mayoría de los empresarios del sector, los préstamos bancarios de corto plazo, se consideran como la principal fuente de financiamiento de corto plazo. Al respecto, cabe mencionar que los bancos según Gitman (2007), son una fuente importante de préstamos sin garantías y el tipo de crédito que éstos ofrecen, tienen el propósito de sostener a la empresa en temporadas de fuertes necesidades de financiamiento debidas primordialmente a aumentos del inventario, capital de trabajo, compras de equipamiento, entre otros.

En este sentido, cabe destacar que la línea de crédito es el instrumento más utilizado dentro de los créditos bancarios, colocando de manifiesto las ventajas de una línea de crédito para la empresa, que de acuerdo con Shim y Siegel (2004), consiste en disponer de fondos fácil e inmediatamente en períodos de estrechez del mercado monetario y se puede tomar prestado sólo

lo necesario, para devolverlo en cuanto haya efectivo disponible. Asimismo, se pudo constatar que el uso del pagaré no es una alternativa ampliamente adoptada por las empresas del sector plástico, esto podría deberse a que según Gitman (2007), este tipo de crédito usualmente se otorga en un solo monto a un prestatario que necesita fondos para un propósito específico durante un período corto de tiempo, es decir menos flexible que la línea de crédito.

De igual manera, la postergación del pago de salarios no es una estrategia considerada por los empresarios del sector, puesto que las leyes laborales en el país podrían perjudicar a las empresas con erogaciones y sanciones fuertes, asimismo, teóricamente y tal como lo sostienen Boscán, et al. (2007), los trabajadores pueden responder con ausentismo, menor eficiencia o denuncias ante los entes necesarios para hacer cumplir sus derechos, por tanto una empresa debe tener cuidado con la postergación de los salarios. Tampoco han retrasado el pago de impuestos como estrategia de financiamiento, dado que los mismos representan pagos para el Gobierno, una empresa con una dificultad financiera extrema al posponer el pago de impuestos, incurriría en un cargo como multa, lo cual representaría un costo elevado.

Por otro lado, el financiamiento con inventario, según Gitman (2007), consiste en un préstamo con certificado de depósito, es decir, un acuerdo en el que el prestamista, que puede ser un banco o una empresa de finanzas comercial, recibe el control del inventario entregado en garantía, y la mayoría de los gerentes de las empresas de manufacturas plásticas zulianas no lo considera como estrategia de financiamiento de corto plazo. Tampoco las aceptaciones bancarias representan una fuente de financiamiento de corto plazo, lo cual tiene su explicación, en que este tipo de fuente externa hace posible el financiamiento para una compañía involucrada en comercio exterior o almacenamiento y embarque doméstico de mercancías y solo algunas de las empresas del sector están envueltas en esta actividad.

Finalmente, casi la totalidad (90%) de los empresarios no recurre a fuentes informales de financiamiento, por cuanto suele tener un costo muy alto debido al riesgo de morosidad por parte del prestamista y además las condiciones del crédito no son formales. Al respecto, cabe destacar que la mayoría de las empresas del sector son medianas o de gran tamaño, con estructura administrativa formal, en las cuales es poco común este tipo de estrategias, ya que existen otras opciones de menor costo que pueden ser consideradas, por cuanto este tipo de financiamiento no están legalmente reguladas a través de leyes gubernamentales.

Conclusiones

Una vez finalizada la investigación se puede concluir, que en general el financiamiento, la escasez de materia prima y divisas, se consideran en la actualidad como los problemas más difíciles de afrontar por los empresarios del sector de manufacturas plásticas, en función de que no se adecuan a las especificidades y necesidades reales de sus empresas.

En relación a las estrategias de financiamiento a corto plazo utilizadas por las empresas manufactureras del sector plástico zuliano, se determinó que la mayoría de los empresarios del sector utiliza, por el lado de las fuentes internas, el aporte de los socios, para cancelar obligaciones en el corto plazo, sobre todo ante la ausencia de un historial crediticio y administrativo de la empresa, en tanto que, en lo referente a las fuentes de financiamiento externas destacan principalmente los préstamos bancarios de corto plazo, utilizando como instrumento principalmente la línea de crédito, dado que la mayoría de las empresas del sector son medianas y por tanto la calificación crediticia de las mismas es alta.

Asimismo, cabe destacar que este tipo de empresas, en su mayoría no utiliza el crédito comercial para la compra de insumos y los pocos que lo utilizan manifestaron que nunca o casi nunca, recurren a diferir el pago a proveedores para financiarse en el corto plazo. Del mismo modo no se utiliza la venta de las cuentas por cobrar, por cuanto tiene costos derivados de intereses y comisiones, que el empresario no está en disposición de asumir. Por otro lado, tampoco postergan los pagos de salarios ni de impuestos, por los riesgos y elevados costos que representan y en muy pocas ocasiones utilizan las aceptaciones bancarias para el financiamiento del comercio exterior. De igual manera es de hacer notar que este tipo de empresas no recurre a préstamos informales, dado que según la opinión de los gerentes entrevistados, este tipo de fuente de financiamiento se considera muy riesgosa e ilegal.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, H. (2008). *La estructura de financiamiento y el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas*. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Córdoba. Argentina. Documento disponible en línea en www.gestiopolis.com.
- Boscán, M. (2013). *Estrategias de financiamiento y desarrollo endógeno del sector plástico*. Tesis Doctoral. Universidad Dr. Rafael Bellosillo Chacín, Maracaibo, República Bolivariana de Venezuela.
- Boscán, M.; Romero, J. y Sandrea, M. (2007). Fuentes de financiamiento utilizadas por las empresas productoras de derivados lácteos del estado Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol. XIII, (1), 134-146.
- Brealey, R.; Myers, S. y Marcus, A. (2007). *Fundamentos de finanzas corporativas*. (Quinta edición). España: Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Gitman, L. (2007). *Principios de Administración Financiera*. (Décimo primera edición). México: Editorial Pearson Educación.
- Rangel, Isabel, Graterol, Ángela, Alizo, María Alexandra *et al.* (2008). Estrategias de financiamiento aplicadas en el sector panadero del estado Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol.14 (3), 528-545.
- Sandrea, M. y Boscán, M. (Julio-Septiembre, 2010). Gerencia ambiental en el sector zuliano de manufacturas plásticas. *Revista espacio abierto. Cuaderno venezolano de sociología*, Volumen 19 No 3, Venezuela, Universidad del Zulia, pp. 555-571.

- Shim, J. y Siegel J. (2004). *Dirección financiera*. (Segunda edición). España: MacGraw-Hill Interamericana de España, S.A.
- Van Horne, J. (2003). *Administración Financiera*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Vaught, D. (2005). *Caterers. Business and industry profile*. Publicado por el Departamento de comercio y asuntos de la comunidad de Illinois. 2004. Documento disponible en línea en www.sbaer.uca.edu.

La planificación tributaria como mecanismo de gestión y control empresarial (6JJGH-19)

Milagros Villasmil *

Resumen

El presente trabajo establece por objetivo analizar la planificación tributaria como mecanismo de gestión y control empresarial. Teóricamente se apoya en: Parra (2001-2008), Villasmil (2011), Hidalgo (2012), Fraga (2005-2006), entre otros. Metodológicamente se enmarca en el paradigma científico cualitativo; es de tipo descriptivo documental con diseño bibliográfico. Se determinó que en Venezuela se cuenta con diversas alternativas legales las cuales permiten obtener beneficios tributarios, dependiendo de la actividad del inversionista o del negocio. Resulta fundamental la planificación tributaria debido a que pretende conocer a priori las consecuencias fiscales es de las decisiones individuales, para poder actuar de la forma más idónea. Aunque pagar impuestos sea una obligación ineludible, el sistema tributario permite ciertas opciones que conviene conocer, saber cuantificar y comparar.

Palabras Clave: Planificación tributaria, contribuyente, gestión empresarial.

Tax planning: taxpayer legitimate tool in business management

Abstract

This study provides objective analysis tax planning as a management and corporate control. Theoretically, it is based on Parra (2001-2008), Villasmil (2011), Hidalgo (2012), Fraga (2005-2006), among others. The methodology is qualitative part of the scientific paradigm; document is descriptive design with bibliographic, It was determined that Venezuela has several legal options, which allow to obtaining tax benefits, depending on the activity of the investor or business. Tax planning is essential because it pretends to know a priori the tax consequences of individual decisions, to act in the most adequate way. Although paying taxes is binding, the tax system allows certain options you should know, be able to quantify and compare.

Keywords: tax planning, taxpayer, business management.

*Posdoctoral en Gerencia Pública y Gobierno URBE (2013). Dra. En Ciencias Gerenciales URBE (2008). Magíster en Gerencia Tributaria URBE (2005). Lcda. En Contaduría Pública UNA (2001), T.S.U en Relaciones Industriales IUTAJS (1983); En la Actualidad Docente Investigador Tiempo Completo Titular de la Universidad de la Costa; CUC Barranquilla Colombia; Asesora de Trabajos y proyectos de Investigación en LUZ, URBE y UJGH. Miembro del comité de redacción de la Revista Innovación y Gerencia de la UJGH (2008 hasta la fecha). Facilitadora de Cursos y Talleres. Arbitro permanente en revistas Científicas. Investigador ASOVAC, Investigadora Activa PEII Nivel A E-mail:milagrosv28@gmail.com, mvillasmil@cuc.edu.co.

1.- Introducción

En el devenir del tiempo el gobierno Venezuela ha realizado innumerables reformas en el ámbito tributario con el propósito de perfeccionar la exacción tributaria. En Venezuela, como en cualquier país en desarrollo, la carga tributaria que deben enfrentar los entes económicos es un factor decisivo a la hora de diseñar sus estrategias de negocios.

En efecto, la carga tributaria puede definir si se lleva a cabo o no una determinada actividad de negocio pues dependiendo de la rentabilidad de la misma, puede suceder que "todo se vaya en pagar impuestos" (renta, industria y comercio, impuesto al patrimonio, impuesto al valor agregado, impuesto de registro, de vehículos, predial, etc.). Ante dicha situación, la Planificación Tributaria surge como aquel conjunto de estrategias que un ente económico adopta, en forma anticipada, con el objetivo de **poder llevar a cabo sus actividades económicas buscando el mayor rendimiento de su inversión al menor "costo tributario" posible.**

La aplicación del sistema tributario, la facultad de imponer su cumplimiento y la responsabilidad de lograrlo, es una de las manifestaciones esenciales del poder del Estado moderno. Se presenta entonces la planificación tributaria como una herramienta administrativa que tiene por finalidad determinar el pago de la cantidad justa que le corresponde al contribuyente por concepto de tributos, la misma también ayudara a consolidar los procesos gerenciales, prepara al sujeto pasivo como aliado de la administración tributaria, evitando la imposición de sanciones, fortaleciendo la cultura tributaria encontrándose inserta dentro de la planificación estratégica.

En consecuencia, resulta fundamental la planificación tributaria debido a que pretende conocer a priori las consecuencias fiscales de las decisiones individuales, para poder así actuar de la forma más adecuada. Aunque pagar impuestos sea una obligación ineludible, el sistema tributario permite ciertas opciones que conviene conocer, saber cuantificar y comparar. Para los gerentes colombianos, responsables del quehacer en materia tributaria en la organización, la planificación se vislumbra como una herramienta administrativa fundamental para poder abordar esta serie de conflictos. Mediante la planificación tributaria, se pueden estudiar las alternativas legales y trazar las estrategias adecuadas para ahorrar muchos recursos en impuestos.

Así las cosas, las leyes tributarias no solo están comprendidas por obligaciones, sanciones, sino también por beneficios económicos que pueden ser disfrutados por el contribuyente, tales como exenciones, exoneraciones, escudos fiscales, hasta vacíos

legales que traen como consecuencia el alcance de un ahorro en el quantum del tributo. Figuras como la elusión, han dado origen a conductas enfocadas a prácticas tributarias que tengan como resultado la optimización de la carga tributaria, entre las que se encuentra la ingeniería tributaria, la economía de opción y la planificación tributaria.

En base a lo anterior, el presente estudio plantea como objetivo analizar la planificación tributaria asumida como un mecanismo de control y gestión empresarial, exponiendo algunas reflexiones y aproximaciones teóricas que proporcionen un enfoque de esta herramienta legítima del contribuyente en su gestión organizacional. Para lograr tal propósito la metodología aplicada estuvo dirigida a la revisión documental-bibliográfica, sustentada en la comparación de criterios de diversos autores, y vivencias de la investigadora.

2.- Fundamentación Teórica

2.1. El Concepto de Planificación

Planificación para Mintzberg (2010) son las acciones llevadas a cabo para realizar planes y proyectos de diferente índole, siguiendo un conjunto de pasos que se establecen inicialmente, haciendo uso de diferentes expresiones y herramientas, es decir, concibe el plan para que posteriormente sea llevado a cabo.

En este contexto, a las organizaciones no les basta con permanecer estables para conservar su posición, sino que deben tener en cuenta el entorno en el que se mueven, prever los posibles cambios en ese entorno, anticiparse a ellos y diseñar su propia proyección en el futuro. De estas nuevas necesidades surge la noción de estrategia, vocablo de origen griego procedente del mundo militar, que en el ámbito de las organizaciones tiene tres proyecciones íntimamente conectadas:

a) El pensamiento estratégico: que supone pensar con un enfoque global en el espacio y en el tiempo, definiendo orientaciones a largo plazo y teniendo en cuenta la relación con el entorno.

b) La gestión estratégica: que es un modo de actuar como instrumento de transformación del pensamiento estratégico en cambio organizativo, mediante la definición de una visión de éxito de la organización.

c) Y la planificación estratégica: que es la herramienta idónea que le permite a las organizaciones alcanzar la visión de éxito, mediante la aplicación de un método sistemático de definición de acciones, que analiza la situación de la organización y su

entorno, establece objetivos y estrategias para alcanzarlos y fija las políticas y procedimientos necesarios para ello.

Para Mintzberg (2012), de las nociones expuestas resultan dos elementos fundamentales que han de tenerse en cuenta en la planificación estratégica: la proyección en el tiempo (el largo plazo) y la consideración del entorno.

2.2. La Planificación Tributaria

Para Fraga (2005) la planificación tributaria permite el aprovechamiento de opciones de ahorro que las propias leyes tributarias, de manera expresa o tácita, ponen a disposición de los contribuyentes. La planificación tributaria es pues, un sistema desarrollado por los sujetos pasivos para disminuir su carga tributaria considerando "los vacíos" existente en la Ley o situaciones en las que el legislador no fue suficientemente explícito: mediante las vías de salidas que la misma ley civil, mercantil o tributaria le permite según sea el caso y el impuesto. Por ende es considerada un instrumento dirigido a optimizar o reducir los costos tributarios de las empresas y particulares mediante la utilización eficiente de la legislación vigente.

Galarraga (2012) señala al respecto, la planificación tributaria, planeamiento tributario, gerenciamiento de impuestos, economía de opción o elusión tributaria, la idea que se plantea estas herramientas no se orienta para excluir ingreso o rentas, ni para ocultarlos, tampoco para disimularlos y en ningún caso para evadir obligaciones tributarias, ellas buscan la observancia a lo dispuesto en la normativa legal patria, es decir, del país y a las normas internacionales de información financiera con el propósito de evitar sanciones por incumplimiento de deberes formales, por defraudación y evasión en los pago tributarios que le corresponda, por tal motivo, esta herramienta debe evitar abusar de las formas jurídicas.

En este sentido, Fraga (2005) establece que la economía de opción permite el aprovechamiento de opciones de ahorro que las propias leyes tributarias de manera expresa o tácita ponen a disposición del contribuyente en virtud de que en materia tributaria hay riesgo subjetivo de propender a evadir y aplica en donde hay imposición directa.

La consideración de incentivos tributarios resulta de vital importancia al momento de preparar la planificación tributaria, ya que las exenciones y exoneraciones, escudos fiscales en sí mismos, son dispensas totales o parciales de la obligación tributaria emanados de diferentes poderes. No es posible discernir sobre el tema de la planificación tributaria sin detenerse en el concepto de elusión y evasión.

La planeación tributaria hace referencia al planeamiento que hace el contribuyente para aprovechar los beneficios tributarios expresamente contemplados en la ley. No se trata de

buscarle la caída y los huecos a la ley, sino de aprovechar los beneficios que ésta ha contemplado. Un ejemplo puede ser invertir en los sectores económicos en donde las rentas son exentas. Invertir en activos fijos productivos, etc. En este caso no hay nada ilegal ni se hace nada con la mala intención.

Sobre esta base, Villasmil (2011), refiere que la Planificación Tributaria es una herramienta que nace como respuesta a ciertas contingencias tributarias que afectan a las organizaciones y a sus dueños o accionistas; así entonces, la Planificación Tributaria se utiliza con el objetivo de buscar la optimización de la variable tributaria, con estricto apego a las normas legales. En este sentido, es una herramienta eficaz para controlar las contingencias motivadas mayormente por desconocimiento de la normativa tributaria, ya que se aplican criterios propios, y estos son rechazados por la Administración Tributaria.

La planificación tributaria pretende estudiar la incidencia de la diversidad de tributos presentes en la legislación de cualquier país, en los Gastos y Costos con el propósito de establecer el margen de utilidad, previendo pérdidas económicas en las diferentes operaciones que esta realiza. Igualmente, debe tomar en cuenta para este momento crucial en el cual se decidirá, como es la situación actual de la Nación y sus pronósticos, su posición en el mercado, el régimen laboral, las expectativas de los inversionistas, su capacidad de endeudamiento, los activos en los que se apoya, entre otros datos.

En consecuencia, es una herramienta estratégica de decisión de los negocios, caracterizada por un conjunto coordinado de comportamientos empresariales, tendientes a crear relaciones y situaciones jurídicas orientadas a la optimización de la carga tributaria, dentro del marco de la legalidad, disminuyendo costos. Bajo esta reflexión Fraga (2006) expresa que la planificación tributaria es la optimización de los recursos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con la menor carga tributaria posible y/o diferir el pago, dentro de los márgenes legales, sin incurrir en ilícitos (formales y/o materiales), buscando en el camino menos gravoso, las alternativas para el cumplimiento de las disposiciones legales, dentro de la norma legal.

La planificación tributaria empieza dando respuesta a tres preguntas:

1.- ¿Dónde estamos hoy?

1. Análisis de la Situación (Auditoría tributaria)
2. Análisis del Entorno (Normativa Legal y Criterios de Interpretación)
3. Análisis Interno (Diagnóstico de las capacidades materiales y humanas)

2.- ¿Dónde queremos ir?

1. Objetivos y Metas a mediano y largo plazo (Cuantificar la carga tributaria)
2. Determinar el Impuesto sobre la Renta fundamentado en la renta tributariagravable al cierre del ejercicio.
3. Impuesto a retener y enterar
4. Identificar las Incentivos Tributarios.

3.- ¿Cómo podemos llegar a donde queremos ir?

1. Necesidades materiales y humanas
2. Información de la Gerencia
3. Personal interno
4. Asesores Externos

El Planeamiento Tributario (PT) es un conjunto coordinado de comportamientos orientados a optimizar la carga tributaria, ya sea para reducirla o para eliminarla, o para gozar de algún beneficio tributario. Formas de implementar una Planificación Tributaria: A) Economía de opción (lícita), B) Fraude a la ley (ilícita), C) Simulación relativas o absoluta (ilícita) y D) Conductas fraudulentas (ilícita).

A este respecto, Hidalgo (2012) indica que La PT no supone, necesariamente, un comportamiento ilícito. Una correcta optimización de la carga tributaria, requiere de:

1. Una operación aún no realizada.
2. Un riguroso análisis de las normas tributarias que aplican sobre la operación.
3. La identificación de los escenarios posibles, y el impacto tributario en cada uno de ellos.
4. Un análisis financiero de la implementación de cada escenario.
5. Un análisis de factibilidad (tiempos, trámites, posibilidad)
6. La elección de la alternativa más económica y eficiente

2.2.1. Aspectos a considerar en la planificación tributaria.

Parra (2008) señala que, una vez tomado en cuenta lo que establecen estas tres interrogantes se deben considerar algunos aspectos en su realización entre ellos están:

- a. La forma de sociedad actual del negocio o explotación comercial y cuál es la forma más adecuada para el país en cuestión.

- b.Cuál es la estructura de financiamiento más aconsejable.
- c. Qué controles existen en materia de precios de transferencia de bienes tangibles e intangibles.
- d. La existencia de tratados para evitar doble tributación.
- e. La existencia de restricciones fiscales o cambiarias a la repatriación de capitales y/o utilidades.
- f. La existencia de restricciones con relación a los pagos por asesoramiento técnico prestado desde el exterior, y cuál es el costo tributaria.
- g.Cuál es el tratamiento tributaria para los regímenes de promoción y diferimiento de impuestos.

Sin duda alguna la Planificación Tributaria en el mundo actual, permite lograr tener Libertad para Elegir la forma de Sociedad, Se funda en la Interpretación de la Ley Tributaria, No debe Existir Abusos de Normas Jurídicas y El hecho Gravado Nunca Acontece, también deben considerar unas Normas básicas en las que se apoya tales como: Debe sustentarse en una razón de negocios, Debe basarse en un negocio real y Debe prolongarse en el tiempo para acompañar a la empresa por su largo y complejo camino con la finalidad de obtener algunos beneficios que se traducen en: Ganar-Ganar, la Salud Financiera de la Empresa y su Rentabilidad.

2.2.2. Algunas formas para planificar aspectos tributarios

Se puede hacer Planificación Simple Para el Cumplimiento o Planificación Compleja Para Mejorar la Gestión y su Objeto se traducirían en las siguientes premisas:

- Disminuir el impacto tributario dentro de la legalidad.
- Optimizar las finanzas.
- Que se dé la correlación Costo-Beneficio a favor de la empresa.
- Planificar es Adelantarse a la salud financiera de una empresa.

Las variables que intervienen en dicha labor serían:

- El Hecho Imponible o Hecho generador
- Como Contribuyente o Como Agente de Retención

Y en consecuencia las incidencias de las decisiones de carácter tributario estarían enmarcadas en:

- El pago de utilidades: dividendos o participaciones como retribución a socios o accionistas por el capital invertido

- La rentabilidad operativa: resultado de una correcta aplicación de las normas tributarias.
- El progreso del país: la correcta recaudación de los impuestos a cargo de la empresa permitirá la creación de reservas y provisiones
- La optimización de resultados: evitando el pago de sanciones e intereses de mora
- La financiación: generación de recursos que permitan dar oportuno cumplimiento a las obligaciones tributarias.

2.2.3. Factores que hacen necesaria la Planeación Tributaria

La Federación de Contadores Públicos del Estado Zulia (2013) señala algunos factores y aspectos a considerar que justifican la planeación tributaria, entre ellos están:

- Los permanentes cambios en la legislación tributaria, obligan a las compañías a analizar su impacto y buscar estrategias inmediatas para reducirlo.
- Presión a la gerencia de las compañías para el mejoramiento de los resultados.
- Aplicación de precios de transferencia en las transacciones con compañías vinculadas del exterior. Las consecuencias de no hacer el estudio y no tener la documentación soporte, es el rechazo de los costos y deducciones en estas operaciones.
- Las organizaciones cada día buscan reducir costos y mejorar la rentabilidad.

Asimismo señala las fases intervinientes en el proceso de planeación de los aspectos tributarios:

- a. Conocimiento del negocio
- b. Características de la compañía
- c. Composición del capital (nacional o extranjero)
- d. Objeto social (productos o servicio que vende)
- e. Riesgos estratégicos del negocio
- f. Regulaciones especiales (rentas exentas Ley Páez, Ley Quimbaya)
- g. Información financiera actual y presupuestada
- h. Planes de inversión – nuevos productos o servicios
- i. Transacciones con vinculados económicos (productos – servicios)
- j. Estudio de la situación impositiva de años sujetos a revisión:

- k. Revisión de las declaraciones tributarias para determinar contingencias de impuestos, nivel de tributación: renta presuntiva o renta ordinaria.
- l. Revisión de procedimientos y controles en impuestos para identificar riesgos de sanciones o mayores impuestos.
- m. Utilización o disposición de los saldos a favor reflejados en las declaraciones.
- n. Identificación de puntos de mejoramiento y oportunidad. Observar situaciones repetitivas de un año a otro y que no han sido subsanadas.
- o. Revisión de áreas que tengan que ver con el proceso tributario.

2.2.4. Aspectos a considerar en una planeación tributaria

- a. Diferimiento de impuestos
- b. Costo de oportunidad/riesgo involucrado en una alternativa
- c. Los cambios introducidos en una reforma tributaria, generan oportunidades que podrían ser utilizadas por las compañías. Nuevos beneficios, nuevas deducciones
- d. Que quieren los accionistas?
- e. Distribución de dividendos en efectivo
- f. Capitalizar la compañía
- g. Reducción del impuesto en la sociedad
- h. Impacto en los accionistas minoritarios
- i. Compañías filiales de una compañía en el exterior en la que, en el país de origen se permita el descuento tributario de los impuestos pagados en Colombia (No tendría efecto si la tasa del país origen es igual a la de Colombia).

2.3. La Elusión y Evasión Tributaria

Moya (2006) expone que en el mundo de los impuestos existen dos términos que son utilizados por los contribuyentes y las entidades administradoras de impuestos para describir la decisión de los contribuyentes de no pagar impuestos.

De acuerdo a Fraga (2006) la elusión de impuestos hace referencia a las conductas del contribuyente que busca evitar el pago de impuestos utilizando para ello maniobras o estrategias permitidas por la misma ley o por los vacíos de esta. La elusión no es estrictamente ilegal puesto que no se está violando ninguna ley, sino que se está aprovechando mediante una interpretación en ocasiones amañada o caprichosa, situación que es permitida por una ley ambigua o con vacíos.

Para Rosembuj (1999) la evasión, en cambio, hace referencia a las maniobras utilizadas por los contribuyentes para evitar el pago de impuestos violando para ello la ley. En la evasión tributaria simple y llanamente no se cumple con la ley, lo cual indudablemente es ilegal. La evasión es el incumplimiento total o parcial por parte de los contribuyentes en la declaración y pago de sus obligaciones tributarias. La elusión es la conducta que lleva a evitar la declaración y pago de impuestos, usando espacios o vacíos que deja la ley, sin que ello constituya delito o infracción.

Por su parte Villegas (2005) señala que la evasión y la elusión de impuestos y contribuciones tributarias no son nuevas. Son un fenómeno universal que ha estado presente en todo tiempo y lugar, en todas las clases sociales y todos los sectores de la sociedad. Sin embargo, es importante saber que el rápido crecimiento de la economía internacional, hizo que perdieran interés frente al rápido crecimiento de las bases impositivas, la aparición de nuevos tributos de alta elasticidad como el IVA y el incremento en las tasas de impuestos, se presenta como innovación en las últimas dos décadas y este interés ha vuelto al primer plano por varias razones, entre las cuales pueden mencionarse las siguientes:

- 1) El crecimiento de déficit fiscal, unido a las grandes dificultades políticas para reducir el gasto público o aumentar las tasas impositivas.
- 2) La presión social para establecer una mayor equidad, de forma tal que individuos con niveles de ingreso similares no hagan efectivo el tributo.

3.- Abordaje metodológico.

El presente artículo enfoca sus aspectos metodológicos, a través de una investigación netamente analítica documental bibliográfica, de igual forma toma referencias de la experiencia de la investigadora por cuanto se plantea generar algunos análisis críticos y reflexiones que permitan analizar la figura de la Planificación Tributaria como mecanismo de control en la gestión empresarial, se considera además de tipo cualitativa, ya que se analizan los aspectos teóricos de la planificación Tributaria considerando las definiciones básicas de planificación, planificación estratégica y planificación tributaria; así como los factores y variables en el proceso, y los conceptos de elusión y evasión que hacen parte importante en esta herramienta administrativa de control tributario.

4.- Consideraciones finales

- La Planificación Tributaria tiene por fin determinar un razonable nivel de tributación en la organización respetando en todo momento las normas legales,

es de carácter lícito y cuyo objetivo fundamental es el aprovechamiento de las posibilidades que ofrece el ordenamiento jurídico o de un defecto normativo.

- Corrige los procesos administrativos y contables para conferirle a la administración tributaria la cantidad justa, evitando sanciones pecuniarias y/o privativas de libertad o cierres de establecimientos.
- La planificación estratégica tributaria tiene por propósito anticiparse a las reacciones que se están presentando en estos nuevos tiempos que avanzan rápidamente, en medio de la incertidumbre y en donde el actor que no se adapta pierde su participación.
- La PT nace como un vértice de la Planificación Estratégica complementando los procesos y procedimientos tributarios alineándose a la misión y visión organizacional. Se Planifica para mejorar estando dentro .de la norma a través de la economía de opción.
- La resistencia al tributo es una noción de naturaleza sociológica, que pretende identificar las diversas formas que adopta el incumplimiento de la obligación tributaria. La noción está referida a una conducta humana, a un comportamiento de oposición frente a la obligación tributaria.
- Aunque los impuestos son algo inevitable, una previsión adecuada puede permitir ahorros sustanciales en la cuantía de las obligaciones tributarias, así como diferir el momento en que su pago ha de hacerse efectivo. Por eso, a la hora de emprender cualquier actividad económica, o incluso al tomar otras decisiones de tipo más personal, deben ponderarse las consecuencias tributarias, para así elegir la alternativa más ventajosa.

Referencias Bibliográficas.

Hidalgo A. (2012). **Planificación Tributaria e Indicadores de Gestión: Una Alternativa Metodológica.** IV Congreso Venezolano Gremio de Contadores Públicos Universidades Nacionales. Maracaibo Venezuela.

Federación de Contadores Públicos del Estado Zulia. (2013) **La Planificación Tributaria. En:** <http://www.ccepez.com.ve/contacto.html/>. Consultado 29/05/2014.

Fraga, L. (2005). Revista Latinoamericana de Derecho Tributario 02. **La Evasión y Elusión Tributaria, Normas Anti-Elusivas.** ILADT Instituto Latinoamericano

- de Derecho Tributario. Ediciones Tributarias Latinoamericanas, S.A Caracas.
Venezuela 47 Volumen II Edición No. 1.
- Fraga, L. (2006). **Principios Constitucionales de la Tributación**. Fraga: Sánchez y Asociados.
Caracas.
- Galarraga, A. (2012). **Fundamentos de Planificación Tributaria**. Editorial Hp. Caracas.
Venezuela.
- Mintzberg, H. (2010). "**Rethinking Strategic Planning**" en Long Range Planning, Vol. 27,
No. 3, pp.12-21. Gran Bretaña.
- Mintzberg, H. (2012). **La estructuración de la organización**. Editorial Ariel. Madrid España.
- Moya, E. (2006). **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario**. Mobil Libros.
Caracas.
- Parra, A. (2001). **Planeación Tributaria para la Organización Empresarial**. Editorial LEGIS
Bogotá. Editorial LEGIS Bogotá.
- Parra, A. (2008). **Planeación Tributaria para la Organización Empresarial**. 5ta Edición.
- Rosembuj, J. (1999). **El fraude de la Ley, la simulación y el abuso de las formas en el
derecho tributario**. Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A. Madrid.
- Villegas, H. (2005). **Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario**. Editorial Depalma
Buenos Aires, Argentina.
- Villasmil M. (2011). **La planificación tributaria herramienta estratégica de decisión**.
Artículo en Boletín Actualidad del Colegio de Contadores Públicos del Estado Zulia.
Edición No. 16 Enero 2011. Maracaibo Venezuela.

Modelo de crecimiento económico de Solow & Swan, aplicado a la economía venezolana (6JJGH-30)

Franco D'Orazio *

Armando Urdaneta **

Resumen

El Modelo de Crecimiento Económico desarrollado por Solow & Swan fue aplicado a la economía general de Venezuela, para un período de 40 años que van desde 1973 hasta 2013. La experiencia acopiada indica que, a grandes rasgos, según este modelo la economía venezolana creció a una tasa estimada de 4,3 % anual, en el período analizado, en comparación con las cifras oficiales emanadas del Banco Central de Venezuela que la estiman en 4,375 % por año. Para dichas estimaciones fueron de importancia cardinal las cifras específicas recogidas en la obra del Dr. Asdrúbal Baptista (2011), que correlacionan adecuadamente con las resultantes presentadas en el sitio del Banco Central de Venezuela (BCV) para el período analizado.

Palabras clave: modelo, crecimiento económico, economía venezolana.

Model of economic growth Solow & Swan, applied to Venezuelan economy

Abstract

The economic growth model developed by Solow & Swan was applied to the overall economy of Venezuela, a 40-year period from 1973 to 2013. Compiled experience indicates that, in general, according to this model the Venezuelan economy grew 4.3% annually in the period, compared with the official figures published by the Central Bank of Venezuela 4.375% per annum. These estimates were of cardinal importance figures generated by Dr. Asdrubal Baptista (2011), which correlate well with those presented on the website of the Central Bank of Venezuela (BCV) for the period studied.

Keywords: model, economic growth, Venezuelan economy.

* Ingeniero de Petróleo y Magíster en Ingeniería de Petróleo (LUZ), Diplomado en Gerencia (IESA); Doctorando en Ciencias Económicas y Profesor Titular (LUZ). fdoraziop@yahoo.com

** Ingeniero en Computación, Magíster en Gerencia Empresarial y Telemática y Doctor en Ciencias Gerenciales (URBE); Doctorando en Ciencias Económicas (LUZ) y Profesor Asociado en la UNERMB. ajum69@gmail.com

Introducción

La teoría del crecimiento económico es aquella que explica las causas que lo propician utilizando modelos de crecimiento económico, que son simplificaciones de la realidad y pueden ser contrastados empíricamente. Pero la solución radica básicamente en que las economías crecen cuando los trabajadores tienen cada vez más instrumentos y más conocimiento para hacer su labor, cuando se cuenta con un mayor stock de capital para invertir en los procesos productivos a fin de potenciarlos y finalmente, cuando se producen avances tecnológicos sustanciales para aumentar la producción y la productividad, así como incrementar las oportunidades de empleo y dinamizar las exportaciones.

En este sentido, la teoría del crecimiento económico se ha beneficiado enormemente de la teoría del consumo, encargada de explicar los hechos examinados y emitir predicciones sobre las conductas de los consumidores. Esta teoría del consumo fue desarrollada a partir del trabajo de Eugene Slutsky (1880-1948), realizada en 1915 y aplicada veinte años después por J. R. Hicks (1904-1989) y R. G. D. Allen (1906-1983). La ecuación de Slutsky representó desde entonces un progreso paradigmático de la microeconomía, según la cual, por el efecto sustitución la suma algebraica de cada efecto da el efecto total, es decir: $E_t = E_s \pm E_i$ (*i.e.* El Efecto total es igual al Efecto sustitución más o menos el Efecto ingresos).

Charles W. Cobb (1875-1949) y Paul H. Douglas (1892-1976), por su parte, determinaron en su trabajo de 1928 que la función producción se corresponde con la expresión: $y = AK^\alpha L^\beta$, la cual permite analizar el crecimiento económico y con la que Solow (1956) y Swan (1957) recibieron el premio Nobel de economía. Donde los mismos buscaban explicar la relativa constancia de la participación del capital y el trabajo en el ingreso nacional.

En ese orden de ideas, utilizando esos conceptos de crecimiento económico y para los efectos de esta investigación, se evaluará el crecimiento de la economía venezolana en el periodo comprendido del año 1973 al 2013, tomando en cuenta los factores de capital, trabajo y tecnología como ejes fundamentales que permitan evaluar cuál ha sido

la evolución real de esa economía; así como cuál de ellos ha incidido en mayor y menor medida en la evolución del PIB real, de manera tal de construir una función de producción que permita modelar dicho indicador.

Fundamentación teórica

Para Moctezuma (2010), el estudio del crecimiento económico es una rama de las ciencias económicas cuyo objetivo principal reside en ofrecer respuesta a la siguiente interrogante: ¿Por qué unos países son ricos y otros son pobres?, razón por la cual la importancia de esta disciplina es obvia y tiene un posible impacto en el bienestar de la sociedad, el cual, a su vez, depende de la capacidad que esta tenga para producir bienes y servicios; si la producción crece, hay mayor ingreso y en la medida que la distribución del ingreso sea la apropiada, la población gozará de mayor bienestar producto del incremento del ingreso.

Según Mankiw (2007), el crecimiento consiste en procesos constantes de incrementos en las capacidades productivas de una economía y por tanto, en el ingreso nacional; ello a su vez requiere de un análisis del mismo mediante políticas económicas que busquen identificar y luego estimular los determinantes del crecimiento, como pueden ser el ahorro, la inversión, la salud y la nutrición, la educación, el derecho a la propiedad y la estabilidad política, el libre comercio, la investigación y el desarrollo y el crecimiento de la población.

Por su parte, DeLong (2003), plantea que el crecimiento económico es uno de los principales indicadores que mide el desarrollo real de una economía, y ello depende de dos factores importantes como son el ritmo de avance tecnológico y la intensidad del capital; así como las medidas que aceleran la innovación o que elevan la inversión a fin de aumentar la intensidad del capital, incrementan a su vez el crecimiento económico. Es por ello que el análisis del crecimiento económico debe identificar los principales determinantes del mismo, cuales son las condiciones de equilibrio para cuantificar un crecimiento a largo plazo, cómo afecta la aceleración del crecimiento de la población al crecimiento económico a largo plazo, y de qué manera un aumento en la tasa de ahorro incide en el crecimiento real de la economía.

Puede evidenciarse, luego de los diferentes conceptos descritos por estos autores, las coincidencias existentes acerca de la importancia que tiene la producción de bienes y servicios medida a través del producto interno bruto, como elemento fundamental para incrementar el ingreso nacional y con ello, el bienestar de la sociedad; pero surgen discrepancia en cuanto a la abanico de factores que pudiesen incidir para medir el crecimiento real de una economía, en este caso Mankiw (2007) hace mención de aspectos fundamentales como la salud y la nutrición, la educación, el derecho a la propiedad y la estabilidad política, el libre comercio, la investigación y el desarrollo y el crecimiento de la población, que no son cuantificados al momento de medir el comportamiento real la economía.

A fin de consolidar algunos conocimientos sobre la teoría del crecimiento económico, es prudente establecer los siguientes conceptos generales:

i. Modelística.

El enfoque general de la modelística que desarrolla Joseph A. Schumpeter (1954), para luego adaptarlo de forma magistral a las ciencias económicas, parte del siguiente enunciado... "En toda empresa científica lo primero es la visión. Esto es: antes de embarcarse en un trabajo analítico de cualquier tipo hay que empezar por aislar el conjunto de fenómenos que se desea investigar y hay que adquirir <intuitivamente> una noción preliminar de cómo se relacionan esos fenómenos... []. Luego pasamos a conceptualizar nuestra visión y a desarrollarla o corregirla mediante una observación más atenta de los hechos, tareas que necesariamente van juntas, pues los conceptos con que contamos en cada momento y la relación lógica entre ellos sugieren ulterior investigación factual, y la ulterior investigación factual sugiere a su vez nuevos conceptos y relaciones".

Este es el enfoque de Schumpeter, al comentar... "Llamamos teoría o modelo al conjunto o <sistema> de nuestros conceptos y de las relaciones que hayamos afirmado entre ellos. "Hemos tenido una amplia oportunidad de observar lo difícil que es la conceptualización en los primeros estadios del esfuerzo analítico, principalmente porque la cofradía científica tarda tiempo en aprender –mediante un proceso de ensayo y error– qué es importante y qué no lo es para una explicación de los fenómenos considerados.

En economía particularmente hay que superar muchas inhibiciones antes de entender claramente la naturaleza de la tarea analítica. Pero la construcción de modelos, o sea, los intentos conscientes de sistematizar conceptos y relaciones, es todavía más difícil y caracteriza un estadio posterior al esfuerzo científico. En la ciencia económica los esfuerzos de este tipo datan esencialmente de Cantillon y Quesnay"... con ello se refiere Schumpeter a la época previa al clasicismo, a inicios del *siglo XVIII*, cuando esos dos insignes personajes desarrollaron sus labores en tiempos fisiócratas, posteriores al mercantilismo.

De tal manera que en el período antes discutido se desarrolló, a partir del esquema de los franceses Cantillon-Quesnay un modelo que al decir de Schumpeter estableció el bosquejo clásico del proceso estacionario, parecido al de Quesnay, para incorporar luego nociones de estática y dinámica económicas y sociales cuyo perfeccionamiento van más allá de J. S. Mill, explicados con amplitud en la *Historia* de Schumpeter.

ii. Ecuación de Cobb-Douglas.

Al decir de Charles Cobb y Paul Douglas, en la introducción de su trabajo original, el refinamiento progresivo de las medidas del volumen manufacturado (producción física) durante los años recientes (en aquel entonces), sugiere la posibilidad de intentar: (i) Medir los cambios en las cantidades de labor (trabajo) y capital (inversiones y gastos) que han sido utilizadas para producir dicho volumen de bienes, y (ii) Determinar qué relaciones existieron entre esos tres factores: labor, capital y producto.

Explican esos autores que sí año tras año la oferta relativa de la mano de obra y el capital fue más o menos acertada, inevitablemente se presentarán una serie de nuevos problemas, y se plantearán los siguientes cuestionamientos típicos de situaciones como esas:

1. ¿Podríamos estimar, dentro de algunos límites, cuales incrementos de producción fueron puramente fortuitos y cuales lo fueron por causas tecnológicas, y su grado (si existiera alguno), según la respuesta a los cambios en las cantidades de trabajo y capital?

2. ¿Sería posible determinar, igualmente dentro de algunos límites, la influencia relativa en la producción debida al trabajo en comparación con el capital?

3. Sí la proporción de trabajo a capital cambia año tras año, ¿Sería posible deducir la cantidad relativa agregada al producto físico total por cada unidad de capital y de trabajo, y qué es más importante todavía, por las últimas unidades de capital y trabajo en esos respectivos años?

¿Se produjo al menos una aproximación histórica a las teorías de disminución de productividad (con incrementos decrecientes del producto total) y se abrió el camino para otros intentos de obtener aproximaciones cuantitativas a estas tendencias asumidas, si es que no se llegó a validarlos históricamente?

4. ¿Podemos medir la probable pendiente de la curva de productos incrementales imputables a la mano de obra y al capital?, dándole así mayor definición a lo que en la actualidad es puramente hipotético y sin valores cuantitativos asociados

5. Finalmente partiendo del estudio de... (a) del producto físico imputado año tras año a cada unidad de capital y trabajo que se junta con (b) un estudio del valor de cambio relativo de una unidad física de un bien manufacturado ese año, comparado con (c) el movimiento actual de los salarios reales en la industria manufacturera y del interés real (si la *letra* –referida a la letra de cambio– puede determinarse), que puede arrojar luz sobre la cuestión de si los procesos de distribución han sido modelados estrechamente con los de la producción de valores?

Ese trabajo de Cobb y Douglas intenta enfrentar esas preguntas y arrojar algo de luz sobre ellas. Pero antes de hacerlo, por supuesto, es necesaria la construcción de índices que reflejen las cantidades relativas de trabajo y capital que se han utilizado y esto es lo que trata en principio, para luego tratar las interrelaciones que puedan descubrirse entre esas variables.

En suma, las situaciones analizadas por estos autores, para los años 1899 a 1922, les permitieron plantear la ecuación fundamental de producción que en términos originales luce de la siguiente manera: producción (P) es una función del trabajo (L) y del capital (C) empleados, es decir:

$$P' = b \cdot L^k \cdot C^{1-k} \dots (1)$$

Donde los valores numéricos de b y k como P' darán el mejor aproximado posible de la producción (P) en el sentido de la teoría de los mínimos cuadrados, cuya aplicación año tras año arrojará la tendencia productiva del bien en cuestión.

iii. Ecuación de Solow & Swan.

El modelo de crecimiento de Robert M. Solow, presentado en 1956, y de manera separada desarrollado por Trevor W. Swan en el año 1957, fue conocido como el modelo exógeno de crecimiento o modelo de crecimiento neoclásico, el cual es un modelo macroeconómico creado para explicar el crecimiento económico y las variables que, en el largo plazo, inciden sobre él.

Este modelo de crecimiento económico fue formulado utilizando la función Cobb-Douglas, o ecuación (1) antes descrita, que es una función de producción neoclásica, homogénea de grado uno o linealmente homogénea, con rendimientos constantes a escala y, además, con rendimientos marginales de cada uno de los factores, positivos y decrecientes. Su expresión es:

$$Y_t = f(K_t, L_t, A) = A \cdot K^\alpha \cdot L^\beta \dots (2)$$

Dónde: A = índice o nivel de tecnología, influyente en el crecimiento de producción de un

determinado país (a falta de un valor representativo, se supone igual a uno).

α : Elasticidad del producto respecto al capital.

$(\alpha + \beta) >, < o = 1$. También se expresa como: $\beta = 1 - \alpha$

El subíndice t representa el tiempo.

Y_t : Producción agregada en el instante " t ".

K_t : Stock de capital agregado en el instante " t ".

L_t : Fuerza de trabajo agregada en el instante " t ".

Los supuestos del modelo, son los siguientes:

Utiliza una función de producción Cobb-Douglas, ecuación (1).

El stock de capital se deprecia a una tasa constante exógena (k).

Considera el nivel tecnológico (A).

Considera pleno empleo (para toda la población económicamente activa).

Luego de algunas manipulaciones matemáticas, presentadas principalmente por Antúnez (2009), así como por otros autores, de manera general o específica, se obtiene la ecuación fundamental de Solow aplicada también por Swan, cual es:

$$\dot{K}_t = s \cdot A \cdot K_t^\alpha - (n + \delta) \cdot K_t \dots (3)$$

Esta es la ecuación diferencial de acumulación de capital, donde la tasa de cambio del capital por trabajador es igual al remanente del ahorro bruto por trabajador respecto a la ampliación bruta de capital. El modelo de Solow pretende explicar cómo crece la producción nacional de bienes y servicios mediante un modelo cuantitativo. En el modelo intervienen básicamente la producción nacional (Y), la tasa de ahorro (s) y la dotación de capital fijo (K). El modelo presupone que el Producto interior bruto (PIB) nacional es igual al renta nacional, es decir, supone una "economía cerrada" y que por tanto no existen importaciones ni exportaciones.

La producción, por otra parte, dependerá de la cantidad de mano de obra empleada (L) y la cantidad de capital fijo (K), es decir: maquinaria, instalaciones y otros recursos usados en la producción, así como la tecnología disponible (si la tecnología mejorara con la misma cantidad de trabajo y capital, podría producirse más, aunque en el modelo se asume usualmente que el nivel de tecnología permanece constante).

El modelo presupone que la manera de aumentar el PIB es mejorando la dotación de capital (K). Es decir, de lo producido en un año una parte es ahorrada e invertida en acumular más bienes de capital o capital fijo (instalaciones, maquinaria), por lo que al año siguiente se podrá producir una cantidad ligeramente mayor de bienes, ya que habrá más maquinaria disponible para la producción. Igualmente, en este modelo el crecimiento económico se produce básicamente por la acumulación constante de capital, si cada año aumenta la maquinaria y las instalaciones disponibles (capital fijo) para producir se obtendrán producciones progresivamente mayores, cuyo efecto

acumulado a largo plazo tendrá un notable aumento de la producción y, por tanto, un crecimiento económico notorio de todo el país.

Esta ecuación (3) fue empleada por Robert Solow en sus investigaciones y con ello, recibió el Premio Nobel de Economía en el año 1987 por esfuerzo propio, aun cuando está claro que la línea de pensamiento económico de este destacado profesional se corresponde con la derivada de la *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero* de John Maynard Keynes.

Una afirmación memorable de Solow, relativa al componente tecnológico, fue: <se puede ver la era de las computadoras en todas partes, menos en las estadísticas sobre la productividad>... y es que la creación e implantación de nuevas ideas, a través de instrumentos desarrollados por vías tecnológicas, es y ha sido uno de los principales motores que han impulsado el crecimiento de las naciones, aun cuando la digestión de tal elemento tecnológico (representado por el símbolo A en su ecuación fundamental) lleve algún tiempo.

Metodología aplicada

La metodología aplicada en este trabajo tiene diversos ángulos de conceptualización. Según Gutiérrez, Rendón y Álvarez (2004), el modelo de Harrod-Domar, el cual es esencia un modelo de demanda, donde el crecimiento está dado en función del consumo o de la inversión; mientras el modelo de Solow-Swan se caracteriza por ser un modelo de oferta, en el cual los problemas del mercado están ausentes debido a que el ahorro es igual a la inversión y además, por hipótesis, la ley de Say es verificada... aunque ambos derivan de teorías Keynesianas.

En este sentido, las hipótesis retomadas por el modelo se fundamenta en dos paradigmas; el primero lo toma del pensamiento económico Keynesiano referente a los aportes relativos al mercado de bienes, al cual considera que el ahorro es determinado por el ingreso; en lo que respecta al mercado de trabajo y de manera opuesta a la óptica neoclásica, se asume que la oferta de trabajo es independiente del salario real.

En cuanto al segundo paradigma retoma dos argumentos de la escuela neoclásica que modificaron sustancialmente el funcionamiento previo, tanto del modelo de Harrod-Domar como el de Von Neumann, integrando por un lado la formalización del equilibrio general de Walras en base al comportamiento del nivel de precios, rendimientos constantes a escala y competencia perfecta, admitiendo la posibilidad de sustituir el capital y el trabajo en forma continua, donde determinada cantidad de producción puede ser obtenida a partir de diferentes combinaciones de capital y trabajo.

Por otro lado el modelo de Solow-Swan concluye que en un régimen transitorio, se observa una correlación entre la tasa de inversión y la tasa de crecimiento económico en el corto plazo, mientras que la tasa de crecimiento económico a largo plazo no depende de la tasa de inversión, sino de la estabilidad dinámica del sistema económico basado en una serie de supuestos como la tasa de ahorro e inversión, consumo, propensión marginal del ahorro, tasa de crecimiento poblacional, el ingreso e inversión en tecnología todo ello en función de la cantidad de producto generado.

Al mismo tiempo se estudian las variaciones en la tasa de crecimiento económico cuando el capital aumenta en forma proporcional lo cual se conoce como velocidad de convergencia y cuyo fin es demostrar la posibilidad de que los países con iguales tasas de ahorro y con igual acceso a la tecnología pero con diferentes niveles de producción o capital, acaban teniendo niveles de ingreso idénticos es decir convergen.

Sumado a ellos, Moctezuma (2010) agrega la importancia del progreso tecnológico para el crecimiento económico a largo plazo, por lo que concluye que la inversión no es el principal impulsor del crecimiento y las economías capitalistas son dinámicamente estables, afirmando también que la inversión en maquinarias no puede ser la fuente de crecimiento a largo plazo sino el cambio tecnológico. Por lo que señala entonces que la diferencias entre el ingreso per cápita de los países ricos y pobres radica en que los primeros tienen tasas de inversión (ahorro) y un avance tecnológico superior y una tasa de natalidad inferior, lo cual les permite acumular mayor capital por trabajador y por tanto, tener un ingreso per cápita superior.

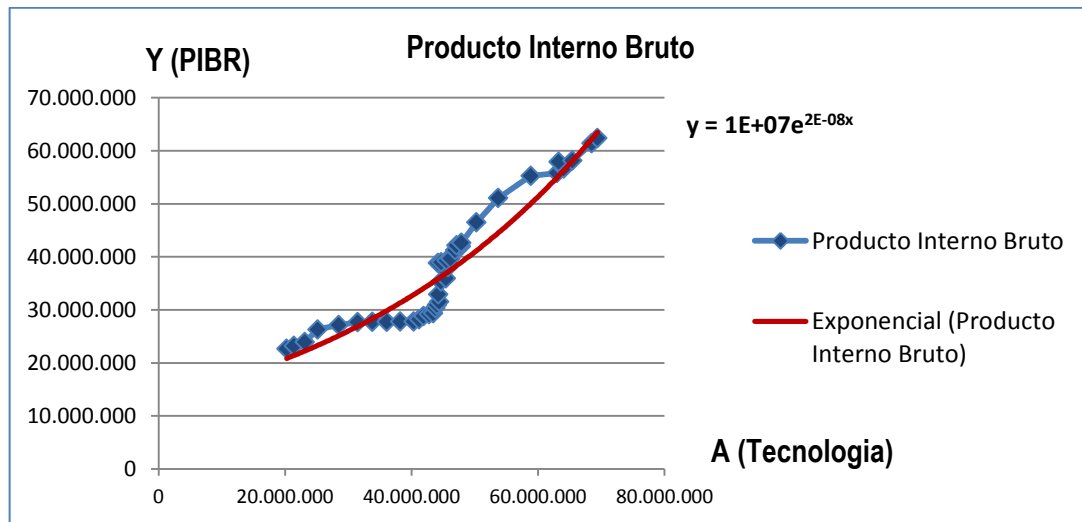
Resultados

Con este bagaje metodológico disponible, y tomando la información suministrada en el libro de Baptista (2011) sobre las *Bases cuantitativas de la economía venezolana*, así como la data referente a los agregados macroeconómicos disponibles en el sitio del Banco Central de Venezuela (última lectura, febrero 2014), se procedió a aplicar el modelo de Solow & Swan al caso venezolano considerando la siguiente información:

- ✓ Todas las cifras están expresadas en bolívares constantes 1997, y se indican en la tabla anexa en las Notas.
- ✓ Las cifras del PIB venezolano (Y) para todo el período analizado se tomaron de Baptista (2011)⁵, pág. 313-319; validados por el BCV (2014).
- ✓ Las cifras de labor (L) se tomaron de Baptista (2011), pág. 324-329.
- ✓ Las cifras de acervo de capital (K) se tomaron de Baptista (2011), pág. 482-488.
- ✓ Las cifras relativas a tecnología: inversión en maquinarias & equipos (A) se tomaron de la misma referencia de Baptista (2011). A este respecto debe indicarse que los cálculos correspondientes al Índice de Nivel de Tecnología se refieren al cociente entre la inversión en maquinarias y equipos entre el acervo de capital neto.
- ✓ El nivel de elasticidad, δ , se estimó de la relación entre el acervo neto de capital y el producto interno bruto arrojando un valor de 0,49 y 0,60 de relación entre el inversión en maquinarias y el producto interno bruto, según las funciones determinadas en los gráficos correspondientes.

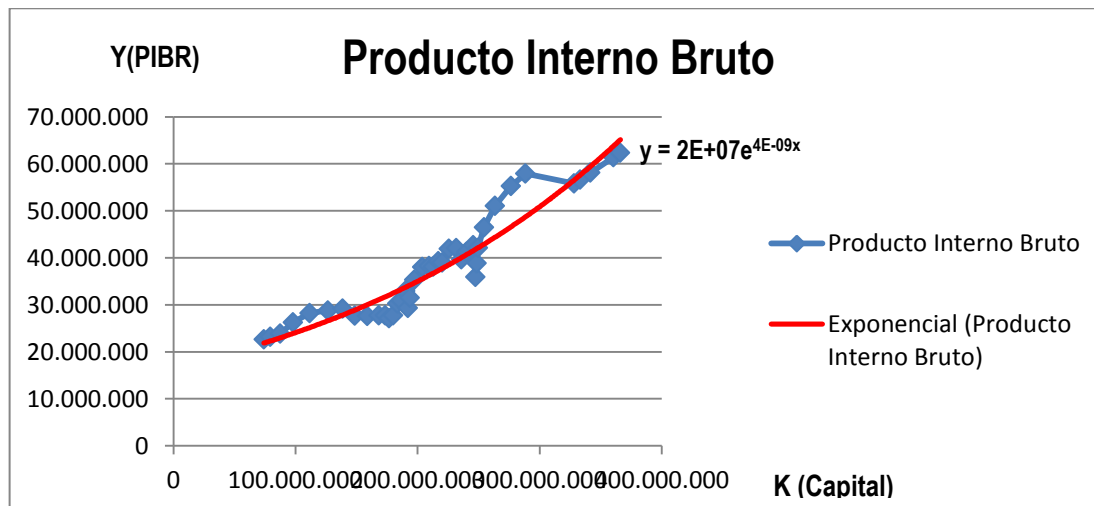
Los resultados obtenidos se resumen en las siguientes gráficas.

Gráfica #1: Crecimiento del Producto Interno Bruto Real en función del Acervo de Capital



Fuentes: Urdaneta A. y D'Orazio F. (2014)

Gráfica #2: Crecimiento del Producto Interno Bruto Real en función de la Inversión en maquinarias y equipos



Fuentes: Urdaneta A. y D'Orazio F. (2014).

Discusión

Luego de haber analizado los datos y efectuados los cálculos asociados al modelo de crecimiento económico de Solow & Swan aplicado al caso venezolano, se obtuvieron los resultados presentados gráficamente, para su mejor digestión, y en cuyos trazos se observa que el capital y la tecnología tienen un alto grado de correlación con

el producto interno bruto, de 0,94 y 0,93 respectivamente, y la misma presentan un comportamiento exponencial del producto interno bruto respecto a estos factores, no así con la remuneración real de los trabajadores, donde existe una distopía entre este factor y el crecimiento real de la economía, así como con el resto de los factores de producción.

También se puede evidenciar un crecimiento interanual desproporcionado entre el factor capital y el crecimiento real de la economía, así como con el resto de los factores de producción, teniendo un crecimiento anual promedio del 9,85%, mientras la economía apenas presenta un crecimiento del 4,735%, lo cual resulta incongruente, con la remuneración real a los trabajadores la cual creció en promedio 1,87% anual en el periodo sujeto a estudio.

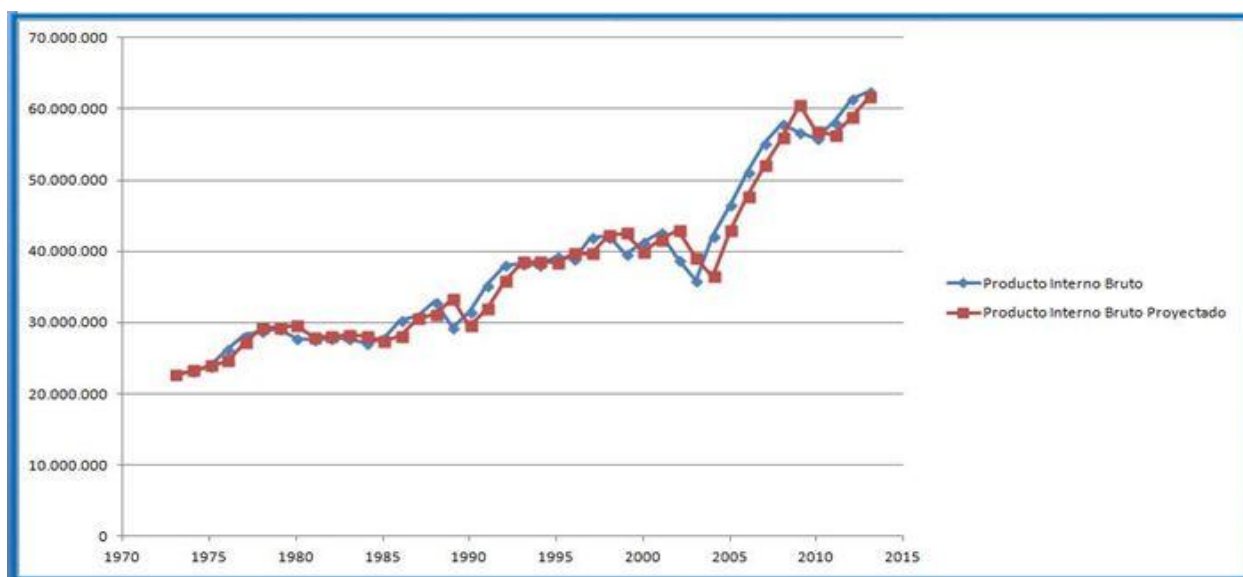
Conclusiones

El modelo de crecimiento de Solow & Swan ha sido aplicado exitosamente a la economía venezolana, con resultados alentadores según los cuales, la economía en el país creció, en el período de 40 años analizado desde el año 1973 al 2013, un 172%, vale decir: 4,3 % anual... que compara positivamente con el 175% reportado por el Banco Central de Venezuela, es decir: 4,375 % por año.

La investigación realizada por el Dr. Asdrúbal Baptista y presentada en sus *Bases Cuantitativas de la Economía Venezolana, 1830-2008*, han sido de importancia cardinal para la aplicación del modelo de crecimiento referido, dada la forma sistemática de presentación de los agregados macroeconómicos que facilitan los cálculos requeridos por la fórmula (3) que desarrollara Solow en su momento.

Con esa información básica, involucrada en el modelo de crecimiento de Solow, se obtuvieron los resultados antes comentados, expresados en términos de PIB (real vs proyectado), el cual presenta una correlación lineal de Pearson de 0,98 es decir, un grado de asociación que supera el 98% tal y como se observa en la gráfica a continuación, la cual se define bajo la siguiente función... $y = 0.22 * k^{0.49} * L^{0.51}$

Gráfica #3: Producto Interno Bruto Real y Producto Interno Bruto Proyectado.



Fuentes: Urdaneta A. y D´Orazio F (2014), Baptista A. (2011) y BCV (2014).

Referencias bibliográficas

Acosta B., J; Bethencourt M., C.; Marrero D., G. A. y Perera T., F. (2012): *Los modelos de tasa de ahorro exógenas. El Modelo de Solow*; Departamento de Análisis Económico, Universidad de La Laguna, España.

Antúnez I., C. (2009): *Modelos de Crecimiento Económico*; Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Económicas, Perú.

Banco Central de Venezuela, tablas de agregados macroeconómicos... <http://www.bcv.org.ve/>

Banco Mundial, tasa de población activa... <http://wdi.worldbank.org/table/2.2>

Baptista, A. (2011): *Bases Cuantitativas de la Economía Venezolana, 1830-2008*. Caracas.

Chavarría, G.; Fonseca, M. H.; Martínez, O. y Morales, D. (2010): *Manual introductorio a las teorías del Crecimiento Económico*; Documento elaborado por estudiantes de Economía de la Universidad Centroamericana, Nicaragua.

Cobb, Ch. W. y Douglas, P. H. (1928): *A Theory of Production*; The American Economic Review, Volume 18, Issue 1, Papers and Proceedings of the Fortieth Annual Meeting of the American Economic Association, march 1928, Pág. 139 - 165.

- D'Orazio P., F. (2014): *Una aproximación al pensamiento económico de Joseph a. Schumpeter*. Editorial Libros en Red... www.librosenred.com, Argentina.
- DeLong, J. B. (2003): **Macroeconomía**; Editorial Mc. Graw Hill, España.
- DeLong, J. B. y Olney, M. L. (2006): **Macroeconomía**; Mc Graw Hill, España.
- Gutiérrez Londoño, E. E.; Rendón Acevedo, J. A. y Álvarez García, R. D. (2004): *El Crecimiento Económico en el Modelo de Solow y Aplicaciones*; Revista Semestre Económico, vol. 7, núm. 14, julio-diciembre, 2004, pp. 15-29, Universidad de Medellín, Colombia.
- Mankiw, N. G. (2007): **Principios de Economía**, Editorial Thomson, 4ta Edición, España.
- Mankiw, N. G. (1998): **Principios de Macroeconomía**; Mc Graw Hill, España.
- Moctezuma, E. (2010): "El Modelo de Crecimiento Económico de Solow-Swan: Implicaciones y Limitaciones"; Revista de Economía y Administración Denarius.
- Schumpeter, J. A. (1954): **Historia del Análisis Económico**. Tercera Edición (2012), Ariel Economía (Tomo 2), Madrid.
- Solow, R. M. (1956): A Contribution to the Theory of Economic Growth; *The Quarterly Journal of Economics*, Vol. 70, No 1., febrero de 1956, Pág. 65-94...
<http://bit.ly/1jGY0ZO>

Educación tributaria para el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contribuyente (6JJGH-61)

Marlyn Morales*
María Armas**
Miriam Colmenares***

Resumen

El presente trabajo se orienta al análisis de la educación tributaria para el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contribuyente. Para recolectar los datos se empleó la observación documental de textos y normas jurídicas; para procesar dichos datos se aplicó el análisis cualitativo de los contenidos, análisis crítico, hermenéutica jurídica y triangulación. Los resultados evidenciaron que en Venezuela se hace impostergable la educación tributaria para que los ciudadanos puedan desarrollar actitudes de responsabilidad y compromiso frente al bien común, y así como comprender el sentido social del pago de los tributos; por lo tanto, se sugiere al Estado la adopción de políticas educativas orientadas a impartir la educación tributaria desde los niveles iniciales y reforzarse a nivel universitario.

Palabras clave: Contribuyente, Educación Tributaria, Obligaciones.

Tax education to fulfill the obligations by taxpayers

Abstract

This research aims to analyze tax education to fulfill the obligations by taxpayer. Documentary observation of texts and legal rules was employed to collect the data; qualitative content analysis, critical analysis, legal interpretation and triangulation were applied to process such data. The results showed that the tax education in Venezuela is urgent for citizens to develop attitudes of responsibility and commitment to the common good, and to understand the social significance of the payment of taxes; therefore, it is suggested that the State adopt educational policies to provide tax education from initial levels and strengthen it at the university level.

Keywords: Taxpayer, Tax Education, Obligations .

*Dra. En Ciencias Gerenciales (URBE), MSc. En Gerencia Tributaria (URBE), Abogado (LUZ), Docente Asociado del IUTM, Docente Titular de Postgrado en las Maestrías de Gerencia Tributaria y Derecho Mercantil (URBE), Investigador PEI Nivel A2. Adscrito a la línea de Investigación Cultura Tributaria del CICAG (URBE). Email marlynmercedes@hotmail.com

**Dra. en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Gerencia Tributaria (URBE), Lic. en Administración de Empresas (UNA), Lic. en Contaduría Pública (UNA), Docente de Postgrado en las cátedras Seminario de Investigación I, II, III, IV (URBE), Miembro del Comité Académico de la Maestría en Gerencia Tributaria (URBE). Investigador PEI Nivel B. Adscrita a la línea de Investigación Cultura Tributaria del CICAG (URBE). Email maelenarmas@hotmail.com

***MSc. en Filosofía (LUZ), Lic. en Contaduría Pública (LUZ), Lic. en Administración (LUZ), Lic. en Filosofía (LUZ), Profesora (Jubilada) de LUZ, Docente de Postgrado en las cátedras Seminario de Investigación I, II, III, y IV (URBE). Miembro del Comité Académico de la Maestría en Gerencia Tributaria (URBE). Investigador PEI Nivel B. Adscrita a la línea de Investigación Cultura Tributaria del CICAG (URBE). Email: profesora.miriam@hotmail.com

Introducción.

En Venezuela el tema de la tributación no había adquirido real importancia, por cuanto la renta petrolera sustituía el esfuerzo que los ciudadanos debían aportar en la construcción de un país, lo que se traducía en un escaso nivel de madurez tributaria. Actualmente la realidad es otra, cuando en la década de los noventa tuvo lugar la introducción de ciertas innovaciones importantes en el ámbito tributario como la simplificación de los tributos, el fortalecimiento del control fiscal y la introducción de normas que hicieran más productiva la carga fiscal; todo en pro de lograr elevar las fuentes de financiamiento propias de la República, conjuntamente con la idea de impulsar la cultura tributaria entre los ciudadanos.

En virtud de la relevancia que representan los tributos, a partir de la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) en diciembre de 1999, se experimenta la mayor consolidación del sistema tributario al consagrar en su artículo 133 el deber de toda persona de coadyuvar a los gastos públicos; disponiendo la Norma Fundamental que para hacer efectiva esa contribución o colaboración se recurre a la figura de los tributos.

Es por ello, que los ciudadanos han tenido que adecuarse al sistema tributario y a sus constantes reformas, lo que requiere el conocimiento acerca de los tributos, sus diversas clases, obligaciones tributarias; derechos, garantías y medios de defensa, tributos vigentes, así como también los beneficios e incentivos en el área tributaria; con el propósito de cumplir con sus obligaciones formales y materiales tributarias, evitando de esta manera la imposición de sanciones, han generado la necesidad de promover la educación tributaria en pro del desarrollo de una efectiva cultura tributaria.

Es innegable que en su mayoría, a las personas no les gusta pagar impuestos, y en la medida donde la Administración deje alguna puerta o venta abierta, el contribuyente o potencial contribuyente girará o saltará y se escapará hacia el no cumplimiento de su deber como sujeto pasivo. Algunas de las razones que se argumenta para este comportamiento se podrían deber a una baja educación hacia el fomento de la cultura tributaria, poco conocimiento relacionado con los tributos por escasas estrategias que propendan al incremento en la relación jurídica tributaria (Soto y Bracho, 2013).

Por lo tanto, en Venezuela se hace impostergable la educación tributaria, definida como la transmisión de valores dirigidos al cumplimiento cívico de los deberes de todo ciudadano a contribuir con los gastos públicos, lo cual se logra al aceptar las responsabilidades que

corresponden como ciudadanos partícipes de una sociedad democrática. Se debe enseñar al ciudadano el rol que cumple el Estado y él como parte importante del mismo, el cual debe aportar a su sostenimiento a través del cumplimiento de sus obligaciones, y que estas obligaciones es precio de vivir en sociedad. En otras palabras, una ciudadanía responsable implica no solo conocer y defender los derechos y velar por el cumplimiento de las funciones del Estado, sino también asumir compromisos y obligaciones como ciudadanos tal como lo establece la Carta Magna (1999).

En cierta medida, existen contribuyentes que desconocen las nociones generales en materia tributaria, trayendo como consecuencia debilidades en la observancia de las obligaciones tributarias, mostrando resistencia al pago y al seguimiento de los mismos; los cuales los hace vulnerables a la configuración de ilícitos tributos y a una futura sanción en esta materia.

En razón de las ideas anteriores, el presente artículo se busca, por medio del estudio de textos y normas jurídicas, analizar la educación tributaria para el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contribuyente como una herramienta eficaz para la integración de los pueblos y la formación ciudadana referida a los cambios de actitud que ésta puede lograr a nivel político, económico, cultural, social y tributario, a fin de propiciar el cumplimiento voluntario de forma honesta, responsable y solidaria; para ello se establecieron unas estrategias para el desarrollo de los conocimientos tributarios en pro de una conciencia ciudadana que pudieran ser aplicadas en cualquier organización empresarial o comunitaria.

Por otra parte, la investigación se organizó según los siguiente puntos: fundamentación teórica, metodología empleada, resultados y discusión. Finalmente se expusieron las conclusiones y recomendaciones.

(a) Fundamentación Teórica.

El presente estudio posee su sustento teórico en diversos autores en materia tributaria y educativa, así como la legislación imperante en Venezuela, a saber:

Generalidades sobre la Educación.

La educación, a través de la historia, ha sido considerada como el recurso más idóneo y el eje rector de todo desarrollo social. De hecho, la construcción de una sociedad basada en el conocimiento tiene como eje central la educación. Mediante el proceso educativo se transmiten los valores fundamentales, así como la preservación de la identidad cultural y ciudadana;

constituyendo la base tanto para la formación como la preparación de los recursos humanos necesarios.

La educación ha sido definida como un proceso que persigue dos fines fundamentales: la Formación de la persona humana y la formación teórica para conocer, comprender y transformar su realidad (Hernández, 2007). Para Tedesco (1995) la educación tiene por función el desarrollo continuo de las personas y las sociedades; donde su fin esencial es otorgar a los seres humanos la libertad de pensamiento, de juicio, de sentimientos y de imaginación, que constituyen las garantías de la creatividad y la innovación.

En razón de ello, educar es un proceso y como tal lleva implícita la idea del avance y progreso, donde la educación de los individuos implica el final conseguido, esto significa que se habla de la acción social (educar) sobre los individuos (seres sociales) capacitándolos (desarrollo de capacidades) para comprender su realidad transformándola de manera consciente, equilibrada y eficiente que les permita actuar como personas responsables socialmente con sus conciudadanos.

La educación en Venezuela según la Ley Orgánica de Educación (2009)

La educación en Venezuela tiene carácter constitucional. En los artículos 102 y 103 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999) se distingue la educación como un derecho humano y deber social fundamental. Debe ser democrática, gratuita, obligatoria, integral, de calidad, permanente, en igualdad tanto de condiciones como de oportunidades; asumida por el Estado con función indeclinable de máximo interés en sus diferentes niveles y modalidades, como instrumento del conocimiento tanto científico, humanístico como tecnológico al servicio de la sociedad.

El derecho a la educación es un derecho humano reconocido y se le entiende como el productor de consecuencias sociales como: el derecho a una educación primaria gratuita obligatoria para todos los niños, una obligación a desarrollar una educación secundaria accesible para todos los jóvenes, como también un acceso equitativo a la educación superior, y una responsabilidad de proveer educación básica a los individuos que no han completado la educación primaria.

Cuando en estos artículos hace referencia a diferentes modalidades, se incluye entonces la educación tributaria como un derecho de los ciudadanos. Dado que la educación es el resultado del proceso educativo que implica preparación para transformar una realidad desde los conocimientos, habilidades, valores y capacidades que se adquieran en cada etapa y a lo largo de la vida, es fundamental que en el área tributaria se tome a la educación como uno de los pilares fundamentales del proceso que el Estado conduce.

En la Ley Orgánica de Educación (LOE, 2009) se plantean una serie de disposiciones relacionadas con los principios y valores rectores, derechos, garantías y deberes de la educación, como función indeclinable y de máximo interés plasmada en la Constitución Nacional (1999) orientada por valores éticos humanistas que conduzca a la transformación social así como las bases organizativas del Sistema Educativo de la nación.

Educación Tributaria

Para Brenes (2000) la educación tributaria tiene como objetivo primordial transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a conductas defraudadoras. Por ello, su finalidad no es tanto facilitar contenidos académicos como así contenidos cívicos.

La educación tributaria no solo debe reducirse a la enseñanza de la finalidad y elementos del Sistema fiscal, es importante sensibilizarlos en relación a los valores así como las actitudes favorables a la responsabilidad tributaria y contrarios a las conductas defraudadora. De esta forma, al apoyar este aspecto educativo, el Estado, no solo contribuirá a la formación de ciudadanos responsables, sino que estará asegurando el futuro cumplimiento de las obligaciones tributarias que lo beneficiarán.

Uno de los objetivos de la educación fiscal debe ser, precisamente, hacer conciencia de que la tributación no sólo es una obligación legal, sino un deber de cada persona ante la sociedad. Además, se le debe convencer de que cumplir con tal responsabilidad le confiere la autoridad moral necesaria para exigir al Estado que haga un uso correcto y transparente de los recursos públicos (Gaona y Tumbaco, 2009)

En virtud de las consideraciones anteriores, la educación tributaria debe enfocarse su acción en que el contribuyente adquiera la responsabilidad fiscal como uno de los valores sobre los que se organiza la convivencia social en una cultura democrática, identificando el cumplimiento de las obligaciones tributarias como un deber cívico; así como comprender que la fiscalidad en su doble vertiente de ingresos y gastos públicos, es uno de los ámbitos donde se hacen operativos los valores de justicia, equidad y solidaridad en una sociedad democrática.

Teorías Educativas

Para Schunk (1997) el aprendizaje puede definirse como "el cambio perdurable en la conducta o en la capacidad de comportarse de una determinada manera, la cual resulta de la práctica o de alguna otra forma de experiencia" (p. 103) Por su parte, para Revilla (1998) el aprendizaje es un proceso que proporciona a las personas la capacidad de modificar sus conductas con la finalidad de adaptarse o modificar las situaciones del entorno.

En este sentido, se encuentran las teorías del aprendizaje, cuyo propósito es el de

comprender e identificar estos procesos y a partir de ellos, tratar de describir métodos para que la educación sea más efectiva, lo cual conducirá a que las teorías intenten explicar el cómo aprender o cómo llegar a adquirir el saber todo con el fin de poderse incorporar en el aprendizaje.

Dentro de las teorías del aprendizaje, destaca el positivismo que como paradigma lineal y objetivo para abordar el conocimiento, el cual considera como único conocimiento válido, aquel que es externo al sujeto llamado objetivismo, por tanto, se justifica la desaparición del sujeto en el proceso de construcción del conocimiento, elaborando así, una ciencia que explique exactamente como el docente debe enseñar y de la misma forma, como el estudiante debe aprender (Becerra y Moya, 2009).

Para Flórez (2001), se desarrollaron varios modelos pedagógicos bajo el positivismo:

a) El modelo tradicional: cuyo método básico de aprendizaje era el academicista, verbalista, donde se dicta las clases bajo un régimen de disciplina con unos alumnos que son básicamente receptores; convirtiéndose la relación entre el maestro y el alumno como una relación vertical, propiciando al desarrollo de cualidades innatas (facultades y carácter) a través de la disciplina.

b) El modelo pedagógico romántico (experiencial o naturalista): donde el eje de la educación es el interior del niño; en consecuencia, el ambiente pedagógico debe ser muy flexible para que éste despliegue su interioridad, tanto sus cualidades como habilidades naturales en maduración y se proteja de lo inhibitorio y nada auténtico que proviene del exterior.

c) El modelo pedagógico conductista: de conformidad con Carbajo y Hernaiz (2004) en este modelo se sostuvo la idea de que el sujeto es el producto de los condicionamientos a los que su ambiente lo somete, por tanto, el aprendizaje es un condicionamiento. El contenido en este modelo se traduce en conocimientos técnicos: códigos, destrezas y competencias observables. Bajo esta perspectiva definido el programa instruccional, evaluar no es distinto a enseñar, ya que al suprimirse la subjetividad del maestro en los objetivos específicos, su función se reduce a verificar el programa, a constituirse en un controlador que refuerza la conducta esperada y autorizada el paso siguiente a la nueva conducta o aprendizaje previsto, y así sucesivamente.

d) La perspectiva pedagógico cognitiva (constructivista): posee cuatro corrientes, no obstante, en líneas generales, sus seguidores empeñan su enseñanza en lograr que los alumnos aprendan a pensar, se autoenriquezcan en su interioridad con estructuras y esquemas mentales internas que les permitan pensar y decidir con éxito situaciones académicas y vivenciales. En este modelo, el sujeto cognoscente es quien construye los conceptos, categorías, modelos,

hipótesis, teorías; por tanto, para Ander-Egg (2003) en la posición constructivista "la realidad que creemos conocer no es registro, ni reflejo de lo existente, sino una construcción de nuestro pensamiento por el que organizamos nuestro mundo experiencial y conforme a ello percibimos la realidad y actuamos sobre ella" (p. 240).

Agrega el autor, que el educando es responsable último e insustituible de su proceso de aprendizaje (participante activo) y éste no excluye la necesidad de ayuda externa de parte de los educadores y de otros compañeros.

e) Pedagogía crítica: Para Becerra y Moya (2010) se mencionan como rasgos claves de este modelo de investigación-acción las características de tipo crítica, reflexiva, deliberada, colaborativa, participativa, emancipadora, que propicia el diálogo y el respeto al hombre y mujer; donde se permite la confrontación teórica con la realidad que se vive, en la cual se está inmerso los participantes. Este nuevo paradigma surge en reacción a las debilidades encontradas en el proceso de enseñanza, entendiendo a la misma como el principal proceso intencional mediante el cual la sociedad moderna convierte a sus individuos en herederos de su saber (Flórez, 1994).

Se hace necesario la aproximación cualitativa a una didáctica crítica, reflexiva, liberadora, que pueda ser construida en y desde la praxis misma, en un proceso de reflexión, acción y construcción social que promueva el desarrollo multifacético de las capacidades e intereses del participante aunado al conocimiento científico-técnico y el fundamento de la práctica para la formación científica de las nuevas generaciones.

En consideración a las ideas antes expuestas, mediante la aplicación de las teorías en sus diversos enfoques, lo que se hace es modelar la conducta, así como también la percepción, interpretación y pensamiento del ser humano, incluyendo como parte de esta como los individuos incorporan una cierta visión, que sirve de referencia para sus prácticas en el tema de la tributación y su relevancia para el Estado Venezolano.

(b) Metodología empleada

Las modalidades de investigación empleadas fueron, documental y descriptiva, con un diseño bibliográfico, no experimental transversal. Para recolectar los datos se aplicaron como métodos el análisis y la síntesis; la observación y revisión documental fueron las técnicas y los instrumentos fichas electrónicas, memorias extraíbles, guías de registro documental y de resumen. Para el análisis y procesamiento de los datos se

emplearon diversas técnicas: análisis cualitativo de los contenidos, análisis crítico, hermenéutica jurídica y triangulación

(c) Resultados y Discusión

La construcción de una sociedad basada en el conocimiento tiene como eje central la educación. El proceso de socialización de los individuos es lo que podría definirse como educación. En este proceso, una persona asimila y aprende conocimientos, se transmiten valores fundamentales; constituyendo la base tanto para la formación como la preparación de los recursos humanos necesarios.

Los diversos autores han definido a la educación como un proceso humano tendente al desarrollo de las personas y las sociedades, de modo que puedan comprender y transformar su realidad circundante de manera consciente, siendo la escuela el lugar idóneo para impartirla.

De allí que la educación además implica una concienciación cultural y conductual, donde las nuevas generaciones adquieren los modos de ser de generaciones anteriores. De igual forma, que el proceso educativo se conforma por una serie de habilidades y valores, que producen cambios intelectuales, emocionales y sociales en el individuo. De acuerdo al grado de concienciación alcanzado, tales valores pueden durar toda la vida o sólo un cierto período de tiempo.

En consecuencia, la educación, es el medio a través del cual, se genera el cambio de pensamiento, sentimiento y acción de los ciudadanos, estimulando la participación corresponsable de los individuos para mejorar la calidad de vida; por lo que se dirige a la formación de personas, a promover el vivir con sentido y con valores bien definidos, desarrollando actitudes para una convivencia solidaria.

Dada la importancia de la educación como pilar fundamental en toda sociedad, en Venezuela, es considerada un derecho humano y un deber social fundamental, a tenor de lo previsto en los artículos 102 y 103 del texto constitucional (1999).

La educación como derecho humano reconocido se tipifica democrática, gratuita, obligatoria, integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades; asumida por el Estado con función indeclinable de máximo interés en sus diferentes niveles y modalidades, como instrumento del conocimiento tanto científico, humanístico como tecnológico al servicio de la sociedad.

Se está en presencia entonces de un Estado que va a facilitar la construcción del conocimiento a través del derecho de los seres humanos a la educación de todas las formas, valores, principios, normas, entre otras., que permitirán a su vez el aprendizaje y la fijación de la

cultura en las personas, dejando abierta la puerta para que todas éstas inicien además, la búsqueda del conocimiento por su parte y para ello condiciona dentro de la norma la gratuidad hasta cierto nivel instruccional, todo esto para mejorar la calidad de la sociedad.

En este caso vuelve a hacerse énfasis en la formación integral del individuo, a la posibilidad de desarrollar todo su potencial. Queda entendido que dentro de esta formación integral como corresponde a una educación responsable, se busca el desarrollo de un ciudadano cumplidor de sus obligaciones con él mismo, su familia y la sociedad, dentro de estos últimos vuelven a resaltar las obligaciones con el Estado, en pro de una efectiva formación ciudadana. La formación ciudadana tiene que ver con el conocimiento y aplicación de los diversos roles que corresponden en la vida de todo ser humano.

Por tanto, la educación es el medio a través del cual se genera el cambio de pensamiento, sentimiento y acción de los ciudadanos, estimulando la participación corresponsable de los individuos en la sociedad, de donde surge la necesidad de una relación entre el sector educativo y la administración tributaria, la cual debe desarrollarse en forma armónica, con respecto a los principios constitucionales y una actitud apegada a valores éticos entre los actores participantes, para garantizar el cumplimiento irrestricto de este deber de colaboración con los gastos del Estado.

Dentro de la formación ciudadana se encuentra la educación tributaria. La educación tributaria tiene como objetivo primordial transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a conductas defraudadoras, por lo tanto, debe tratarse como un tema de responsabilidad ciudadana que se traduce en asumir las obligaciones tributarias, en primer lugar, ya que lo manda la ley; y después, porque se trata de un deber cívico, poniendo de relieve que efectos tiene el incumplimiento de estas obligaciones sobre el individuo y sobre la sociedad, tal como lo afirma Brenes (2000).

Debe educarse a los ciudadanos, ayudándoles a comprender la necesidad de que paguen sus tributos y generándoles una conciencia fiscal. La consecución de este objetivo no sólo producirá un aumento de la recaudación voluntaria sino que también se proyectará sobre el propio control, al permitirle a la Administración Tributaria dirigir sus esfuerzos a aquellas zonas de riesgo alto en las que la falta de cumplimiento es totalmente intencionada y querida.

El objetivo final de la educación tributaria no es más que hacer conocer a los ciudadanos el fin de los pagos que realiza por medio de los tributos, sino que éstos cumplen con dos finalidades del Estado: por un lado cumplir con la obligación y contribuir con los gastos públicos, sino también modificar la conducta del ciudadano. Esta formación debe ir emparejada con la enseñanza de valores íntimamente relacionados con el cumplimiento de los deberes

tributarios como son la justicia, la igualdad y la solidaridad.

La confianza en las instituciones es vital para la construcción de un vínculo positivo entre los ciudadanos que paguen impuestos y quienes administran y utilizan los recursos. Mientras haya dudas sobre el destino del aporte del ciudadano, las mismas estarán justificadas y aún las renuencias a sacrificar la economía individual en aras de una solidaridad colectiva que tarda o no llega.

Dentro de la educación tributaria es importante conocer los elementos esenciales de los tributos, su clasificación, las obligaciones y derechos que como ciudadano contribuyente se posee y los inherentes a la Administración Tributaria. Además es básico conocer los diferentes niveles de competencia tributaria: nacional, estatal y municipal que se dan en la República Bolivariana de Venezuela, interesando a los ciudadanos en lo que compete a los tributos nacionales como el Impuesto Sobre la Renta (ISLR) e Impuesto al Valor Agregado (IVA).

En virtud de las consideraciones antes expuestas, la educación es el orientador de cualquier transformación del ser humano, la sociedad del conocimiento necesita de personas de mayor calificación, aceptación y éxito que hayan aprendido a aprender, que posean las herramientas conceptuales y no los resultados de su uso, para lo cual considera como pilares de la educación el aprender a aprender; aprender a hacer; aprender a vivir juntos; aprender a vivir con los demás y aprender a ser; los cuales deben ser tomados en cuenta en lo concerniente a la educación tributaria.

El aprendizaje cumple una función muy importante para la supervivencia y el progreso del género humano, constituye un proceso que proporciona a las personas la capacidad de cambiar su conducta o comportarse de determinada manera, con la finalidad de adaptarse o modificar las situaciones del entorno, para lo cual surgen una serie de teorías de aprendizaje a fin de comprender e identificar estos contenidos, para que así la educación sea más efectiva. Dichos contenidos, se enfocan en proporcionar información sistemática que permita crear una conciencia tributaria sólida y fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, como forma de trabajo de ciertos patrones culturales que contribuyan a desarrollar un sentido de responsabilidad ciudadana permanente.

Ahora bien, en torno a la teorías del aprendizaje, destaca el positivismo que como paradigma lineal y objetivo para abordar el conocimiento, impregnó con sus debilidades en la forma en cómo los Docentes (en todos los niveles incluyendo el universitario) entendieron que debían trabajar el conocimiento, ya que este paradigma considera como único conocimiento válido, aquel que es externo al sujeto llamado objetivismo, por tanto, se justifica la desaparición del sujeto en el proceso de construcción del conocimiento, elaborando así, una ciencia que

explique exactamente como el docente debe enseñar y de la misma forma, como el estudiante debe aprender (Becerra y Moya, 2009).

Bajo este paradigma se desarrollaron varios modelos pedagógicos, comenzando por el modelo tradicional donde la responsabilidad del aprendizaje se carga sobre el alumno al que hay que evaluar y no al maestro; el modelo pedagógico romántico (experiencial o naturalista), el cual se centra en el desenvolvimiento espontáneo del niño, siendo el maestro un auxiliar del alumno; el modelo pedagógico conductista, que parte de la idea de que el aprendizaje es un condicionamiento, midiendo la efectividad en términos de resultados; la perspectiva pedagógico cognitiva (constructivista), donde el aprendizaje tiene una dimensión individual, ya que al residir el conocimiento en la propia mente, el aprendizaje es visto como un proceso de construcción individual de dicho conocimiento.

También destaca la pedagogía crítica, en cuyos planteamientos predomina una vocación social libertaria, manifestada en el cultivo del espíritu solidario, comunitario y colectivista, donde el trabajo en equipo juega un papel fundamental en este proceso, ya que estimula la crítica mutua, ayuda a los participantes a refinar su trabajo, darse coraje y apoyo mutuo para comprometerse en la solución de los problemas comunitarios; siendo la evaluación dinámica, puesto que se va a evaluar el potencial del aprendizaje que se vuelve real gracias a la enseñanza, a la interacción del participante con el docente y compañeros.

En virtud de las consideraciones antes expuestas, se observa, como hoy en día, las teorías que tratan los procesos de adquisición del conocimiento han tenido un enorme desarrollo tanto en el ámbito empresarial como en las instituciones del sector público, lo que ha conducido a incorporarlas en las actividades desarrolladas en ambos ámbitos, con el fin de sistematizar los mecanismos asociados a los procesos organizacionales que incorporan las teorías educativas, haciendo posible el aprendizaje dentro de las mismas.

Estas teorías se encuentran relacionadas con el desarrollo de la educación y cultura tributaria, como medios a través de los cuales el participante es capaz de elegir y recuperar los conocimientos que necesita para complementar determinada demanda u objetivo, dependiendo de las características de la situación educativa en que se encuentra la acción.

De lo anteriormente expuesto, se puede deducir dentro de las teorías educativas en sus diversos enfoques, que mediante la aplicación de las mismas lo que hace es modelar la conducta, así como también la percepción, interpretación y pensamiento del ser humano, incluyendo como parte de esta como los individuos incorporan una cierta visión, que sirve de referencia para sus prácticas en el tema de la tributación y su relevancia para el Estado Venezolano. En este sentido, es pertinente resaltar el papel de las estrategias de aprendizaje

como elemento para forjar una cultura tributaria que promueva un acercamiento más integral de la educación venezolana para fomentar el pago de los tributos y la contraprestación social del Estado frente a los ciudadanos.

Para el desarrollo de los conocimientos tributarios en pro de una conciencia ciudadana se establecen diversas estrategias las cuales giran en torno a cuatro (4) aspectos relevantes tales como: Información, la Formación, Vinculación con Administración Tributaria y la Concienciación, los cuales se articulan en torno a la razón como móvil deseable fundamental de la acción de tributar y pueden aplicarse en cualquier organización empresarial o comunitaria.

a) Informar a los ciudadanos sobre los deberes cívicos, la tributación en Venezuela, las diversas clases de tributos existentes en el país, así como las obligaciones tributarias a cargo de la organización comunitaria y las atribuidas a cada ciudadano en particular.

Esta estrategia se logrará a través del establecimiento de un programa de actividades vivenciales donde cada uno de los miembros de la organización expongan sus experiencias en el área tributaria; así como el desarrollo de charlas donde se expongan los aspectos básicos de la tributación y las obligaciones que de ellas se desprenden, pudiéndose contactar personal adscrito a instituciones educativas a nivel universitario que deseen colaborar con su apoyo en la ejecución de esta estrategia

b) Aumentar el nivel de conocimiento de los ciudadanos con relación a la obligación tributaria, derechos, deberes y funciones de los contribuyentes y Administración Tributaria.

Para el logro de esta estrategia se hace menester la organización de cursos para las diferentes vocerías, donde se explique los tributos, obligaciones tributarias junto al destino de los ingresos tributarios, así como la realización de talleres de formación, donde se explique la forma en que se deben cumplir cada uno de los deberes formales: llenado de libros contables y especiales, regulación de facturas, presentación de declaraciones informativas.

Cabe destacar que para el dictado de los talleres de formación puede solicitarse el apoyo de profesiones y/o docentes en materia tributaria (abogados, contadores, administradores o economistas), pertenecientes a la organización o comunidad.

c) Propiciar la vinculación de la organización con la Administración Tributaria (Nacional, Estatal y Municipal), de modo que puedan efectuarse ferias tributarias, para el efectivo acercamiento del Estado con la comunidad, a través de la realización de charlas, foros o eventos donde participen todos los miembros de la organización empresarial o comunitaria, con

el propósito de brindar un fácil acceso a la información y asesoría personalizada por parte de los funcionarios, así como lograr actualizar el registro y actualización de datos de la comunidad.

Esta estrategia puede verificarse a través de la solicitud a la Oficina de Divulgación Tributaria, Atención al Contribuyente y Educación Tributaria del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) o bien a la Subsecretaría de Rentas adscrita a la Secretaría de Administración de la Gobernación del Estado Zulia, o a la Jefatura de Tributos en el Servicio Desconcentrado Municipal de Administración Tributaria (SEDEMAT), para que pueda ejecutarse esa estrategia.

d) Crear conciencia tributaria en los miembros de la organización en la importancia de su contribución al Estado en la consecución de los fines sociales, mediante la conformación de mesas de trabajo para el estudio de las funciones, derechos y deberes atribuidos a los contribuyentes y a la Administración Tributaria.

De igual manera, propiciar el desarrollo de una campaña de información a la comunidad sobre los tributos vigentes en Venezuela, destacando el impuesto sobre la renta (ISLR) y el impuesto al valor agregado (IVA) como principales impuestos previstos a nivel nacional, mediante folletos, ilustraciones o trípticos donde se explique de manera didáctica información sobre estos aspectos.

Cabe acotar que la responsabilidad en la ejecución de las estrategias anteriormente mencionadas corresponde a la Unidad, departamento, gerencia, o coordinación encargada de la administración y/o declaración y pago de tributos, quienes implementaran los mecanismos necesarios para que se pongan en práctica tales estrategias.

En consecuencia, con estas estrategias se pretende desarrollar en los miembros de cualquier organización empresarial o comunitaria actitudes favorables hacia la tributación enmarcando la enseñanza en el horizonte de la ciudadanía, la vinculación de los valores, las obligaciones ciudadanas con la sociedad y el funcionamiento del Estado.

Conclusiones

La educación se dirige a la formación de personas, a promover el vivir con sentido y con valores bien definidos, desarrollando actitudes para una convivencia solidaria, siendo considerada un derecho humano y un deber social fundamental tipificado en el texto constitucional. Ahora bien, en esta formación integral del individuo como corresponde a una educación responsable, se busca el desarrollo de un ciudadano cumplidor de sus obligaciones con él mismo, su familia y la sociedad, dentro de estos últimos vuelven a resaltar las

obligaciones con el Estado, en pro de una efectiva formación ciudadana. Dentro de esas obligaciones destaca la referida al deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de los diversos tributos.

Dentro de la educación tributaria es importante conocer los elementos esenciales de los tributos, tales como su clasificación, la obligación tributaria, derechos y deberes de los contribuyentes aunado a los inherentes a la Administración Tributaria. Además es básico conocer los diferentes niveles de competencia tributaria: nacional, estatal y municipal que se dan en la República Bolivariana de Venezuela, a fin de conocer los diversos tributos establecidos en estos niveles político-territoriales.

Cabe acotar que en la educación tributaria destacan las teorías educativas, las cuales en sus diversos enfoques (tradicional, romántico, conductista, constructivista, pedagogía crítica), se modela la conducta, así como también la percepción, interpretación y pensamiento del ser humano, incluyendo como parte de esta como los individuos incorporan una cierta visión, que sirve de referencia para sus prácticas en el tema de la tributación y su relevancia para el Estado Venezolano.

Por lo tanto, la educación debe estar enfocada a potenciar al máximo el desarrollo cognitivo y la formación de la conciencia moral de todo ciudadano; basados en estas teorías, con la Educación Tributaria se refuerza la idea de consolidar ciudadanos capaces de cambiar la cultura ciudadana y tributaria tan deficiente que se vive hoy en día.

Recomendaciones

Sobre la base del ideal de hombre y mujer que se quiere formar, que asuma responsablemente sus deberes ciudadanos, la implantación de un sistema tributario para generar mayores ingresos deberá venir acompañada de unas políticas educativas que configuren el modo en que ha de conducirse la formación de los ciudadanos honestos, informados, críticos, reflexivos y conscientes de sus obligaciones y deberes.

Estas políticas educativas deben ser revisadas por los Ministerios respectivos (Ministerios del Poder Popular para la Educación y el de Educación Universitaria), de modo que se imparta la educación tributaria desde los niveles iniciales y sea reforzada a nivel universitario, a través de su introducción en los libros de enseñanza con información sencilla y de fácil entendimiento, siendo los docentes los principales promotores de este proceso de enseñanza aprendizaje, tomando en cuenta las teorías educativas analizadas en este estudio.

En este sentido, la tributación debe abordarse como tema desde la niñez, para que desde muy temprana edad, las personas adquieran la creencia firme de cumplir con sus obligaciones tributarias en un futuro. A medida que se eleva el nivel de enseñanza se pueden incluir en los programas de Ciencias Sociales, dentro de la formación ciudadana, algunos aspectos básicos de tributos como: concepto y tipos de tributos, principios constitucionales tributarios, niveles de competencia tributaria, entre otros. Esto puede explicárseles de manera sencilla como una manera de introducirlos en el mundo de la tributación. Los ciudadanos deben estar en conocimiento que los aportes tributarios que realicen son indispensables para el Estado, cómo son administrados y hacia donde se dirigen.

Referencias Bibliográficas

- Ander-Egg, E (2003). *La Planificación Educativa. Conceptos, Métodos, Estrategias y Técnicas para Educadores*. Colección Respuestas Educativas. Editorial Magisterio del Río de la Plata. Buenos Aires, Argentina.
- Asamblea Nacional Constituyente (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999, reimpresa en Gaceta Oficial extraordinaria N.º 5.453 del 24 de marzo de 2000. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2009). *Ley Orgánica de Educación*. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.929, 15 de agosto de 2009. Caracas, Venezuela.
- Becerra, R y Moya, A (2010). Investigación-acción, participativa, crítica y transformadora. Un proceso permanente de construcción. En: *Integra Educativa. Revista de Investigación Educativa. Volumen III. No. 2*. Instituto Internacional de Investigación Educativa para la Integración. Convenio Andrés Bello. La Paz, Bolivia.
- Brenes, J. (2000). *Seminario Propuesta Tributarias para un Nuevo Siglo: Políticas y Estructura Tributaria Actual*. Costa Rica. Academia de Centro América.
- Carbajo, A y Hernaiz, M. (2004). *Sujeto: De la modernidad a los nuevos sujetos pedagógicos*. Material Mimeografiado. Trelew, Argentina.
- Ferroso, P. (1991). *Teoría de la Educación*. Editorial Trillas. México.
- Flórez, R (1994). *Hacia una Pedagogía del Conocimiento*. Editorial MacGraw-Hill Interamericana, S.A. Editorial Nomos, S.A. Bogotá, Colombia.
- Gaona, W y Tumbaco, P (2009). *La Educación Tributaria como medida para incrementar la Recaudación Fiscal en Ecuador*. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Facultad de Economía y Negocios. Guayaquil-Ecuador.
- Hernández, P (2007). *El Pensamiento Educativo de Aristóteles*. Disponible en: <http://scarball.awardspace.com/documentos/trabajos-de-filosofia/Aristoteles.pdf>. Consultada: [28-10-2013]

Revilla, D (1998). *Estilos de Aprendizajes*. Disponible en:
www.pucp.edu.pe/temas/estilos.html. Consultada: [18-08-2013].

Schunk, D (1997). *Teorías del Aprendizaje*. Segunda Edición. UNAM. México.

Sierra, R. (2005). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Práctica*. España. Paraninfo.

Soto, A y Bracho, L (2013). *La Educación, Soporte para Fomentar la Cultura Tributaria*. En: Actualidad Tributaria en Venezuela. Homenaje a la Dra. Adriana Viliganza García. Los Ángeles Editores, C.A. Maracaibo, Venezuela.

Tedesco, J (1995). *El nuevo pacto educativo. Educación, competitividad y ciudadanía en la sociedad moderna*. Editorial Anaya. Madrid. España.

Sistema financiero como estrategia de planificación en el logro de las metas empresariales

(6JJGH-70)

Rubén Marcano *

Marlis Moscote**

Resumen

El sistema financiero como estrategia de planificación en el logro de las metas empresariales, es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro. Es por esta razón que el presente artículo define desde características conceptuales y bibliográficas como el sistema financiero establece herramientas de planificación y control para el funcionamiento tanto eficiente como eficaz de los recursos materiales y humanos en las labores de la organización, quieren llegar sobre todo los objetivos que quieren lograr y como lo van a conseguir.

Palabras Clave: Sistema financiero, Estrategia de planificación, metas empresariales

Financial system as planning strategy in the achievement of business goals

Abstrac

The financial system as a planning strategy in the achievement of business goals, is the process by which those who make decisions in an organization obtained, processed and analyzed relevant, internal and external information, in order to assess the current business situation, as well as their level of competitiveness with the aim of anticipating and deciding on the addressing of the institution into the future. It is for this reason that this article defines from conceptual and bibliographical characteristics as the financial system provides tools for planning and control for both efficient and effective operation of the human and material resources in the work of the Organization. Is for this reason that the financial system as planning strategy in the achievement of corporate goals can be implemented in the business area allowing the good administration of the processes in the same manner provided organizations an outline of what you are doing and where you want to get especially the objectives that want to achieve and how it will get.

Key words: Financial system, planning strategy, targets business

Introducción

El establecimiento de una estrategia global para lograr las metas y el desarrollo de una jerarquización amplia de planes para integrar y coordinar las actividades, es en palabras de David (2007), lo más importante dentro del proceso de la planificación, la cual a juicio de este autor consiste en realizar todas aquellas actividades administrativas y gerenciales que se relacionan con el hecho de prepararse para el futuro. Las tareas específicas incluyen la realización de pronósticos, el establecimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo, diseñar estrategias alternativas, elaborar políticas y fijar metas factibles.

De lo planteado anteriormente se puede inferir que planear significa prever los hechos, anticipándose a ellos, de manera continua porque el transcurso del tiempo exige tanto la replanificación como el desarrollo de nuevos planes, generando la formulación de nuevas estrategias alternativas, promoviendo el análisis y la elección de aquellas más viables.

La planificación es esencial para activar y ejecutar con éxito cualquier estrategia, ya que las actividades para organizar, motivar, integrar al personal y efectuar los debidos controles dependen de una eficiente planificación. Ahora bien, la estrategia global de una organización, que suele establecer la administración superior directiva, bosqueja las metas de la organización y los medios necesarios para alcanzarla. Para Sallenave (2009), la esencia de la noción de estrategia es el alcanzar el punto decisivo, gracias a la libertad de acción obtenida por una buena economía de fuerzas. Lo que se traduce en alcanzar los objetivos al menor costo.

Según Thompson (2009), la estrategia de una compañía es el plan de acción que posee la dirección de la empresa para posicionarse en la arena de su mercado, competir con éxito, satisfacer a los clientes y lograr un buen desempeño del negocio. Asimismo, Serna (2009), plantea que las estrategias son acciones a realizar para mantener y soportar el logro de los objetivos tanto de toda la organización en general como de cada área en específica, son el cómo lograr y hacer realidad cada objetivo.

Toda estrategia en general debe estar integrada, en su contexto, por los objetivos de la acción empresarial claramente definidos (atributos, escalas de medida, normas, horizonte temporal), el plan de acción a niveles total y divisional de la empresa, programas funcionales que describen y miden las consecuencias del plan para cada una de las funciones de la empresa (mercadeo, personal, finanzas, producción), los recursos requeridos para llevar a cabo los programas y finalmente un patrón de decisiones coherente, unificado e integrador.

Visto lo anterior, se observa que planificación y estrategia están ligadas indisolublemente, pues tanto el uno como el otro designan una secuencia de acciones ordenadas en el tiempo, de tal forma que se pueda alcanzar uno o varios objetivos. Esto permite considerar las distintas definiciones en cuanto a el sistema financiero se refiere, tomando como referencia diferentes autores, los cuales establecen lo siguiente: Goodstein (2009), define el sistema financiero como el proceso por el cual los directivos de una organización prevén el futuro y desarrollan procedimientos y operaciones.

Para Thompson (2009), El desarrollo de una visión y una misión estratégica, el establecimiento de objetivos y la decisión acerca de una estrategia son tareas básicas para determinar la manera de dirigir el rumbo de una organización, junto a sus objetivos de desempeño a corto y largo plazo, las medidas competitivas y los enfoques internos de la acción que se utilizará para lograr los propósitos, constituyen un buen indicio de sistema financiero como estrategia de planificación en el logro de las metas empresariales.

a.- Fundamentación teórica

Plan estratégico

Dentro de los parámetros conceptuales David (2007), indica que el punto de partida lógico es identificar la misión, los objetivos y las estrategias actuales formuladas originalmente, porque la situación y condición presentes de una empresa pueden excluir ciertas estrategias resultantes de la posterior formulación e incluso, pueden dictar un curso concreto de acción.

Toda organización cuenta con una misión, objetivos y estrategias aun cuando la preparación, redacción y transmisión de esos elementos no haya sido diseñada de manera consciente o científicamente, para Thompson (2009), la creación de un Plan Estratégico no es más que administrar una empresa estratégicamente.

Beneficios del sistema financiero

El proceso de beneficios del sistema financiero un componente importante para medir el nivel de beneficios mediante lo mencionado por Kotler y Armstrong (2008, p. 10), la beneficios del sistema financiero “dependen del desempeño que se percibe en un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño coincide con las expectativas, el comprador quedará encantado”.

Siguiendo la misma idea Ramírez (2007, p. 92), sostiene que es “el resultado de las impresiones recibidas a lo largo del uso de un producto a de la prestación de un servicio, menos las expectativas que lo llevó a contactar el producto o a contactar el servicio”. Así mismo,

Lehmann y Winer (2007, p. 427) explican que la beneficios del cliente es "uno de los requisitos de la lealtad de un cliente, es mucho más probable que si está satisfecho vuelva a comprar, y sea leal, que aquel no satisfecho"

Rentabilidad

Dentro del sistema financiero, la rentabilidad se puede definir partiendo de diferentes interpretaciones teóricas, entre esas Sánchez (2006), considera la rentabilidad es una noción económica que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados. En la literatura económica, aunque el término se utiliza de forma muy diversa y son muchas aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

Por otra parte, Aguirre, Prieto y Escamilla (2007) consideran la rentabilidad como un objetivo económico a corto plazo que las empresas deben alcanzar, relacionado con la obtención de un beneficiario necesario para el buen desarrollo de la empresa. Es decir, la rentabilidad es una de las metas que se traza la empresa para determinar el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de acciones en un periodo de tiempo determinado, además esta permite la toma de decisiones que toma la administración en la empresa.

Objetivo de un sistema de planificación financiera

En este mismo orden de ideas Guinart i Solà, (2007), plantea que si bien, los objetivos pueden agruparse en función de sus diferentes características de multitud de formas, para el caso particular de la presente investigación se tomara como referencia los objetivos desde las perspectivas de la economía, eficiencia y eficacia, ya que estos posibilitan un control selectivo de la información clave y de su evolución en el ente que pretende evaluar su gestión.

Según Jaramillo (2008), todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades.

Indicador de gestión financieros

Para Jaramillo (2008), el concepto de indicadores de gestión, remonta su éxito al desarrollo de la filosofía de Calidad Total, creada en los Estados Unidos y aplicada acertadamente en

Japón. Al principio su utilización fue orientada más como herramientas de control de los procesos operativos que como instrumentos de gestión que apoyaran la toma de decisiones.

En consecuencia, establecer un sistema de objetivos de indicadores debe involucrar tanto los procesos operativos como los administrativos en una organización, y derivarse de acuerdos de desempeño basados en la Misión y los Objetivos Estratégicos. Según Much y García (2006). Un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado. Los indicadores en conjunto pueden proporcionar un panorama de la situación de un proceso, de un negocio, de la salud de un enfermo o de las ventas de una compañía.

b.- Método

Las herramientas metodológicas utilizadas para determinar el tipo de investigación, fueron aportadas por Chávez (2007), quien esgrime que la investigación se determina, de acuerdo con el problema que se desea solucionar, los objetivos a lograr y la disponibilidad de los recursos, en este sentido, esta investigación se tipifica como documental, porque se orientó a recolectar información a partir de documentos susceptibles de ser analizados, descriptiva por el nivel alcanzado en el trabajo investigativo, ya que se describe la información de una determinada situación o problema, y con enfoque cualitativo porque el proceso aplicado es sistematizado y empírico.

En cuanto la calificación de investigación documental Finol y Nava (2008), definen la investigación documental como el proceso de búsqueda y tratamiento de información generada a partir de los estudios hechos sobre un particular, que se han venido acumulando en el transcurso de la historia de la humanidad y que se presenta bajo las más diversas modalidades que lo hacen más interesantes.

Por otra parte James (2006), considera que la investigación documental es un análisis detallado de una situación específica, apoyándose estrictamente en documentos confiables y originales, dicho análisis ha de tener un grado de profundidad aceptable; así como ámbito del tema, criterios sistemáticos- críticos, con los cuales se resalten los elementos esenciales que sean aportes significativo al área de conocimiento.

En este orden de ideas, la investigación documental permitirá el proceso de búsqueda de la información, la cual, luego de un proceso de selección, evaluación verificación y sistematización, coadyuvará a establecer las conclusiones relacionadas con los objetivos planteados. Es así como se realiza, un proceso de indagación, recolección e interpretación de los datos contenidos en doctrinas, leyes, jurisprudencias y teorías relacionadas con la influencia de las condiciones ergonómicas en la aparición de enfermedades ocupacionales.

Por esa razón el diseño de la investigación, es el plan de acción; en él se indica la secuencia de los pasos a seguir, pues permite al investigador precisar los detalles de las tareas de investigación y establecer las estrategias a seguir para obtener resultados positivos, además, de definir la forma de encontrar las respuestas a las interrogantes que inducen el estudio. De igual manera, de acuerdo al procedimiento de la investigación el diseño se identificó como bibliográfico no experimental, a lo cual Sabino (2008) se refiere a que los datos e informaciones a emplear a fin de lograr los objetos planteados en los mismos, proceden de documentos escritos recolectados en otras fuentes

c.- Resultados

El desarrollo de un plan estratégico exige a la organización ciertos sacrificios y esfuerzos extras con la finalidad de no interrumpir la buena marcha y funcionamiento tanto de las áreas operativas como de las administrativas en general. El éxito del plan estratégico involucra una serie de recursos tanto humano como financiero que deben ser orientados hacia la consecución de los logros. Se deben resolver un sin número de preguntas y tomar decisiones las cuales son muy importantes para el éxito o fracaso final de todo el proceso de planeación.

Dentro de los parámetros conceptuales David (2007), indica que el punto de partida lógico es identificar la misión, los objetivos y las estrategias actuales formuladas originalmente, porque la situación y condición presentes de una empresa pueden excluir ciertas estrategias resultantes de la posterior formulación e incluso, pueden dictar un curso concreto de acción.

Toda organización cuenta con una misión, objetivos y estrategias aun cuando la preparación, redacción y transmisión de esos elementos no haya sido diseñada de manera consciente o científicamente, para Thompson (2009), la creación de un Plan Estratégico no es más que administrar una empresa estratégicamente.

Debido a esto se debe desarrollar una visión estratégica de lo que será y hacia dónde va la organización; determinar objetivos, es decir convertir la visión estratégica en resultados; crear una estrategia con el fin de lograr los resultados deseados; poner en práctica y ejecutar la estrategia elegida; y finalmente evaluar el desempeño e iniciar ajustes correctivos tanto en la visión, la dirección a largo plazo, los objetivos, las estrategias o la puesta en práctica, en vista de la experiencia real, de las condiciones cambiantes, de las nuevas ideas y de las nuevas oportunidades.

A tal efecto, para David (2007), en la práctica, el proceso de sistema financiero no se divide ni se minimiza con tanta nitidez, y en algunos casos no se ejecuta con tanta claridad como inicialmente se desea al comenzarlo. Los estrategas no recorren el proceso en bloque ya que

existe una retroalimentación constante y continua existiendo un toma y dame informativo y de opiniones entre los jerarcas de la organización.

En referencia al objetivo referido al beneficios de la gerencia de la inversión como estrategia de planificación, los resultados de la entrevista señala que el sistema financiero permite a la organización tomar parte activa, en lugar de reactiva para la conformación de su futuro, la organización puede emprender actividades e influir en ellas y no ser solo espectadora, permitiendo controlar su futuro. Uno de los mayores beneficios del sistema financiero consiste en proporcionar a la organización mejores estrategias motivadas al empleo de un enfoque sistemático, lógico y racional para elegir las.

Pero, ciertas investigaciones han demostrado que la contribución más importante que el sistema financiero está en el proceso y no en la decisión o el documento que resulte. Una de las metas centrales del proceso de sistema financiero, es lograr que todos los líderes de la organización lo comprendan y se comprometan con él. De igual manera es muy importante involucrar a los empleados en cuanto a los nexos existentes entre su compensación personal y el desempeño organizacional.

La participación es clave para conseguir el compromiso con los cambios que se requieren. Las empresas al planificar sistemáticamente se preparan para las fluctuaciones futuras de su ambiente externo e interno, tomando decisiones más informadas y se anticipan muy bien las consecuencias a corto y a largo plazo.

Los beneficios del sistema financiero son muy importantes para el mejoramiento continuo de una empresa, ya que según cómo se sientan satisfechos los clientes, estos demuestran lealtad hacia los productos y servicios que la empresa les ofrece los siguientes autores explican cómo es el proceso de beneficios del sistema financiero un componente importante para medir el nivel de beneficios mediante lo mencionado por Kotler y Armstrong (2008, p. 10), los beneficios del sistema financiero “dependen del desempeño que se percibe en un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño coincide con las expectativas, el comprador quedará encantado”.

Siguiendo la misma idea Ramírez (2007, p. 92), sostiene que es “el resultado de las impresiones recibidas a lo largo del uso de un producto o de la prestación de un servicio, menos las expectativas que lo llevó a contactar el producto o a contactar el servicio”. Así mismo, Lehmann y Winer (2007, p. 427) explican que los beneficios del cliente es “uno de los requisitos de la lealtad de un cliente, es mucho más probable que si está satisfecho vuelva a comprar, y sea leal, que aquel no satisfecho”

Dentro del sistema financiero, la rentabilidad se puede definir partiendo de diferentes interpretaciones teóricas, entre esas Sánchez (2006), considera la rentabilidad es una noción económica que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados. En la literatura económica, aunque el término se utiliza de forma muy diversa y son muchas aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

Por otra parte, Aguirre, Prieto y Escamilla (2007) consideran la rentabilidad como un objetivo económico a corto plazo que las empresas deben alcanzar, relacionado con la obtención de un beneficiario necesario para el buen desarrollo de la empresa. Es decir, la rentabilidad es una de las metas que se traza la empresa para determinar el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de acciones en un periodo de tiempo determinado, además esta permite la toma de decisiones que toma la administración en la empresa.

Ahora bien, para entender los beneficios del sistema financiero, y en este caso específico el de la rentabilidad, se debe conocer los indicadores de rentabilidad, los cuales permiten determinar la relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

Dentro de este orden de ideas Guajardo (2008) comenta que los indicadores referentes a la rentabilidad, tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las origina, ya sea considerando en su cálculo el activo total o el capital contable. Para Gitman (2008), el margen de utilidad bruta mide el porcentaje de cada unidad monetaria de ventas que después que la empresa ha pagado todos sus productos. Cuanto más alto es el margen de utilidad bruta, es decir, cuanto más bajo es el costo relativo del costo de ventas es mejor.

El margen de utilidad operativa mide el porcentaje de cada unidad monetaria de ventas que queda después de deducir todos los costos y gastos que no son intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes. Representa las utilidades puras ganadas por cada unidad monetaria de venta. La utilidad operativa es pura por que mide solamente las ganancias obtenidas por operaciones sin tomar en cuenta intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes.

Asimismo los objetivos de las estrategias de planificación en el logro de las metas empresariales, estos pueden definirse como una unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos e internos. Además se pueden señalar dos objetivos básicos de la control de gestión, en primer lugar, un objetivo descriptivo, que consiste en la aportación de información sobre el estado real de una actuación o programa, y, a su vez, un objetivo valorativo que consiste en añadir a dicha información un juicio de valor lo más objetivo posible, sobre si el desempeño en dicho programa está siendo o no el adecuado.

En este mismo orden de ideas Guinart & Solà, (2007), plantea que si bien, los objetivos pueden agruparse en función de sus diferentes características de multitud de formas, para el caso particular de la presente investigación se tomara como referencia los objetivos desde las perspectivas de la economía, eficiencia y eficacia, ya que estos posibilitan un control selectivo de la información clave y de su evolución en el ente que pretende evaluar su gestión.

Según Jaramillo (2008), todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades.

Estas señales son conocidas como indicadores de gestión Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Para trabajar con estos objetivos debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

Igualmente Jaramillo (2008), el concepto de indicadores de gestión, remonta su éxito al desarrollo de la filosofía de Calidad Total, creada en los Estados Unidos y aplicada acertadamente en Japón. Al principio su utilización fue orientada más como herramientas de control de los procesos operativos que como instrumentos de gestión que apoyaran la toma de decisiones.

En consecuencia, establecer un sistema de objetivos de indicadores debe involucrar tanto los procesos operativos como los administrativos en una organización, y derivarse de acuerdos de desempeño basados en la Misión y los Objetivos Estratégicos. Según Much y García (2006). Un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado.

Los indicadores en conjunto pueden proporcionar un panorama de la situación de un proceso, de un negocio, de la salud de un enfermo o de las ventas de una compañía.

Empleándolos en forma oportuna y actualizada, los objetivos permiten tener control adecuado sobre una situación dada; la principal razón de su importancia radica en que es posible predecir y actuar con base en las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño global. Asimismo Fleitman (2009), señala que los objetivos son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros. Y son más importantes todavía si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy corto, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna.

.d.- Discusión

Partiendo de a los resultados obtenidos se puede evidencia que la visión del liderazgo desde la gerencia de la inversión Respecto a este objetivo de control, se dice que los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, por lo que deben crear un ambiente interno, en donde el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos organizacionales. Esta creación de unidad de propósito tomada en cuenta por el líder, en la parte de calidad se traduce en establecer directrices y crear la visión de centrarse en los clientes.

Lo cual debe ser acompañado por la creación de estrategias, sistemas y métodos, para mejorar la competitividad, estimular la innovación y generar conocimiento. Con estas acciones refuerzan los valores y expectativas a la vez que construyen el liderazgo, compromiso e iniciativas a través de toda la organización para lograr su efectividad.

Para Pillou (2008), el objetivo de este principio es asegurar que se tomen en cuenta las necesidades de todos los participantes en el momento de definir y formalizar una visión clara para el futuro de la organización estableciendo objetivos que satisfagan a todos. Deben crearse valores compartidos, de manera a reemplazar los posibles temores por una relación de confianza. Así mismo, León (2007), expone respecto a este principio, es decir, el liderazgo, que es vital lograr establecer la unión del personal que conforma a la organización y darle la dirección necesaria para lograr los objetivos de ésta.

Los líderes son las personas capaces de dirigir e involucrar al personal de una organización hacia el logro de los objetivos y metas definidos. Generar un ambiente de trabajo apropiado, en el cual el personal se sienta a gusto, formando parte fundamental de él para el logro de un determinado resultado, no es tarea sencilla, como no lo es tampoco encontrar organizaciones en donde el personal esté comprometido con los objetivos de ellas (en ocasiones ni se conocen).

Sin embargo, la razón principal de esto no se debe precisamente a que el personal no lo desee, más bien se debe a la falta de dirección, y más aún a la ausencia de un liderazgo eficaz que los oriente e involucre totalmente en la consecución de los objetivos de la organización. Por lo anterior, recalca el autor, que es necesario buscar y encontrar líderes internos que comprendan, hagan suyos los objetivos de la organización y del sistema de gestión de la calidad, de tal manera que al hacer uso de sus habilidades y con su ejemplo, transmitan de forma clara esos objetivos al personal con el que tengan relación.

Lo cual resultará en que ese personal también haga suyos esos objetivos participando animosamente en lograrlos. A través del liderazgo, una organización puede adaptarse más fácilmente a los cambios generados desde afuera de ésta, lo cual también genera confianza en relación con su futuro, mejora las relaciones y comunicación entre los diversos niveles de la empresa, da más independencia y seguridad en sí mismo al personal, lo cual se traduce en el establecimiento de estrategias para el logro de objetivos y metas cada vez más ambiciosos y la reducción en la rotación del personal.

De esto se infiere que un liderazgo humanista debe caracterizarse por promover el comportamiento en cuanto a valores de naturaleza humano, como son el respeto, compromiso, espíritu de equipo, actitud de servicio, entre otros. Por lo tanto, se requiere de un estilo de liderazgo profundamente comprometido con la calidad de la organización, con energía, capaz de energizar a los demás respecto a la visión de la organización y a los resultados que busca, que tenga claro lo que se quiere, con capacidad de comunicación y contagio, trabajo en equipo, involucramiento, predicar con el ejemplo, facilitar, guiar, facultar, desarrollar el potencial de la gente.

La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de la gestión de control, según Gutiérrez (2005, p. 77) este principio es claro y contundente: "la mejora debe ser global y permanente" puesto que orienta la aplicación de los cinco principios anteriores, debido a que en las organizaciones se debe buscar la manera de acrecentar el enfoque al cliente para tener mejor conocimiento de sus necesidades y mejores prácticas para satisfacerlo; es necesario perfeccionar el liderazgo para que éste sea efectivo y ejemplar; incrementar la participación de los empleados fomentando mediante una dirección adecuada su compromiso, mejorar las perspectivas de procesos.

Para Pillou (2008), de este principio, se desprende que se deben controlar los diferentes procesos y analizar su rendimiento cíclicamente para sugerir e implementar mejoras. Esto se puede llevar a cabo a través de una revisión de administración regular y con auditorías internas y externas. Es muy importante saber cómo detectar mejoras y hacer que todos las conozcan.

Lo expuesto, está relacionado con lo expresado por León (2007), quien señala que la mejora continua debe ser parte de los objetivos de la organización, cuando se trabaja en la creación de cambios que beneficien los productos y los procesos de ésta, se trabaja hacia la consecución de niveles de trabajo más eficaces, y con ello hacia beneficios para todas las partes relacionadas con la organización.

Hoy en día, recalca, todavía en muchas organizaciones se piensa o considera que arreglar los problemas debidos a descuidos o al no seguimiento de un procedimiento, o atender las quejas de clientes insatisfechos significa mejorar la calidad; cuando en realidad esto no es cierto, así como tampoco es mejora continua únicamente seguir los procedimientos o cumplir con las características o especificaciones requeridas.

Para que pueda haber mejora continua es necesario que se establezca un método o proceso para elevar los avances en la calidad, sin esperar a que se presenten productos no conformes o problemas con los clientes, proponiéndose por ejemplo mejoras pequeñas pero constantes en los procesos, ya sea reduciendo tiempos de realización o haciendo más productos con menos recursos, o bien, mejoras en las características a través de análisis pueden lograrse a corto o largo plazo, o establecer una infraestructura desde la cual se identifiquen necesidades concretas para la mejora, se asigne a un equipo con la responsabilidad clara de desarrollar un proyecto específico de mejora u otras opciones de mejoramiento.

Conclusiones

En el mundo empresarial no existe una definición estándar en lo referente a una sistema financiero, según Serna (2009), cada organización determina tanto el enfoque como la profundidad del diagnóstico necesario en cuanto a evaluar y reformular sus estrategias. Lo más importante dentro de la evaluación a realizar es observar las brechas entre lo planeado y el desempeño logrado, lo que conllevará al análisis estratégico deseado.

El análisis de la situación interna de la compañía según Thompson (2009), prepara el terreno para ajustar la estrategia, tanto con las circunstancias de su mercado externo como con sus recursos internos y sus capacidades competitivas, siendo este enfoque orientado por cinco preguntas ¿Qué tan bien está funcionando la estrategia de la compañía?, ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los recursos de la empresa y sus oportunidades y amenazas externas?

¿Los precios y costos de la compañía son competitivos?, ¿Qué tan poderosa es la posición competitiva de la compañía en relación con la de sus rivales?, ¿A qué problemas estratégicos se enfrenta la empresa?. Realizar una evaluación o auditoría interna del desempeño, según David

(2008), implica la identificación y revisión de las fuerzas y debilidades en las áreas funcionales de una organización pudiendo ser Mercadeo, Finanzas, Producción, Investigación y Desarrollo, Sistemas, Recursos Humanos y sus relaciones entre sí, hacen énfasis en sus implicaciones estratégicas.

Esa información recolectada mediante ciertos instrumentos como encuestas, cuestionarios, entrevistas e inclusive observaciones, se llamará factores claves o críticos de éxito los cuales deben clasificarse por orden de prioridad a efectos de que las fuerzas y debilidades de la organización puedan determinarse en forma colectiva.

Los factores claves para el éxito de cualquier industria, según Thompson (2009), son aquellos aspectos que afectan más la capacidad de los miembros de la industria para prosperar en su mercado; concierne a lo que cada miembro de la industria debe hacer de una manera competente o concentrarse en su logro con el fin de tener éxito tanto en el aspecto competitivo como en el financiero. El medio de una organización, según Serna (2009), es la fuente de sus oportunidades y amenazas, por lo que el factor que determina el éxito o el fracaso es la habilidad para enfrentar oportunamente en forma dinámica y acelerada los desafíos del cambio.

Los cambios de gusto del consumidor, de las condiciones políticas, de la estructura del mercado, así como los tecnológicos, no solo pueden tener efectos en una u otra compañía individualmente, también puede generar la crisis o el repunte de toda una industria. Para Francés (2009), en la formulación de estrategias se requiere realizar previamente un análisis del entorno para identificar las oportunidades y amenazas para la empresa, que pueden estar presentes en el periodo considerado.

En el análisis del entorno se puede incluir los aspectos económicos, tecnológicos, físicos, sociales, políticos, ambientales y hasta geográficos, los cuales pueden ser estudiados sobre la base ciertas herramientas como lo son el análisis de escenarios y el análisis competitivo de la industria. El primero se corresponde a descripciones sintéticas de los posibles entornos en los cuales podría ubicarse la empresa en el futuro, no son predicciones, son planteamientos de las variantes que puede presentar el entorno de la empresa.

El segundo se desarrolla en función de la competencia que presenta la organización en el sector donde se desarrolla, se basa en el supuesto de que los participantes compitan entre sí por apropiarse de la mayor porción que sea posible de los beneficios extraordinarios generados por el sector., por lo tanto se afirma que en cuanto a una evaluación o auditoría externa, pretende detectar las tendencias y los acontecimientos existentes más allá del control de una sola organización, e incluso de ninguna.

Referencias bibliográficas

- DAVID, F., (2007) **Conceptos de Administración Estratégica**. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., México.
- FLEITMAN JACK (2009) "**Negocios Exitosos**", McGraw Hill, 2009
- GITMAN, LAWRENCE J. (2008). **Principios de Administración Financiera**. Editorial Pearson Addison Wesley. Décima edición, México.
- GOODSTEIN, L. D, (2001) **Planeación Estratégica Aplicada**. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S. A., México.
- GUAJARDO, GERARDO (2008) **Contabilidad Financiera**. Editorial Mc Graw Hill. Tercera edición. México.
- GUINART I SOLÀ JOSEP MARIA (2007) **Indicadores de gestión para las entidades públicas**. Escola d'Administració Pública de Catalunya VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 Oct. 2007
- JARAMILLO (2008) **Calidad Total y Productividad**. México: Editorial Mc Graw Hill.
- KOTLER Y AMSTRONG (2008) "**Fundamentos de la mercadotecnia**". Cuarta Edición. D.F, Mexico. Prentice-Hall
- MUNCH, L Y GARCÍA, J. (2006) **Fundamentos de Administración**. México, Trillas.
- SALLENAVE, J. P., (2007). **Gerencia y Planeación Estratégica**. Grupo Editorial Norma. Colombia.
- SERNA G., H., (2009) **Gerencia Estratégica**. 3R Editores LTDA, Sexta Edición. Colombia.
- THOMPSON, A. Y STRICKLAND, A., (2009) **Administración Estratégica**. McGraw-Hill, Interamericana Editores, S. A., México.
- VINITZKY, GUILLERMO (2008) **Gestion & Exito Empresario** Ediciones Macchi – Impreso en Argentina, 2008 - Segunda edición
- WELSCH, G., HILTON, R., Y GORDON, P., (2007). **Planificación y Control de Utilidades**. Prentice Hall Hispanoamericana, México.
- ZAIRI, (2006). **Administración de la calidad total para ingenieros**. Primera edición en español. Traductor Antonio Eroles. México D.F. México. Panorama editorial.

Estrategias para el Manejo de Activos Circulantes en las Empresas del Sector Comercial (6JJGH-73)

Milangela Romero^{*}
Ángel Nava^{**}
Misleida Nava^{***}

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar las estrategias para el manejo de activos circulantes en las empresas del sector comercial del municipio Miranda. La investigación fue de tipo descriptivo – no experimental – transeccional de campo, con una población de cuarenta y seis (46) empresas del sector comercial que prestan sus servicios a la Alcaldía del municipio Miranda. Se utilizó un cuestionario con escala tipo Lickert, utilizando la técnica juicio de expertos con una confiabilidad de 0,91. Las conclusiones determinaron que los activos circulantes son utilizados de forma inadecuada por cuanto el efectivo, las cuentas por cobrar, los inventarios y los valores negociables casi es desconocido su manejo y la forma de administrarlos no se adapta a los nuevos sistemas contables.

Palabras clave: Estrategias, Activos Circulantes, Empresas Comerciales.

Strategies for Assets Management Companies in Retail Sector

Abstract

The objective of the research was to determine strategies for managing current assets in companies in the commercial sector of the municipality Miranda. The research was descriptive - not experimental - transeccional country, with a population of forty-six (46) companies in the commercial sector who provide services to the mayor of the municipality Miranda. A questionnaire with Likert-type scale was used, using the technique of expert judgment with a reliability of 0.91. The findings determined that assets are used improperly because the cash, accounts receivable, inventories and marketable securities is almost unknown handling and how to manage them is not adapted to the new accounting systems.

Keywords: Strategies, Assets, Business Enterprises.

Doctorante en el Programa de Ciencias de la 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 (UNERMB). PEII Nivel A-2. Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Productividad en las Organizaciones CDCHT -UNERMB. E-mail: milangelaromero@gmail.com

^{**} Posdoctorado en Gerencia de las Organizaciones (URBE, 2008). Doctor en Ciencias Gerenciales (URBE 2006). MSc. Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB, 2002). Licenciado en Administración Proyecto Gerencia Industrial (UNERMB, 1999). Profesor Asociado de la cátedra Dirección y Operación de Recursos Humanos (UNERMB). Conferencista Nacional e Internacional PEII Nivel C. E-mail: angelnavach66@hotmail.com

^{***} Doctorado en Ciencias Gerenciales Mención Gerencia (URBE, 2008). MSc. Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB, 2002). Licenciada en Administración Proyecto Gerencia Industrial (UNERMB, 1993). Profesora de la cátedras: Planificación de Recursos Humanos, Administración I. (URBE, UNERMB). PEII Nivel B. Conferencista Nacional e Internacional E-mail: misleida@hotmail.com

Introducción

En las últimas décadas se ha observado el rápido crecimiento de las empresas desafiando la ingenuidad de los administradores financieros para proporcionar un financiamiento adecuado. Incluso, las ventas que se expanden rápidamente pueden ocasionar una presión intensa en las acumulaciones de inventarios y de las cuentas por cobrar, con lo que se agotan los recursos de la empresa. De igual manera, puede existir el exceso de flujo de efectivo, sin que haya una óptima utilización del mismo.

En este orden de ideas, la administración de capital de trabajo implica el financiamiento y el control de los activos circulantes de la empresa, es decir, una parte del incremento en los activos circulantes puede financiarse a través de las utilidades retenidas en la empresa, pero en la mayoría de los casos los fondos internos no proporcionan suficiente financiamiento o sea que se deben obtener algunas fuentes externas de fondos. Por ejemplo, estos fondos pueden provenir de la venta de acciones comunes, preferentes, de bonos a largo plazo, de valores a corto plazo, de préstamos bancarios o de una combinación de fuentes de fondos a corto plazo.

No obstante, se tiene el problema de ventas estacionales que afectan a una gran cantidad de industrias. De tal manera que una demanda estacional por los productos hace que se vuelva más difícil la preparación de pronóstico de flujos de efectivo y la administración de cuentas por cobrar e inventario.

En tal sentido, Block y Hirt (2005) plantean, la administración de capital de trabajo implica el financiamiento y la administración de los activos circulantes de la empresa. Así mismo, es probable que el gerente financiero dedique más tiempo a la administración del capital de trabajo que a cualquier otra actividad.

Cabe señalar, que los activos circulantes por su naturaleza están cambiando cada día, sino es que cada hora y se deben tomar decisiones administrativas: ¿Qué cantidad de inventario se debe mantener y cómo obtener los fondos para pagarlos? Entre las decisiones a largo plazo y las de corto plazo no puede haber diferencia, ya que las primeras se refieren a la planta y a los equipos o a las estrategias de mercado, bien pueden determinar el éxito, mientras que las decisiones a corto plazo sobre el capital de trabajo establecen si la empresa llegará a un plazo más largo.

De igual manera, los autores antes citados señalan que algunas empresas son más flexibles que otras, porque no se encuentran limitadas a un número pequeño de fuentes de fondos disponibles. Por otro lado, a las corporaciones les gusta tener muchas alternativas de financiamiento con la finalidad de minimizar su costo de fondos en cualquier momento.

Desafortunadamente, no muchas organizaciones están en esta posición envidiable a través de la duración de un ciclo de negocios.

Por otra parte, Ortiz (2005) señala que al administrador el capital de trabajo debe primar el objetivo de evitar los extremos relacionados con la saturación o insuficiencia de fondos por concepto de caja y bancos, cartera e inventario dadas sus implicaciones sobre la carga de costos. De igual, conviene garantizar una posición de fuerte liquidez para asegurar la operación, pero, es pertinente considerar que una excesiva liquidez ejerce efectos negativos sobre la movilización de los recursos invertidos y sobre la rentabilidad.

Es importante señalar que a los gerentes debe preocupar sustancialmente, el manejo de los recursos de factible inversión o comprometidos en activos fijos, no por ello puede desconocerse que en algunas empresas se asignan pequeños fondos a la inversión que conforman el capital de trabajo bruto correspondiente a cuentas por cobrar, inventario, inversiones temporales, caja y bancos.

Cabe señalar que todo lo antes planteado difiere de la realidad, ya que las Empresas Privadas del Municipio Miranda dedicadas a la venta de artículos para el hogar y uso personal se caracterizan por presentar una inversión limitada debido a una inadecuada toma de decisiones, aunado a esto, nunca o en pocas oportunidades reciben la asesoría de expertos, de igual forma, existe una cultura organizacional conservadora, lo cual dificulta la obtención de mayores ingresos, situación que origina desorganización en el proceso de comercialización, es decir, atrasos, descontrol y crecimiento lento de las empresas, razones por la cual es indispensable arriesgar y realizar inversiones a corto plazo.

De igual manera, las organizaciones Privadas del Sector Comercial en el Municipio Miranda presentan una escasa utilización de las fuentes de financiamiento a causa de pensamientos errados y además cultura organizacional equivocada por parte del personal directivo, todo esto trae como consecuencia, una mala utilización de los recursos disponibles. Se recomienda optimizar los flujos excesivos de liquidez de manera eficiente y emplear de manera adecuada las fuentes de financiamiento internas y externas.

En este sentido, se evidencia que las empresas objeto de estudio presentan un excesivo flujo de efectivo en banco, debido a la desconfianza y a la desmotivación con respecto a factores económicos, políticos y sociales del país, generando como consecuencias desventajas a favor de la competencia, además de una administración inadecuada. Es decir, se requiere invertir el exceso de liquidez, en la apertura de sucursales, compra de equipos tecnológicos, instalación o renovación de los sistemas contables y administrativos o adquisición de un depósito para la organización del inventario.

En consecuencia, la administración financiera debe garantizar una adecuada sincronización de los flujos de efectivos, interpretativa de las temporadas de compras y ventas de manera que la empresa disponga de suficientes reservas de efectivo para cubrir las transacciones corrientes y aprovechar al máximo las ventajas financieras que conceden la compra en gran escala, sin descuidar el aprovechamiento externo de fondos excesivos.

a). Fundamentación Teórica

Activos circulantes

En principio, la industria a menudo es uno de los sectores más importantes para la administración de los activos circulantes; el clima, las condiciones económicas, los cambios en los gustos de los clientes y las compras de temporada influyen en las ventas.

En otras palabras, para Block y otros (2005) la clave para la planeación de los activos circulantes es la capacidad de la administración para pronosticar las ventas de una forma exacta y para relacionar posteriormente los programas de producción con el pronóstico de ventas; siempre que las ventas reales sean diferentes de las ventas pronosticadas, ocurrirán acumulaciones o reducciones inesperadas en el inventario, las cuales afectaran finalmente a las cuentas por cobrar y al flujo de efectivo.

En este orden de ideas, Perdomo (2000) señala que la administración de tesorería, refiriéndose a los activos corrientes, es la parte de la administración financiera del capital de trabajo que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez mediante el manejo óptimo del efectivo en caja, bancos y valores negociables en bolsa, para el pago normal de pasivos y desembolsos imprevistos.

Por otra parte, Villegas y otros (1997) clasifican los activos en función de su realización, en efectivo, en corto y largo plazo (menos y más de un año). Por tanto, las principales características del activo circulante son la disponibilidad e intención de convertirse en dinero dentro del ciclo normal de la operación, utilizando ese efectivo para adquirir otros activos a corto plazo, para pagar deudas a corto plazo y para cubrir los gastos y costos incurridos en la operación normal de la empresa durante el período.

De igual manera, señala, las partidas del activo circulante se presentan en el estado de posición financiera (Balance General) de acuerdo con su liquidez, es decir, en el orden en que normalmente serán convertidas en efectivo. En general el activo a corto plazo está formado por las siguientes cuentas:

- **Caja y Bancos:** En esta cuenta se mantiene el dinero necesario para que la empresa pueda operar normalmente; su saldo es el importe de dinero disponible en cualquier momento.

- **Valores Negociables:** Dado que mantener el dinero en cuentas de cheques tiene un costo de oportunidad elevado (por dejar de obtener un rendimiento al mantenerlo ahí) es necesario que el dinero ocioso se invierta en algo que brinde algún rendimiento.

- **Clientes:** Para aumentar sus ventas las empresas otorgan financiamiento a sus clientes vendiéndoles a crédito, registrando en esta cuenta sus operaciones.

- **Documentos por cobrar:** Para obtener respaldo sobre la deuda de un cliente o de cualquier otro deudor, las empresas documentan los adeudos, es decir, les hacen firmar títulos de crédito, letras o pagarés.

- **Documentos Descontados:** Ésta se considera una cuenta complementaria de activo, ya que reduce el saldo de la cuenta de documentos por cobrar. Tiene su origen en la necesidad de la empresa de obtener financiamiento. Las empresas acuden ante una institución de crédito con los títulos de crédito (documentos por cobrar) para que la misma, con esta garantía, les preste dinero. Al vencimiento, la institución acude a cobrarle al deudor de la empresa; si lo cobra, se cancela el documento y el importe del documento descontado, si no lo cobra le carga a la empresa el importe más gastos en su cuenta de cheques y se cobra automáticamente.

Así como también, se llama descuento de documentos porque del valor nominal se descuentan los intereses del financiamiento. Es una cuenta complementaria de activo porque no es una deuda de la empresa con la institución de crédito, es una contingencia (pueden cobrar o no) y es importante mantenerla registrada mientras exista.

- **Almacén:** El saldo de esta cuenta representa el importe que costó producir o comprar la mercancía que permanece en inventario; cuando la mercancía sale del almacén se convierte en costo de lo vendido.

- **Otros Deudores:** En esta cuenta se presenta el saldo de los deudores de la organización social (empresa) que no sean clientes ni tengan documentada su deuda, generalmente se trata de anticipos a empleados.

No obstante, Perdomo (2000,) clasifica los activos circulantes de la siguiente forma:

- **Caja y Bancos:** Significando la parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para aumentar su patrimonio o capital contable y reducir el riesgo de una crisis de de liquidez.

- **Cuentas por Cobrar:** Se refiere a la parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas mediante el manejo óptimo de las variables de la política de crédito comercial concedido a clientes y políticas de cobros.

- **Inventario:** Describe la parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de producción, ventas y liquidez, mediante el manejo óptimo de niveles de existencias de materia prima, productos en proceso y productos terminados. Así mismo, es la relación clara, ordenada y valorada de los bienes corpóreos comprendidos en el activo circulante de una empresa y destinados a la venta, ya sea en su forma original, o después de haber sido elaborados o transformados parcial o totalmente.

Igualmente Perdomo (2000) clasifica los Inventarios de la siguiente forma:

De una Empresa Industrial de Transformación

- **Inventarios de Fabricación:** Rotación clara, ordenada y valorada de los bienes corpóreos comprendidos en el activo circulante de una empresa industrial de transformación por concepto de materia prima, productos en proceso y productos terminados de la venta, es decir, es el importe de materia prima más el importe de inventario de productos en proceso más el importe del inventario de productos terminados en las empresas industriales de transformación.

- **Inventario de Materia Prima:** Se refiere a la relación clara, ordenada y valorada de los bienes corpóreos adquiridos de proveedores y sobre los cuales se efectuarán actos de transformación, consumo o adaptación posterior.

- **Inventario de Productos en Proceso:** Significa la relación clara, ordenada y valorada de los bienes corpóreos cuya producción se encuentra en máquinas aun sin terminar, es decir, no son aún artículos terminados, sino producción preventiva, semiterminada o semielaborada.

- **Inventario de Productos Terminados:** Se refiere a la relación clara, ordenada y valorada de los bienes corpóreos que son el resultado final de una serie de actos de transformación y que están listos para su venta, es decir, son bienes materiales comprendidos en los activos circulantes y destinados a la venta, después de haber sido elaborados o transformados.

Así mismo, se integra por los productos terminados en existencia que se encuentran en nuestro poder y que nos pertenecen, más los productos terminados que nos pertenecen y se encuentran en bodegas y locales ajenos por concepto de productos terminados en consignación, pignorados o dados a vistas.

De una Empresa Comercial

- **Inventario de Mercancía:** Es la relación clara, ordenada y valorada de los bienes corpóreos adquiridos de proveedores de la empresa y que son destinados a la venta en la misma forma material, es decir, en la misma forma en que se adquirieron; se integra por las mercancías en existencia que se encuentran en nuestro poder más las mercancías que nos pertenecen y que

se encuentran en bodegas y locales ajenos, por concepto de mercancías en tránsito, mercancías en consignación, mercancías pignoradas o dadas a vistas.

Motivos de Inversión

- **Motivo de seguridad:** Cuando la conversión en valores se hace para proteger a la empresa contra pagos y desembolsos imprevistos, así como para obtener algún rendimiento; luego, estos valores deberán ser de convertibilidad inmediata a efectivo para poder hacer frente a demandas inesperadas de fondos.

- **Motivo Transaccional:** Cuando la inversión en valores se hace para efectuar pagos futuros programados, así como para obtener algún rendimiento; luego, estos valores tendrán como vencimiento una fecha que coincida con la fecha programada para el pago.

- **Motivo Especulativo:** Cuando la inversión en valores se hace con excedentes o superávit de efectivos, es decir, efectivo no destinado para un desembolso en particular, para obtener rendimientos atractivos.

Finalmente, Block y otros (2005) explica que los activos circulantes implican la administración del efectivo, de los valores negociables, las cuentas por cobrar y de los inventarios; es por ello que se describen a continuación:

Efectivo

La administración del mismo se está volviendo cada vez más sofisticada en la era global y electrónica del nuevo siglo, sobre todo a medida que los administradores financieros han tratado de obtener el último dólar de ganancia a partir de sus estrategias; incluso, el gerente financiero busca activamente mantener a un nivel mínimo este activo que no genera utilidades, entre menos efectivo se tenga se estará en una mejor posición, pero nadie desea ser sorprendido sin fondos en efectivo cuando éste se necesite.

Ciclo de Flujo de Efectivo

Los saldos de efectivo se determinan principalmente por el efectivo que fluye a través de la compañía sobre una base diaria, semanal y mensual. No obstante, el presupuesto de efectivo es una herramienta común que se usa para dar un seguimiento a los flujos de efectivo y a los saldos de efectivo resultantes; depende del patrón de pagos de los clientes, de la velocidad a la cual los proveedores y los acreedores procesen los cheques y de la eficiencia del sistema bancario.

De igual forma Moyer y otros (2005) señala que el flujo de efectivo es uno de los elementos básicos del análisis financiero, de la planeación y de las decisiones de asignación de recursos, en otras palabras porque la salud financiera de una organización depende de sus

capacidad para generar cantidades de dinero suficientes para pagar a sus acreedores, empleados, proveedores y propietarios.

Cuentas por Cobrar Naturalmente

Deben concebirse como una inversión. El nivel de cuentas por cobrar no debe juzgarse como demasiado alto o demasiado bajo basándose en los estándares históricos de las normas de la industria, por el contrario, la prueba debería ser el hecho de si el nivel del rendimiento que seamos capaces de ganar de este activo es igual o excede a la ganancia potencial proveniente de otras inversiones.

Política de Cobranza

A criterio de Block y otros (2005) al evaluar la política de cobranza se puede aplicar un número de medidas cuantitativas al departamento de crédito de la empresa.

a) Política promedio de Cobranza = Cuentas por cobrar / Promedio de ventas diarias a créditos. Un incremento del período promedio de cobranza puede ser el resultado de un plan predeterminado para ampliar los términos de crédito o la consecuencia de una administración deficiente de crédito.

b) Razón de estimación de cuentas incobrables a ventas de crédito. Una razón creciente puede indicar una gran cantidad de cuentas débiles o una política agresiva de expansión del mercado.

c) Antigüedad de las cuentas por cobrar: nos permite descubrir si los clientes están pagando sus cuentas dentro del período prescrito en los términos de crédito. Si existe una acumulación en las cuentas por cobrar más allá de los términos normales de crédito, los flujos de entrada de efectivo sufrirán las consecuencias y deberán implantarse procedimientos más exigentes de crédito y cobranza.

Administración del Inventario

Normalmente, en las compañías manufactureras, el inventario se divide en tres categorías básicas: a) materias primas usadas en el producto; b) producción en proceso, la cual refleja parcialmente productos terminados; y c) los productos terminados, los cuales están listos para la venta. En otras palabras, todas estas formas de inventario necesitan ser financiadas y su administración eficiente puede incrementar la rentabilidad de una empresa. La cantidad de inventario no está siempre controlada por la administración de la compañía, puesto que se ve afectada por las ventas, por la producción y por las condiciones económicas.

Es necesario destacar, luego de analizar y consultar una diversidad de opiniones, la importancia de considerar todos estos activos que de alguna u otra forma intervienen en la operatividad de una unidad económica, además, es sorprendente como el efectivo o liquidez en caja o en banco es la columna de todas las operaciones, sin él no existen los negocios; así mismo, si no se otorgan créditos, no obtenemos clientes; sino existiesen las compras no surgen las ventas y si no hay inversiones no se obtienen intereses; es decir, todos forman una cadena.

Valores Negociables

Una empresa puede mantener exceso de fondos en forma anticipada a un desembolso de efectivo cuando se están manteniendo fondos para otro propósito distinto al de las transacciones inmediatas, éstos deben convertirse de efectivo a valores negociables capaces de ganar intereses.

Cabe destacar que el administrador financiero tiene un supermercado virtual de valores a partir del cual puede elegir; entre los factores que influyen sobre esa elección están el rendimiento, el vencimiento, la inversión mínima requerida, la seguridad y la negociabilidad.

b). Métodos

La investigación se califico de tipo descriptiva – no experimental – transeccional, en la búsqueda de conocimientos con fines de analizar cómo se manifiestan determinados fenómenos. En tal sentido, Hernández y Otros (2003) señalan que los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes. Asimismo opinan que los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores con que se manifiestan una o más variables. El procedimiento consiste en medir un grupo de persona u objetos y proporcionar sus descripciones comparativas entre grupos o subgrupos de personas, objeto o indicadores.

En este sentido, Sierra (2004) señala que los estudios no experimentales no comprenden diversidad de observaciones, ni de grupos, ni tampoco variables experimentales, quedan limitados a una sola observación, de un solo grupo en un único momento de tiempo, sin intervenir en ellos, ni manipularlo, son diseños simples, las más frecuentes indagaciones.

La población objeto de estudio está constituida por todas las empresas privadas del sector comercial dedicadas a la venta de artículos para el hogar y uso personal, en el municipio Miranda. En el caso de la presente investigación, la población quedó conformada por los Gerentes/Administradores de cuarenta y seis (46) empresas privadas del sector comercial del municipio Miranda.

Cabe destacar que la información procesada dependió de cada una de las respuestas de las interrogantes planteadas, es por ello, que se utilizó el análisis cuantitativo que a juicio de

Hernández y Otros (2003) comprende la observación de los datos numéricos derivados de la exploración para determinar las conclusiones necesarias, todo esto incluye tabulación, organización y tratamiento de la información.

El cálculo estadístico idóneo para este estudio, de acuerdo al tipo de diseño será el de estadística descriptiva definida por Hernández y Otros (2003) como la técnica poco compleja, empleada en estudios descriptivos cuya finalidad depende de la profundidad establecida por el investigador, considerando el nivel de medición y la utilización de distribuciones de frecuencia absoluta.

Inicialmente, se describieron los datos, valores o puntuaciones obtenidas, para luego procesar la información utilizando el programa de Microsoft Excel, en el cual se utilizaron dos (2) hojas de cálculos: en la primera, se hizo la codificación de las distintas opciones de respuestas y en la segunda se vació la información a través de los códigos asignados previamente, para finalmente aplicar un análisis de los datos con el programa SPSS donde se obtuvo el valor de la desviación estándar de los ítems pares e impares.

c). Resultados

Manejo de los Activos Circulantes

Categoría de Respuestas	Nunca		Casi Nunca		Casi Siempre		Siempre		Promedio Ponderado	Categoría
	1		2		3		4			
	Fa.	%	Fa.	%	Fa.	%	Fa.	%		
Efectivo	4	9,30	21	48,84	17	39,53	1	2,33	2,35	Mod. Deficiente
Cuentas por Cobrar	4	8,70	22	47,83	18	39,13	2	4,35	2,39	Mod. Deficiente
Inventario	2	4,35	21	45,65	23	50,00	0	0,00	2,46	Mod. Deficiente
Valores Negociables	4	8,70	22	47,83	18	39,13	2	4,35	2,39	Mod. Deficiente
TOTAL	10	7,41	64	47,41	58	42,96	3	2,22	2,40	Mod. Deficiente

Fuente: Los investigadores

Se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento diseñado para conocer el comportamiento de la variable por medio de su dimensión; manejo de los activos circulantes, el cual resulto Moderadamente Deficiente, atendiendo lo reflejado por la puntuación alcanzada por el Promedio Ponderado ($X= 2.40$), evidenciándose en los valores de los indicadores: efectivo ($X= 2,35$), cuentas por cobrar ($X= 2,39$), inventario ($X= 2,46$) y valores negociables ($X=2.39$) los datos suministrados por los informantes evidencian que se requieren mejorar las estrategias para la dimensión estudiada .

d). Discusión

En atención a lo planteado en las bases teóricas por Block y otros (2005) la clave para la planeación de los activos circulantes es la capacidad de la administración para pronosticar las ventas de una forma exacta y para relacionar posteriormente los programas de producción con el pronóstico de ventas; siempre que las ventas reales sean diferentes de las ventas pronosticadas, ocurrirán acumulaciones o reducciones inesperadas en el inventario, las cuales afectaran finalmente a las cuentas por cobrar y al flujo de efectivo. Lo cual indica que los activos circulantes no son manejados de la forma idónea, tal como lo refleja las acciones a seguir para mejorar estas limitaciones encontradas.

Conclusiones

Las estrategias en el manejo de los activos circulantes de las empresas privadas del municipio Miranda del estado Zulia", son utilizadas de forma inadecuada por cuanto el efectivo, las cuentas por cobrar, los inventarios y los valores negociables casi es desconocido su manejo, la forma de administrarlos no se adapta a los nuevos sistemas contables donde se prevén indicadores para monitorear la capacidad de rentabilidad y endeudamiento de los negocios.

Aunado a estos resultados, se agrega que tales beneficios no se producen por la falta de procesos de trabajo documentados y el desinterés de los trabajadores por realizar el trabajo en función de los lineamientos de los accionistas.

Bibliografía

Block, S y Hirt, G (2005). *Administración Financiera*. México: Editorial Mc Graw-Hill.

Gitman, Lawrence (2007). *Principios de Administración Financiera*. México: Editorial Addison Wesley.

Hernández, R.; Fernández, H.; Baptista, J. (2003). *Metodología de la Investigación*. Caracas: Editorial McGraw – Hill.

Moyer, Ch (2005). *Administración Financiera Contemporánea*. México: Editorial Thompson.

Ortiz, A. (2005). *Gerencia Financiera y Diagnostico Estratégico*. McGraw Hill. Colombia.

Perdomo, A (2000). *Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. México D.F. Editorial THOMSON

Sierra, R (2004) *Técnicas de Investigación Social*. España: Editorial Paraninfo.

Villegas, R (1997) *La Capitalización Empresarial*. Editorial CENDES. Caracas, Venezuela.

Administración pública municipal y participación ciudadana al control fiscal (6JJGH-78)

Rubén Marcano *

Resumen

La presente investigación se realizó con el propósito de vincular la participación ciudadana al control fiscal de la administración pública municipal del municipio Maracaibo del estado Zulia la misma se sustentó en los postulados teóricos Dorta (2008), Soltedo (2005) Colmenares (2010) revista de control fiscal (2009), Normas para fomentar la participación ciudadana (2008).el nivel de investigación fue Cuantitativa con paradigma positivista de tipo descriptivo de campo con un diseño no experimental transaccional. La población estuvo conformada por Funcionarios de los Órganos de Control Fiscal del Estado Zulia, tomando una muestra, de acuerdo al análisis del tamaño se consideraron la Contraloría Municipal de Maracaibo, en especial a los funcionarios que de acuerdo a su competencia tienen en la materia objeto de investigación, a un representante de la comunidad y un ciudadano. Las técnicas de recolección de datos empleada fueron la observación directa, documentaciones teóricas y una encuesta de cinco (5) items para su análisis cualitativo y de los datos se centró en la estadística descriptiva y a través de información obtenida de los ciudadanos encuestados.

Palabras Clave: Control fiscal, Participación ciudadana.

Municipal government and citizen participation tax auditing.

Abstrac

This research was conducted with the purpose of linking public participation to fiscal control of the municipal civil service in Maracaibo, Zulia state it was based on the theoretical postulates Dorta (2008), Soltedo (2005) Colmenares (2010) magazine fiscal control (2009) Standards to encourage citizen participation (2008) .el level with Quantitative research was descriptive positivist paradigm of transactional field with a non-experimental design. The population consisted of officials Bodies Fiscal Control of Zulia State, taking a sample, according to the analysis of the size the Municipal Comptroller of Maracaibo is considered, especially to staff according to their competence have in the subject matter research, a representative of the community and a citizen. The data collection techniques used were direct observation, theoretical documentation and a survey of five (5) items for qualitative data analysis focused on descriptive statistics and dare of information obtained from those surveyed.

Keywords: Fiscal Control, Civic Engagement.

*Lcdo. Contaduría Pública (URBE), MSc en Gerencia tributaria (URBE) y Doctor en Ciencias Gerenciales (URBE), Postdoctor en Gerencia Pública y Gobierno (URBE), Certificado como investigador PEEI Clase A, Docente titular de Pregrado en la universidad José Gregorio Hernández y de Postgrado en la Universidad Rafael Belloso Chacín. Integrante del comité de trabajo de grado en la (UJGH), asesor de trabajos de grado y proyecto de investigación a nivel de pregrado y postgrado en las universidades (UJGH y (URBE), coordinador de la cátedra de presupuesto I y II en la (UJGH), Director Técnico de la Contraloría Municipal de Maracaibo. Teléfonos: 0414-6582725 y e-mail ruben.marcano@ujgh.edu.ve; rubenmarcano42@yahoo.es

Introducción

En este trabajo se presenta una descripción, bajo la óptica de la vinculación del ciudadano en el control fiscal, en una comunidad la vinculación es la cualidad de unificarse buscando resolver problemas de las sociedades. De esta manera y como cambio de la sociedad surge la democracia participativa en Constitución Bolivariana de Venezuela para iniciar el proceso de participación ciudadana en donde los ciudadanos obtienen un papel predominante para hacerla viable pero donde también es necesario formación conocimiento e información para poder representar su rol. El propósito de vincularlo al ciudadano y educarlos a través por medio de la participación, y que a su vez está dispuesta a unir a las comunidad en un organización para la defensa de sus intereses sociales. De tal manera que la participación es importante para que las decisiones sean más óptimas para el desarrollo de la comunidad.

Asimismo el Poder Ciudadano forma parte de la Organización del Poder Público Nacional, el mismo se ejerce a través del Consejo Moral Republicano integrado a su vez por el Defensor o Defensora del Pueblo el Fiscal o la Fiscal General de la República y el Contralor o Contralora General de la República. Entre una de las principales funciones que tiene el Consejo Moral Republicano es prevenir, investigar y sancionar los hechos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa. En este sentido el artículo 2 de la Ley Orgánica del Poder Ciudadano nos expone.

...se entenderá por ética pública el sometimiento de la actividad que desarrollan los servidores públicos, a los principios de honestidad, equidad, decoro, lealtad, vocación de servicio, disciplina, eficacia, responsabilidad, transparencia y pulcritud; y por moral administrativa, la obligación que tienen los funcionarios, empleados y obreros, de los organismos públicos, de actuar dando preeminencia a los intereses de Estado por encima de los intereses de naturaleza particular o de grupos dirigidos a la satisfacción de las necesidades colectivas.

Se evidencia claramente la introducción del nuevo concepto de Democracia Participativa que a su vez es confirmado en la actual Carta Magna, para la cual es indispensable la participación real, protagónica y activa del pueblo con el objetivo de ayudar a construir una sociedad de igualdad y de justicia en lo económico, social, político, institucional y moral. La relación, entre dirigentes políticos y sociedad civil, aunado a una organización comunal, que asume la formación como herramienta para desarrollar planes y programas comunitarios ha motivado e impulsado la participación ciudadana en el control y toma de decisiones de asuntos públicos, con la finalidad de una mayor satisfacción de las necesidades ciudadanas; todo esto con el objetivo de eliminar la corrupción y la malversación de fondos públicos.

a.- Fundamentación teórica

Principios que rigen la administración Pública Municipal

En este sentido para cumpliendo a su vez con los principios que rigen la Administración Pública (honestidad, participación, eficacia transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad) La Contraloría Social representa un elemento innovador que contribuye a la exclusión de la burocracia representativa que siempre ha reinado en los organismos públicos, esto implica que los ciudadanos y ciudadanas están en el derecho de participar en la planificación, diseño, ejecución, control y evaluación de las políticas ejecutadas por cualquier organismo del Estado.

Conceptualización del Control Fiscal

En referencia Vásquez (2000) define al control Fiscal "como el derecho que tiene la comunidad de fiscalizar la concesión de los tributos que sus integrantes pagan al Estado, constitucionalmente hablando el Control Fiscal es una función pública ejercida por la Contraloría..." (p.52). Podemos decir que el control fiscal es el conjunto de actividades realizadas por instituciones competentes para lograr la regularidad y corrección de la administración del Patrimonio Público, es decir está enfocado solo a entidades públicas.

Objetivos del Control Fiscal

- a) Fortalecer la capacidad del Estado para ejercer eficazmente la función de gobierno.
- b) Lograr la transparencia y la eficiencia en el manejo de los recursos del sector público.
- c) Establecer la responsabilidad por la comisión de irregularidades relacionadas con la gestión de los entes públicos.

Sistema Nacional de Control Fiscal

Definido en el artículo 4 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010) en el cual se establece que:

Es el conjunto de órganos, estructuras, recursos y procesos que, integrados bajo la rectoría de la Contraloría General de la República, interactúan coordinadamente a fin de lograr la unidad de dirección de los sistemas y procedimientos de control que coadyuven al logro de los objetivos generales de los distintos entes y organismos sujetos a esta Ley, así como también al buen funcionamiento de la Administración Pública. (p.4)

Como se puede observar, el control fiscal, debe promover todas las situaciones que permitan la optimización de la gestión contralora en todos los subsistemas sociales afines con esta tarea. No debe ser una acción aislada, ni tampoco improvisada.

Vinculación del Ciudadano y Ciudadana en el Control Fiscal

La evolución de estado está dirigida hacia con una democracia participativa, en una sociedad donde el ciudadano juega un rol protagónico en la conducción de la vida pública y en la atención de su comunidad y entorno en el cual vive donde. Para Colmenares (2010), el concepto de control fiscal desde el punto de vista funcional y organizativo, está representado por la figura del control en cualquier ordenamiento jurídico, el cual encuentra su fundamentación en la necesidad de asegurar la sujeción de la Administración a la norma jurídica, de resguardar los derechos administrativos frente a la administración y de cautelar la adecuada inversión de los dineros públicos recaudados en función de una finalidad de interés público.

Enfoque teórico conceptual de la Participación Ciudadana.

La Participación ha sido entendida de diferentes formas y significados (Polisemia) que muchas veces son contradictorios en sí mismos. Este es un tema donde "la imprecisión conceptual es frecuente" (Flisfish, 1992), muchas veces según Hopenhayn (1988) por "el carácter equívoco del concepto" y por "la vaguedad que se ha generado en torno a su significado real, expectativas e implicancias" (Boeninger, 1984) sin embargo la Participación Ciudadana ha surgido como una aspiración de múltiples sectores sociales y políticos aun cuando el contenido más sustantivo del discurso participacionista genera profundas discusiones.

Conceptualización de Participación Ciudadana.

En tal sentido, Hanecker, (2009), conceptualiza la participación ciudadana comuna dinámica mediante la cual los ciudadanos se involucran en forma consciente y voluntaria en todos los procesos que le afecten directa o indirectamente.

Asimismo, González (2010), quien es más completo pues define el fin que se persigue o el resultado final pleno desarrollo como ser humano, proceso gradual mediante el cual se integra al ciudadano en forma individual o colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados, que lo afectan en lo político, económico, social y ambiental para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve".

Normas para fomentar la participación ciudadana

De acuerdo con la Normas para Fomentar la Participación Ciudadana Gaceta Oficial N^a 38750 (2008), es deber del Estado Venezolano, crear las condiciones más favorables para facilitar el ejercicio de la Participación Ciudadana en el control de la gestión pública, conforme con lo previsto en el artículo 62, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela,

como un factor prioritario en el control de la gestión del Estado, así como la lucha contra la corrupción. De la participación ciudadana a través de las oficinas de atención ciudadana interposición de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones creación:

Por otra parte, "Promover la Participación Ciudadana; Suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva, la información requerida; apoyar, orientar, recibir y tramitar denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; y en general, resolver las solicitudes formuladas por los ciudadanos y ciudadanas". (Art. 12). , Así mismo," Las máximas autoridades jerárquicas de los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional, establecen las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, de conformidad con el ordenamiento jurídico que los regula y las presentes normas

De la Participación Ciudadana a través de los Órganos de Control Fiscal.

De tal forma que; corresponde a los Órganos de Control Fiscal, diseñar, elaborar y proponer programas pedagógicos e informativos; así como, seminario, talleres, conferencias y demás actividades, a fin de dar a conocer los valores, virtudes y derechos ciudadanos, consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y los aspectos relacionados Con la participación ciudadana en el control fiscal. Divulgar a través de los medios de comunicación social, aspectos que Promuevan la educación ciudadana. (Artículos 28, 29, 30). Actividades presentación de iniciativas por la comunidad.

Concepto de ciudadano

Sánchez García, Antonio (2004), El término ciudadano es una condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que, como mayor de edad, tiene deberes para con sus compañeros ciudadanos así como también derechos. Normalmente, la noción de ciudadano implica la convivencia en comunidad con otros ciudadanos, los cuales en conjunto conforman un determinado tipo de sociedad que, para organizarse debe estar ordenada jurídica y políticamente.

Al respecto Rieger y Günter (2006) determina que un ciudadano es un miembro de una comunidad política. La condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y una serie de derechos.

b.- Método

Para Tamayo y Tamayo, (2007), la investigación es un proceso que mediante la aplicación del método científico procede a obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. Implica el cumplimiento de pasos o fases que el

investigador debe tener en cuenta para construir conocimientos acerca de la realidad que ocupa su interés.

Tomando en consideración que la epistemología contiene los fundamentos y métodos del conocimiento científico, no se puede hacer investigación científica sin el concurso de esta disciplina. En este sentido la investigación científica no sería posible, sin la ayuda y el apoyo de algunos supuestos e hipótesis filosóficas que a la postre conforman los paradigmas investigativos.

Este momento indica el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos de estudio así como reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados en las variables de Participación Ciudadana y Control Fiscal.

En este sentido se considera de tipo de investigación descriptiva, tal como lo señala (Tamayo y Tamayo 2007), los estudios descriptivos comprenden el registro, análisis, descripción e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

Asimismo, la investigación lleva un proceso documental basado en la búsqueda, recuperación, análisis crítico e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales, impresas, audiovisuales o electrónicas. Por su parte, Arias (2009), plantea que los estudios documentales son aquellos que se realizan sobre la base de documentos o revisión bibliográfica. Es decir, que la investigación documental se da cuando la información ha sido obtenida a través de documentos y revisión bibliográfica generalizada.

La población para Lerma. (2007) es como sigue: "Es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones". Es importante señalar que de acuerdo a logro de los objetivos planteados en la presente investigación, se considera la población del estudio conformada por Funcionarios de los Órganos de Control Fiscal Contralorías Municipales del Estado Zulia y la comunidad del 18 de octubre tomando una muestra, de acuerdo al análisis del tamaño se consideraron las primeras siete Contralorías Municipales del Estado Zulia.

En tal sentido, en la investigación, se aplica un cuestionario de opinión mediante una entrevista estructurada a de cinco (5) preguntas para cada foco de unidad de análisis tal como lo específica, Hernández y cols (2008) la entrevista es como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” y que es importante recordar que las preguntas poseen una forma y un contenido: la forma está dada por el tipo de preguntas de que se compone el instrumento, y el contenido son los aspectos que se desea averiguar, los cuales también determinan el tipo de preguntas, hechos, opiniones, actitudes, intereses, entre otras, aplicado a funcionarios de la Administración Pública Municipal y a la Comunidad representado en consejo comunal y comunidades organizadas

c.- Resultados

La entrevista que sigue se enmarca dentro de una investigación acerca del **significado que la administración pública municipal y la participación ciudadana al control fiscal**. El propósito de esta es contribuir a generar una participación más eficaz dentro de la comunidad y para ello su opinión es muy relevante. Todas sus respuestas serán tratadas confidencialmente, sin embargo, para tener un mejor registro quisiéramos saber si nos permite grabar la conversación guardando la confidencialidad de ésta. Adentrándonos en el tema de la participación ciudadana, y desde su perspectiva de cada uno de los entrevistados.

<i>Categorías</i>	<i>N°</i>	<i>Texto</i>	<i>Contralor</i>
PARTICIPACIÓN	1	1 ¿Qué piensa acerca de la participación ciudadana?	
	2	Yo considero la participación ciudadana como una forma que tienen fundamentalmente los ciudadanos,	
	3	para poder expresar sus puntos de vistas , influir en el nivel de decisiones y poder ser un agente pro	
	4	activo de las propuestas de desarrollo de una comunidad. Para mi punto de vista la participación	
	5	ciudadana no es solamente a un nivel asistencialista.	
	6	2 ¿Cómo uno puede visualizar si hay o no hay participación ciudadana en el control fiscal?	
VINCULACIÓN DE LOS CIUDADANOS AL CONTROL	7	Para mi punto de vista hay un elemento muy claro, hoy día la comuna tiene alrededor de 300 consejos	
	8	comunales, conformados por los ciudadanos y ciudadanas de cada una de las comunidades que	
	9	pertenecen, con el fin de lograr buscar la satisfacción de las necesidades comunes de ellas, por lo que se	
	10	ven vinculadas en el control y participación social, esto quiere decir que si está en un alto porcentaje	
	11	efectúan el control fiscal de los ingresos, egresos y bienes municipales.	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12	3 ¿Qué importancia tiene en su gestión municipal el control fiscal?	
	13	Es necesario, entender que una de las funciones de la contraloría es ejercer el control fiscal en los entes	
	14	y organismo de la Administración Municipal y más aún cuando por cumplimiento de normativa legal,	
	15	se debe vincular al ciudadano mediante la participación ciudadana, en referencia al artículo 62 de la	
	16	Constitución Bolivariana de Venezuela, basado a esto refleja que tan importante y necesario se ejecute	
	17	el control fiscal. Es decir La importancia y la necesidad de la “participación ciudadana (de la sociedad,	
	18	de la sociedad civil, de la ciudadanía) en educación” ha devenido en tema recurrente y aceptado, de	
19	modo general, en la mayoría de países en el mundo.		
PRESUPUESTO	20	4 ¿Qué espera de la participación de la comunidad?	
	21	que por medio de ella, las autoridades municipales, maneje los recursos presupuestario, de manera	
	22	transparente, efectiva y eficaz, en pro de la satisfacción de la comunidad, para lograr incrementar el	
	23	nivel de satisfacción social	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	24	5 ¿Cuál es la política de participación ciudadana que posee este municipio?	
	25	Para este órgano de control fiscal, la participación ciudadana en los control, se materializa a través de	
	26	políticas tales como el Fortalecimiento de la comunidad en la participación ciudadana mediante	
	27	formación y capacitación a través de talleres, charlas e información directamente de la oficina de	
	28	atención ciudadana, otra política es Potenciar la participación de los ciudadanos en el proceso de	
	29	control fiscal y que estos se sientan responsables y parte del mismo, con el objetivo de lograr consenso	
	30	y que se ejerza un mayor control de la gestión pública municipal, mediante el intercambio	
	31	interinstitucional en materia de participación ciudadana, con organismos o entes públicos y privados.	

<i>Categorías</i>	<i>N°</i>	<i>Presidente del consejo comunal la 18 de octubre MSc José Martínez</i>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	1	1 ¿Cuál es la relevancia del tema de la participación ciudadana al interior de la comunidad?
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	2	Fija algo muy importante la participación es donde la <u>gente toma decisiones</u> y nadie toma decisiones
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	3	sin saber a qué y porque, es decir lo mejor lo que se ha hecho está interpretando las necesidades de la
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	4	comuna pero no está decidido por ellos, pero la comunidad o los ciudadanos no se quieren activar,
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	5	porque desconfían en los mecanismos y creen que hay muchas burocracia en ellos. Esta predisposición
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	6	hacia la conformación <u>de los Consejos Comunales constituye desde el punto de vista de la</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	7	<u>participación uno de los elementos claves para que desde esta instancia se inicie el proceso de</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	8	<u>contraloría</u> que requiere que cada persona asuma el compromiso real de participar, por un lado,
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	9	involucrarse con los problemas de su comunidad y, en segundo plano, pasar a formar parte de cada una
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	10	de las instancias que conforman la estructura organizativa de los Consejos Comunales.
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	11	2 ¿Cuáles son las distintas posturas que existen en torno al tema de la participación al interior de
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	12	la comunidad?
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	13	A pesar de la oficialización <u>del discurso participativo, y del impulso efectivo de la participación de</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	14	<u>determinados sectores a través de medidas y programas, nunca antes hubo tanto reclamo (comunidad</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	15	<u>escolar, ONGs, movimientos sociales, etc.)</u> por participación y consulta, o por las debilidades e
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	16	insuficiencias en el manejo de éstas. Las reformas convulsionaron el panorama educativo y afectaron de
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	17	distinto modo a los distintos actores, estimularon la innovación en unos casos y la paralizaron en otros,
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	18	contribuyeron al desarrollo de formas híbridas, novedosas e importadas en unos casos, novedosas y
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	19	propias en otros, no contempladas ni en la recomendación ni en el manual. En cualquier caso, los
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	20	resultados en términos de la prevista mejoría en la calidad de los aprendizajes están aún por verse y, en
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	21	general, han sido hasta la fecha desalentadores
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	22	3. ¿Es el Consejos Comunales un medio de Participación Ciudadana?
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	23	En la Ley de Los Consejos Comunales la cual tiene por objeto crear, desarrollar y regular la
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	24	<u>conformación, integración, organización y funcionamiento de los Consejos Comunales en su artículo 2</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	25	<u>describe lo que es un consejo comunason instancias de participación, articulación e integración entre las</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	26	<u>diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos y ciudadanos, que permiten al</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	27	<u>pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas públicas</u> y proyectos orientados a
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	28	responder a las necesidades y aspiraciones de las comunidades en la construcción de una sociedad de
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	29	equidad y justicia social.
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	30	4 ¿Cómo se desempeña el municipio en este tema?
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	31	Realmente, el municipio conjuntamente <u>con las autoridades gubernamentales y los consejos</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	32	<u>comunales, han venido realizando una labor eficiente y efectiva en la comunidad, en vista a que está</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	33	<u>capacitándola y dándole todas la herramientas necesarias,</u> para que estas puedan vincular la
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	34	participación social y el control fiscal en la ejecución de la gestión municipal en beneficio de la
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	35	comunidad, sin embargo por la <u>parte presupuestaria en lo general es deficiente, minimiza el</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	36	<u>cumplimiento de la efectividad del Órgano Contralor.</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	37	5¿Cómo describiría la relación de su junta de vecinos, hoy conocida como consejos comunales con
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	38	el municipio?
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	39	Yo creo que la junta de vecinos de hoy es totalmente distinto su nicho de desarrollo de lo que era la
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	40	junta de vecinos antigua. La junta de vecinos antiguamente, a través de un trabajo, resolvía los temas de
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	41	alcantarillado, de agua potable, de alumbrado público, cosas que nosotros tenemos resueltas . Yo
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	42	prácticamente <u>veo las juntas de vecinos con una participación con las temáticas que son de hoy, y que</u>
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	43	<u>tienen ellos como ciudadanos, ser partícipes de ese tema.</u> Ahí viene una junta de vecinos preocupada
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	44	del tema de seguridad ciudadana, la junta de vecinos que está motivada en el trabajo preventivo del
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	45	consumo de alcohol y drogas, la junta de vecinos que está preocupada en la promoción en salud, en dar
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	46	herramientas necesarias para que la gente tenga una vida más saludable, una vida mental también más
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	47	saludable, con el compromiso de que esta vela por el control y manejo de los ingresos, egresos y
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	48	patrimonio del municipio para satisfacer las necesidades de la comunidad
<u>ELEMENTOS DE PARTICIPACION</u>	49	
<i>Categorías</i>	<i>N°</i>	<i>Texto Director de la Oficina de Atención ciudadana Abog. Rosendo Pérez</i>
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	1	1 ¿Qué mecanismos de participación existe entre la Contraloría del municipio y las comunidad?
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	2	<u>La Contraloría Social</u> como mecanismo de participación de todos los ciudadanos, les permite tener
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	3	incidencia sobre los asuntos públicos y en particular con aquellos que están directamente relacionados
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	4	con la comunidad a la cual pertenecen. Contribuyendo con ello a la transparencia de la gestión pública
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	5	y a la creación de cultura de legalidad, garantizando de manera directa el bienestar social en cualquiera
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	6	de las actividades programadas por las diferentes dependencias gubernamentales. Otro mecanismo es la
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	7	vinculación en el control de la gestión pública de control fiscal
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	8	2 ¿Cómo participa la comunidad en el control fiscal con la contraloría del Municipio San
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	9	Francisco?
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	10	Esto, lo hace de <u>manera directa o indirecta, es decir directamente cuando estos se dirigen a nuestras</u>
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	11	<u>instalaciones, y por medio de la dirección de atención al ciudadano, pueden realizar personalmente o en</u>
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	12	<u>comunidades organizadas reclamos, sugerencias o peticiones de algún hecho de mal utilización de los</u>
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	13	<u>recursos del municipio por parte de los entes u organismo central o descentralizado de la</u>
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	14	<u>Administración Pública Municipal.</u> Y de manera indirecta cuando lo realizar por medio de otra
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	15	instancia gubernamental o consejos comunales
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	16	3 ¿Cómo participa la Dirección en el control fiscal y la participación ciudadana?
<u>CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANIA</u>	17	Desde esta perspectiva la relación de la gestión pública con la corresponsabilidad social se expresa en

<p><u>BASE LEGALES</u></p> <p><u>ELEMENTOS DEL CONTROL FISCAL</u></p> <p>PRESUPUESTO</p>	<p>18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46</p>	<p>los elementos de la nueva institucionalidad ya descrita, y representa la concreción de un deber establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el cual la ciudadanía y las organizaciones sociales se relacionan directamente con las obligaciones del Estado orientadas al bienestar social y al mejoramiento de los servicios públicos, tal como se declara en los Artículos 135 y 326. Por otro lado, le damos repuestas y tramitamos sus actuaciones y en el caso de no ser de nuestra competencia los orientamos a los órganos que por sus reclamos o denuncias sea competentes.</p> <p>4. ¿Cuáles son las etapas de la participación ciudadana?</p> <p>Existen diferentes etapas en las cuales está prevista la participación ciudadana. En el caso de las políticas públicas, los ciudadanos pueden participar en todas las etapas de formación de éstas. Un ejemplo de ello, es la rama de la salud, donde se incluye la toma de decisiones sobre la planificación de la política específica de las instituciones públicas de salud. Asimismo, se fortalece la dimensión regional y local mediante la especificación de procesos de transferencia de servicios hacia las comunidades en materia de salud, educación, vivienda, deporte, cultura, programas sociales, ambiente, mantenimiento de áreas industriales, mantenimiento y conservación de áreas urbanas, prevención y protección vecinal, construcción de obras y prestación de servicios públicos. Adicionalmente, la Constitución propone novedosas áreas, sectores y sistemas donde puede participar la comunidad organizada, tales como formulación y control social de programas de inversión social y servicios públicos, atención del sistema penitenciario, procesos de economía social y administración de empresas públicas.</p> <p>5. ¿Qué es un Presupuesto de Inversión Participativa?</p> <p>Es un mecanismo de participación y concertación de la ciudadanía con las autoridades municipales, para la definición conjunta de la inversión municipal; se activa cada vez que se inicia un nuevo proceso para construir el Presupuesto de Ingresos y Gastos Anual de la municipalidad. Es un proceso mediante el cual la ciudadanía participa en la identificación, selección y priorización de necesidades para establecer los rubros y proyectos, que serán objeto de inversión por el gobierno municipal. Por lo general el monto de la inversión que es sometido a consulta es establecido previamente por el concejo municipal. Para desarrollar el proceso de elaboración del presupuesto, es necesario que población y autoridades municipales conozcan sus necesidades y potencialidades, estén bien informados y capacitados, sobre las implicaciones y responsabilidades que trae consigo participar.</p>
<p><i>Categorías</i></p>	<p><i>N°</i></p>	<p><i>Texto Delegado Comunitario Lcdo. Mario Ramírez</i></p>
<p><u>BASES LEGALES</u></p> <p><u>PARTICIPACION CIUDADANA</u></p> <p><u>CONTROL FISCAL</u></p>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36</p>	<p>1 ¿Por qué la comunidad debe participar en el control fiscal de la Administración Municipal?</p> <p>Esto se debe a que en nuestra Constitución Bolivariana de Venezuela en su artículo 62, establece que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas. La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. Es obligación del Estado y deber de la Sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica. Es decir que es un derecho y deber hacer y velar que todo uso de los recursos del estado sea en pro de los ciudadanos</p> <p>Conociendo la importancia que tiene la participación ciudadana en las cuestiones comunitarias partiendo del hecho que a cada quien le duele su entorno se supone que ésta dará mejor tratamiento a las cuestiones que favorezcan o afecten al colectivo, por tal motivo, se promueve en este último tiempo la bien llamada “explosión comunal”, en donde se le otorga a la participación del pueblo un poder incalculable para decidir en las situaciones de cualquier índole, desde lo local hasta lo nacional. Estableciéndose jurídicamente en el artículo 70 de la CRBV como medios de participación y protagonismo del pueblo en el cumplimiento de la soberanía: “la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocación de mandato, las iniciativas legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante</p> <p>2 ¿Conoce la comunidad que es participación ciudadana?</p> <p>Si al concepto te refieres, no porque las comunidades en este aspecto están totalmente fuera del conocimiento de lo que expresa la ley y su contenido en material de control y participación social, parte de esto por la poca atención de los organismos y en especial los que tienen responsabilidad en su vinculación con el control, caso las contraloría, sin embargo a medida que se están formando los consejos comunales y estos se activan, podemos señalar que la Participación Ciudadana se entiende aquel proceso por el cual los sujetos, a título individual o colectivo, desarrollan una acción tendiente a vincular una expectativa o una opinión con los ámbitos públicos o político, por tal situación es el proceso social mediante el cual se integran a los ciudadanos de una sociedad con el objetivo de modificar su propia realidad, esta será eficiente en la medida que la colectividad analice sus necesidad</p> <p>3 ¿Qué opina sobre la política de participación que posee el municipio de San Francisco?</p> <p>Al respecto, estas son muy competente, y efectivas, ya que se ha logrado crear una conciencia o cultura participativa en la gestión pública por parte de la comunidad. Se nota el cambio en la receptividad por parte de la contraloría al momento de formular las denuncia, quejas o reclamos, donde de inmediato envían a supervisar y diligenciar las repuestas en momentos oportunos</p> <p>4 ¿Qué opina de la participación ciudadana en el control fiscal?</p> <p>Estoy en la convicción que el Control Fiscal y la Auditoría de Estado, es un el derecho que tiene la comunidad de fiscalizar la concesión de los tributos que sus integrantes pagan al Estado,</p>

<u>ELEMENTOS DE CONTROL FISCAL</u>	37	<u>constitucionalmente hablando el Control Fiscal</u> es una función pública ejercida por la Contraloría, es
	39	decir que el control fiscal es el conjunto de actividades realizadas por instituciones competentes para
	39	lograr la regularidad y corrección de la administración del Patrimonio Público, es decir está enfocado
	40	solo a entidades públicas, cuyo objetivos Fortalecer la capacidad del Estado para ejercer eficazmente la
	41	función de gobierno.
	42	5 ¿considera que el control fiscal debe tener principios, en la cual se fundamente la participación
	43	ciudadano o la comunidad?
	44	Por supuesto que si y estos van en la propuesta del estado en tener un control en los recursos y su uso
	45	de manera eficiente, te puedo decir que estos principios del <u>Control Fiscal, está la Eficiencia, en la</u>
	46	<u>asignación de los recursos sea la más</u>
	47	<u>Conveniente para la maximización de los resultados, la Economía, en igualdad de condiciones que de</u>
48	<u>calidad los bienes y servicios se obtengan al menor costo, Eficacia, que sus resultados se logren de</u>	
49	<u>manera oportuna y guarden relación con los objetivos y metas planteados y la Equidad permiten</u>	
50	<u>identificar los receptores de la acción económica.</u>	

d.- Discusión

La presente investigación corresponde a un estudio descriptivo que busca responder a la pregunta ¿Cómo es el significado que la administración pública municipal y la participación ciudadana al control fiscal? Para responder a esta pregunta se utilizó una metodología cualitativa, que se caracteriza por su interés por comprender la conducta humana participativa en la gestión de control fiscal de los entes gubernamentales, desde el propio marco de referencia de quien actúa, al mismo tiempo que busca las subjetividades y la perspectiva desde dentro. Ahora bien para la unidad de análisis, se considera que a partir de la pregunta de investigación mencionada es posible desprender dos unidades de análisis del estudio: la primera comprendida por los ciudadanos, ciudadanas y comunidades organizadas del municipio Maracaibo, del 18 de octubre y la segunda, estará comprendida por la Contraloría Municipal del Municipio Maracaibo.

La unidad de observación para abordar la perspectiva de la primera unidad, serán los miembros de los concejos comunales, dirigentes, y habitantes y por la segunda unidad, están los funcionarios de alto nivel y los adscriptos a la oficina de atención ciudadana de la Contraloría Municipal de San Francisco, es decir el Contralor, Directores y jefes de dicha oficina. Al respecto sobre el guio de la entrevista se busca conocer los siguientes aspectos:

1. Conocimiento sobre la participación ciudadana en el ejercicio de su control fiscal de los ingresos, egresos y bienes del municipio Maracaibo.
2. Vinculación existente entre la comunidad organizada, ciudadanos y ciudadanas del municipio Maracaibo y la Contraloría Municipal.
3. Función de la Contraloría Municipal de Maracaibo, en procura de la vinculación del ciudadano y ciudadana al control fiscal, para el aprovechamiento de su bienestar social.
4. Implicación de la vinculación entre la Comunidad y el Estado, para el control de la gestión de la Administración Pública

5. Conocimiento del Marco regulatorio, para la vinculación del ciudadano y ciudadana en el control fiscal por parte de la Comunidad y el Órgano de control fiscal

Es preciso mencionar que, ciudadanos y ciudadanas del municipio, si bien posee una noción sustantiva de participación ciudadana en el control fiscal de los bienes, ingresos y egresos del municipio, está consciente que la oferta que brinda es de una participación más activa que instrumental, basada en la resolución de problemas específicos de cada consejo comunal o comunidad organizada del municipio, sin abrir instancias de participación a un nivel más general que se orienten al desarrollo de la comuna. Por lo tanto, si bien la noción de participación del municipio es de tipo sustantivo, éste no ha logrado plasmar esta noción en los mecanismos de participación que ofrece la vinculación en el control fiscal, emanado de la Contraloría General de la Republica.

Lo anterior es producto de las divergencias que existen al interior del municipio respecto a las capacidades de los ciudadanos, para influir en las decisiones y respecto del nivel de participación y Control, confundiéndose éste en ciertos casos con el grado de asociatividad presente en ella. Por ende, estas diferencias en la percepción respecto de la participación ciudadana han impedido avanzar coordinadamente hacia el desarrollo de políticas más activas entre la comunidad y la Administración Municipal.

A partir de la pregunta de investigación mencionada es posible desprender dos unidades de análisis del estudio: la Contraloría Municipal de Maracaibo del Estado Zulia y la comunidad representada en los ciudadanos, consejos comunales y comunidad organizada del Municipio Maracaibo. En este sentido se tomara como elemento de unidad de observación para abordar la perspectiva a los Funcionarios de la Contraloría Municipal en la figura del Contralor y el Director de la Oficina de atención al Ciudadano y los habitantes del Municipio Maracaibo, abordando la vinculación de la participación ciudadana en el control fiscal.

Acerca de la definición de participación, es preciso decir que existe una importante ambigüedad conceptual respecto del término, siendo definido de distinto modo por diversos autores y corrientes de pensamiento. Sin embargo, a grandes rasgos, la definición más común acerca del término entiende la participación como:

“Una actividad que intenta, o tiene por efecto, influir sobre la acción del gobierno; ya sea directamente, afectando la formulación o implementación de las políticas o, indirectamente, influyendo sobre la elección de las personas que hacen esas políticas.” (Brunner, 2012, p 56)

Siguiendo la definición anterior, la participación tiene que ver con la oportunidad y con la capacidad de participar. Así, en el marco del espacio local, la participación surge de la

interrelación entre municipio y comunidad y, de este modo, las autoridades cumplen un rol fundamental en construir mecanismos de participación que permitan que las organizaciones comunitarias se hagan parte de las decisiones que contribuyen al desarrollo de la localidad. Al mismo tiempo, las organizaciones sociales deben demandar mayores espacios, demostrar sus habilidades para ello y avanzar, así, en la constitución de oportunidades de participar que el municipio abre.

En concordancia con lo anterior, es preciso determinar qué se entenderá específicamente en este estudio por oportunidades y capacidades de participación: Oportunidad de participación: este concepto remite a la oferta y diseño de participación que, en este caso específico, ofrece la Contraloría del Municipio Maracaibo y Capacidad de participación: este concepto se entenderá como el uso de la oferta y la demanda de nuevas instancias de participación que realizan, en este caso, los consejos comunales y la comunidades organizadas del Municipio Maracaibo

Al realizar las entrevistas entre los funcionarios de la Contraloría Municipal de Maracaibo del estado Zulia, es posible constatar que el tema de la participación ciudadana en el control fiscal, se encuentra presente en el discurso diario de éstos. Existe acuerdo en que la participación de la ciudadanía es un elemento clave para el municipio moderno, pero también que se trata de un tema complejo que, a juicio de los funcionarios, es cada vez más difícil de abordar. En este contexto de centralidad del tema, es posible identificar al interior de esta contraloría, la concepción de un ideal de participación, el cual se encuentra plasmado tanto en la ordenanza de la contraloría y en el instructivo emitido por la Contraloría General de la Republica, como en la opinión de los funcionarios entrevistados. Este ideal de participación hace referencia a la capacidad de la comunidad para involucrarse en aquellas decisiones que afectan el desarrollo de la comuna.

En concordancia con lo anterior, el informante N°1 Contralor, indica "...para poder expresar sus puntos de vista, en ella se puede entender el hecho del significado de Participación. De esta forma, dentro del ideal de participación ciudadana en el control fiscal, que vincula la Contraloría Municipal de Maracaibo, se reconoce la superación de la concepción de ciudadanos que sólo participan en la medida que ven cubiertos ciertos servicios básicos por parte del municipio, y se pretende avanzar en lo que en el marco de esta investigación se ha denominado una participación de tipo sustantiva, con actores inmersos en el proceso de toma de decisiones al interior de la comuna.

Entendiendo de la forma anteriormente descrita la participación, el municipio vislumbra que el horizonte en el cual se sitúan los consejos comunales ha cambiado. Dado que, según lo que se argumenta desde el municipio, la mayor parte de los servicios básicos por los cuales abogaban en el pasado han sido satisfechos, la Ciudadanía debe asumir un nuevo rol, que incluye la

preocupación por temáticas más actuales, tal como lo señala los entrevistados, donde señalan la existencia de 300 consejos comunales, conformados por los ciudadanos y ciudadanas de cada una de las comunidades que pertenecen, con el fin de lograr buscar la satisfacción de las necesidades comunes de ellas, por lo que se ven vinculadas en el control y participación social, esto quiere decir que si está en un alto porcentaje efectúan el control fiscal de los ingresos, egresos y bienes municipales de la administración pública del municipio Maracaibo

Ahora bien, en la repuestas a las preguntas N°1 y N°3, reconocen que la participación real que se da en la comunidad, está lejos de asemejarse a ese ideal de participación ciudadana en el control fiscal, necesitando que la Contraloría Municipal de Maracaibo, vincule por medio de la participación la relación entre comunidad, ciudadanos y entes públicos de la Administración Municipal de Maracaibo, de manera directa o indirecta, es decir directamente cuando estos se dirigen a nuestras instalaciones, y por medio de la dirección de atención al ciudadano, pueden realizar personalmente o en comunidades organizadas reclamos, sugerencias o peticiones de algún hecho de mal utilización de los recursos del municipio por parte de los entes u organismo central o descentralizado de la Administración Pública Municipal.

Esto demuestra que debe existir elementos de la participación ciudadana en el control fiscal, en vista a que las comunidades del Municipio Maracaibo del estado Zulia, no toma parte en las decisiones que involucran su propio desarrollo, las que quedan únicamente en manos de la autoridad municipal, que por competencia manejan la partidas presupuestaria, en referencia a las políticas de participación, relación entre la comunidad y el municipio con la intermediación de la Contraloría Municipal y la inversión participativa. A tal efecto los resultados expresa que es un mecanismo de participación y concertación de la ciudadanía con las autoridades municipales, para la definición conjunta de la inversión municipal; se activa cada vez que se inicia un nuevo proceso para construir el Presupuesto de Ingresos y Gastos Anual de la municipalidad.

Al indagar al interior del municipio, se encuentra dos visiones distintas respecto a las causas que explican este casi nulo poder decisional de la comunidad. Por una parte, están aquellos funcionarios que argumentan que la comunidad no se encuentra capacitada para ejercer un nivel decisional, justificando por razones de eficiencia la manera centralizada en que son decididas aquellas cuestiones que afectan el desarrollo de la comuna. La participación es donde la gente toma decisiones y nadie toma decisiones sin saber a qué y porque, es decir lo mejor lo que se ha hecho está interpretando las necesidades de la comuna pero no está decidido por ellos, pero la comunidad o los ciudadanos no se quieren activar, porque desconfían en los mecanismos y creen que hay muchas burocracia en ellos.

Si bien, como se dijo anteriormente, existe acuerdo respecto al ideal de participación ciudadanas en el control fiscal, también hay vinculación por parte de la Contraloría, en donde el

nivel decisional que pueda adquirir la comunidad adquiere relevancia, al adentrarse más en la situación en la que se encuentra actualmente la comuna respecto a la participación, se advierten ciertos hallazgos importantes.

Por lo tanto, el desarrollo de una participación más eficaz hace necesario que el municipio defina una política de participación acorde con la noción sustantiva que posee de ésta y que se refleje en el tipo de participación que ofrece. Sólo de esta forma los ciudadanos y ciudadanas mediante consejos comunales o comunidades organizadas podrán conocer los alcances de una participación más allá de lo instrumental. En concordancia con lo anterior, se participación más sustantivas en aquellos que lo permitan. Lo anterior debe tomar en cuenta aquellos aspectos que son valorados por las juntas de vecinos, fomentar la participación en conjunto de aquellas juntas que ya poseen asociación y establecer las condiciones para que se desarrolle una participación colectiva por unidades vecinales.

Esta participación colectiva es importante en la medida que permite canalizar las demandas y crear un sentimiento de pertenencia que vaya más allá de los problemas particulares de cada población. Al respecto Dorta (2010) señala, que no es lo mismo organización o estructura con participación, donde los grados de participación no son los más adecuados, en ese sentido, al interior del municipio también existen funcionarios que critican fuertemente la oferta de participación que existe y sobre todo la manera de tratar el tema.

Esto se puede traducir que en la participación ciudadana para el control fiscal se está logrando la vinculación en el control de los bienes, ingresos y egresos de la Administración Municipal en pro de las comunidades, para satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, a nivel del municipio, si bien se concuerda en el ideal de participación al que se aspira, en donde la comunidad adquiere un rol activo en las decisiones que involucran su propio desarrollo, existen, en algunos funcionarios, contradicciones con lo que en la práctica realmente entienden por participación, conformándose con una concepción mucho menos sustantiva, en donde el municipio ofrece una participación más bien informativa acerca de algunos temas y los dirigentes se acercan a éste para hacer peticiones específicas para los consejos comunales, comunidades organizadas, ciudadanos y ciudadanas del Municipio Maracaibo

El artículo 25 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica y del Sistema de Control Fiscal (2010),

“Es un sistema conformado por un conjunto de órganos, estructuras, recursos y procesos que, integrados bajo la rectoría de la Contraloría General de la República, interactúan coordinadamente a fin de lograr la unidad de dirección de los sistemas y procedimientos de control que coadyuven al logro de los objetivos

generales de los distintos entes y organismos del sector público, así como también al buen funcionamiento de la Administración Pública”.

Por otro lado, Desde el punto de vista orgánico y funcional, el control fiscal, no se confunde con los actos y operaciones de naturaleza fiscal, como el manejo de fondos o bienes del Estado, su conservación, inversión y control interno, sujetos a su escrutinio. Los actos de control fiscal independientemente de que refrenden o glosen una cuenta, partida o movimiento fiscal, tiene una entidad propia y carecen de subrogados dentro o fuera de la administración pública. En este sentido el informante N° 3 expresa:

“¿Cómo participa la Dirección en el control fiscal y la participación ciudadana? Desde esta perspectiva la relación de la gestión pública con la corresponsabilidad social se expresa en los elementos de la nueva institucionalidad ya descrita, y representa la concreción de un deber establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el cual la ciudadanía y las organizaciones sociales se relacionan directamente con las obligaciones del Estado orientadas al bienestar social y al mejoramiento de los servicios públicos, tal como se declara en los Artículos 135 y 326. Por otro lado, le damos repuestas y tramitamos sus actuaciones y en el caso de no ser de nuestra competencia los orientamos a los órganos que por sus reclamos o denuncias sea competentes” (líneas 30-36)

La Contraloría, en el ejercicio de sus atribuciones y funciones, verificará la legalidad, exactitud y sinceridad, así como la eficacia, economía, eficiencia, calidad e impacto de las operaciones y de los resultados de la gestión de los organismos y entidades sujetos a su control, en la que le corresponde ejercer sobre los contribuyentes y responsables, previstos en el Código Orgánico Tributario, así como sobre los demás particulares, las potestades que específicamente le atribuye esta Ley. En este orden de idea el informante N° 4 expresa en las línea (31 y 32) “...el Control Fiscal y la Auditoria de Estado, es un el derecho que tiene la comunidad de fiscalizar la concesión de los tributos que sus integrantes pagan al Estado, constitucionalmente hablando el Control Fiscal.

Conclusiones

La investigación desarrollada acerca de proponer un modelo organizativo para la vinculación del ciudadano y ciudadana en el control fiscal en la contraloría municipal de Maracaibo, luego de aplicados los instrumentos correspondientes a la población seleccionada para tales fines y analizados sus resultados, en concordancia con el problema planteado y los objetivos propuestos, arribó a las siguientes consideraciones concluyentes. En respuesta al objetivo planteado. Los resultado arrojaron que los elementos de la vinculación al ciudadano son la democracia participativa, la incorporación de los ciudadanos en la actividades públicas, la Interacción entre la comunidad y los diferentes niveles de gobierno, llegando a la conclusión que existe un vacío debido al no cumplimiento a cabalidad de los lineamientos que forma parte

del marco legal así como el bajo interés de los entes del estado por ejercer la participación ciudadana.

Por lo tanto se hacen hincapié a los órganos por mandato de la ley, que se alinean a las normas constitucionales y legales que establecen como obligación y derecho de la vinculación activa de los ciudadanos en el control de las gestión públicas como medio para alcanzar el protagonismo del pueblo y la plena vigencia de la democracia participativa como valor esencial de los venezolanos. En este sentido la vinculación del ciudadano, la promoción de la participación en el control de las políticas públicas por parte de los miembros de los consejos comunales a los órganos y entes que integran la administración pública es vital para el fortalecimiento de los atributos esenciales del Estado venezolano que son la justicia social, participación, libertad .corresponsabilidad la descentralización, y el efectivo goce de los derechos humanos como único camino posible para alcanzar el desarrollo humano y de las comunidades

Referencias bibliográficas

Aguilar, Luis (2010). "**Hacia una Nueva Relación Gobierno- Sociedad Civil**". Ponencia presentada en Foro Nacional del Consejo Nacional de la Sociedad Civil. Chile.

Álvarez et al. (2010). "La Participación de la Comunidad en la Prestación de los Servicios Públicos Municipales". En Revista Cuestiones Políticas. N°.11 CIEPA-FCJP-LUZ. Maracaibo (Venezuela). P.p. 173- 184.

Bracho, Pedro (2009). "**La Democracia Participativa**". "I Congreso Iberoamericano de Estudiantes de Derecho". Ponencia en Maracaibo. Venezuela.

Dorta, Cesar, Manual de los Consejos Comunales. Ediciones Infopresco.2007

Galeana, Silvia y Sáinz, José Luis (2008). "La Participación y Gestión Social". En: Participación Social: Retos y Perspectivas. Serie organización y participación social número 1. Editado por Plaza y Váldes. México.

Hernández Fernández C y Baptista P (2007) metodología de la investigación. México D.F MC Graw Hill interamericana, s.a.

Normas para Fomentar la Participación Ciudadana Gaceta Oficial N° 38750 (2008).

Revista de Control Fiscal (2009) Editorial contraloría general de la republica. Numeración V.00 N. 156. Caracas-Venezuela

Scotto Domínguez, Clemente (2008) «Participación y Consejos Locales de Planificación». En: Los Consejos Locales de Planificación de Políticas Públicas Participación Ciudadana.

Sabino, C. (2007). Metodología de la investigación, Editorial Universitas Buenos Aires.

- Storner y Freeman y Gilbert (2008) Administración: Pretince Hall. 6ta edición México
- Sánchez, Juan Pablo (2009) la participación ciudadana como instrumento de control de la gestión pública en Venezuela. Tipografía Y Litografía Horizonte Venezuela
- Tamayo y Tamayo, (2007) El Proceso de Investigación Científica. Noriega Editores. México.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial N°5.453, de fecha 24 de marzo de 2000.
- Ley Orgánica de la Administración Pública, Gaceta Oficial N° 5.890, de fecha 31 de julio de 2008.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Gaceta Oficial N° 37.347, de fecha 17 de diciembre de 2001.
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal, Gaceta Oficial N° 38.421, de fecha 21 de Abril de 2006
- Ley de los Consejos Comunales, Gaceta Oficial N° 5.806 de fecha 10-04-2005.
- Ley del Estatuto de la Función Pública Gaceta Oficial No. 37.522 de fecha 06-09-2002.
- Normas para la participación Ciudadana, Resolución N° 01-00-000225, Gaceta Oficial N° 38.750, de fecha 20 de agosto de 2007.
- Resolución N° 01- 00-000248, por la cual se autoriza a los Órganos del Control Fiscal, para que utilice en el lema "CONTRALORES SOMOS TODOS ", exclusivamente con fines institucionales, Gaceta Oficial N° 38.778, de fecha 27 de septiembre de 2007.
- Asamblea Nacional Constituyente de la República de Venezuela 2000. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela". Gaceta Oficial N° G.O. Extra 5.453 Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2010). Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial N° .6.013. República Bolivariana de Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2002). Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública. Gaceta Oficial N°.37.463. República Bolivariana de Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2003). Ley contra la Corrupción. Gaceta Oficial N°.5.637. República Bolivariana de Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2005). Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Gaceta Oficial N°.38.204. República Bolivariana de Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2008). Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial N° 5.890. República Bolivariana de Venezuela.



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PONENCIAS

MESA 3. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DESARROLLO AMBIENTAL



Auditoría ambiental en las organizaciones

(6JJGH-06)

María Pérez⁵
Glenroy Díaz⁶
Caryuly Rosales⁷

Resumen

El trabajo tuvo como finalidad caracterizar la auditoría ambiental en las organizaciones, evaluar sistemáticamente los procedimientos administrativos, lineamientos institucionales, actividades de producción, prácticas comerciales para determinar si son adecuadas para la protección del ambiente. El tipo de investigación fue bibliográfico, recopilando información referente a los sistemas de gestión ambiental en las empresas y las auditorías ambientales. Se llegó a la conclusión que, la misma se perfila como una estrategia para crear ventajas competitivas en las organizaciones, permitiendo no sólo reducir costos en su producción al favorecer el uso eficiente de los recursos, sino el impacto en el entorno de su actividad productiva, mejorando su imagen en el mercado, evitar multas y sanciones, requiriéndose un auditor con competencias en la materia

Palabras clave: auditoria, ambiental, organizaciones, productividad

Environmental audit organizations

Abstract

The work aimed to characterize the environmental audit in organizations systematically assess administrative, institutional guidelines , production activities , trading practices to determine whether they are appropriate for the protection of the environment. The research was literature, collecting information on environmental management systems on corporate and environmental audits. They concluded that it is emerging as a strategy to create competitive advantage in organizations , allowing not only reduce costs in production by promoting the efficient use of resources, but the impact on the environment of their activity , improving its image in the market , avoid fines and penalties , requiring an auditor with relevant powers

Keywords : Environmental Auditing , Environmental Management Systems

⁵ Dra en Educación. Licenciada en educación. Coordinadora docente UJGH. Profesor UNERMB

⁶ Egresado licenciado en Contaduría Pública UJGH

⁷ Doctorante en Educación (UNERMB). MSc. en Telemática (URBE). Ing. en Computación (UVM). Abogado (UVM). TSU Informática (CUNIBE). Profesor en la Cátedra Formulación y Evaluación de Proyecto, Ejecución y control de proyectos, Creatividad, Computación. Fundamentos del Derecho, Derecho administrativo, en la UJGH. Docente Postgrado en las Maestrías Gerencia Empresarial y Telemática de URBE, cátedras Gestión Tecnológica, Marco Legal de las tecnologías de información y comunicación. PEII NIVEL A .Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CICTEI-UJGH.. Caryulyrosales@gmail.com, crosales@ujgh.edu.ve, ctbriceno@urbe.edu.ve. 04168600469

Introducción

La creciente preocupación a nivel mundial por el ambiente, ha hecho que los gobiernos implementen medidas ambientalistas para que se realicen con el fin de incrementar la calidad de vida de la población, permitiendo un desarrollo sustentable preservando el entorno para generaciones futuras. Motivado con la creación de una serie de instrumentos legales, planeación ambiental para las empresas, entre otros para minimizar los impactos negativos organizacionales, siendo uno la auditoría ambiental, procedimiento para comprobar si la Administración de una organización satisface los requisitos de prevención de daños al entorno.

De manera más amplia, la auditoría ambiental tiene como propósito evaluar sistemáticamente los procedimientos administrativos, lineamientos institucionales, actividades de producción, prácticas comerciales de una empresa, para luego determinar si son adecuadas en la protección del ambiente, verifica si una organización cuenta con los sistemas, dispositivos necesarios para cumplir la normativa ambiental, si es capaz de prevenir o actuar en caso de contingencias relacionadas con el entorno en el cual se desenvuelve.

Al respecto, su aplicación no solo genera beneficios para la sociedad de preservación del ambiente y disfrutar de las bondades proporcionadas, sino para la empresa, le permite tener un mayor control sobre sus insumos, productos, residuos, posibilitando de esta manera mayor rendimiento y eficiencia en la producción.

En este orden de ideas, el presente trabajo profundiza en la auditoría ambiental conceptualizar sobre la misma, alcance, objetivos, beneficios, principios, tipos, elementos que la conforman, áreas en las cuales es aplicada, seguimiento, obstáculos y su enfoque en los sistemas de gestión ambiental, como una herramienta gerencial en las organizaciones. Un trabajo estructurado en desarrollo de un marco conceptual, método utilizado, resultados esperados, conclusiones, referencias bibliográficas.

Desarrollo

Las acciones dirigidas a la protección del ambiente, constituyen en la actualidad una de las primeras preocupaciones para algunas empresas conscientes del efecto negativo que ciertas actividades pueden tener en el entorno, en tal sentido es necesario contar con una herramienta que proporcione información sobre cómo se lleva a cabo la gestión, surgiendo de esta manera las auditorías ambientales.

En este sentido, Rodríguez, J.; Alcaide, A.; Castro, J. Rodríguez, P. (2013). la definen como un proceso sistemático, documentado, de verificación, para evaluar de manera objetiva evidencias que determinan si la gestión ambiental de una organización está de conformidad con criterios fijados por la legislación vigente, permisos, criterios internos para comunicar a la alta

dirección los resultados de este proceso.

Por su parte, Castells (2012), la identifica como un componente clave de la gestión ambiental, la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva para comprobar que la organización, así como el equipo necesario para desarrollar actividades relacionadas con el ambiente está funcionando correctamente; verifica que la gestión relacionada con el ambiente cumple con los planes establecidos, ha sido adecuadamente implantada y mantenida.

Asimismo, Fernández y otros (2010), la conceptualiza como un instrumento de gestión que comprende la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del comportamiento de la organización, su gestión relacionada con el ambiente así como los procedimientos destinados a proteger con el propósito de facilitar el control operativo de las prácticas que puedan impactar en el entorno, evaluando al mismo tiempo la política medioambiental, especialmente sus objetivos.

Tomando en cuenta las definiciones anteriores, la auditoría ambiental es, ante todo, como cualquier auditoría, una revisión general sobre el funcionamiento de la gestión ambiental, son políticas que llevada a cabo a través de pasos previamente establecidos, plasmada de forma documental, se pone en práctica cada cierto tiempo para recopilar información de manera objetiva, con el propósito no sólo de evaluar sino de servir como elemento de control para la toma de decisiones orientadas hacia corregir desviaciones detectadas en impactos negativos en el entorno.

El autor Sánchez L. (2008), explica, la idea de una auditoría, específicamente ambiental, parece haber surgido a lo largo de los años sesenta, época en la cual se comienzan a desarrollar instrumentos de planificación, orientados hacia minimizar los efectos negativos en el entorno provocados por las organizaciones. Paralelamente, el surgimiento de leyes ambientales, particularmente en los Estados Unidos, fue uno de los impulsores del desarrollo de la auditoría ambiental.

Al respecto, las leyes relacionadas con el ambiente y su puesta en práctica a través de tribunales, comienzan a tener repercusiones sobre el desempeño financiero de las empresas en forma de multas, costos de acciones judiciales, adecuación a exigencias legales o deterioro de su imagen pública. Por este motivo, se comienza a considerar la auditoría ambiental, parecida a la contable, para prevenir factores de orden ambiental que pudiesen amenazar el desempeño empresarial, así como también reducir riesgos.

Esta tendencia adquiere más importancia a partir del 1980, cuando el Congreso de Estados Unidos aprobó una ley denominada "Comprehensive Environment Response Compensation and Liability Act", traducida al español como "Ley de Respuesta Ambiental Exhaustiva,

Compensación y Responsabilidad Pública, o Ley del Superfund, la cual responsabilizaba civilmente los propietarios de inmuebles en los cuales se encontrasen sustancias tóxicas en situación tal que pudiesen causar daños ambientales.

Específicamente, la Ley del Superfund, afirma la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2008) atribuye la responsabilidad objetiva, retroactiva y solidaria de los empresarios por los costos de respuesta, incluyendo los de descontaminación, además de otros repercutiendo negativamente sobre los recursos naturales.

Adicionalmente, con esta ley se establece un fondo financiado a través de diversos tributos fiscales, tales como un impuesto sobre el petróleo, sobre la renta de mayores empresas, los fabricantes de productos químicos que pudiesen formar parte de residuos peligrosos, entre otros, utilizado principalmente por la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos para evaluar las acciones orientadas hacia eliminar o reparar la contaminación, localizar a las partes potencialmente responsables, con el fin de obligarles a abonar los costos de descontaminación.

La aplicación de esta ley y la correspondiente condena judicial de muchas empresas a cargar con los gastos de limpieza de sitios contaminados fue un gran impulsor de un tipo particular de auditoría ambiental a ser realizada antes de la adquisición de inmuebles o de la adquisición de una empresa por otra o, aún antes de la fusión entre dos empresas para situaciones que puedan resultar en un pasivo ambiental.

Finalmente, en 1996, fueron publicadas las primeras normas de la serie ISO 14.000, explica Fernández (2012), corresponden a una familia de normas voluntarias, persiguiendo establecer herramientas así como sistemas de administración de numerosas obligaciones ambientales de una organización. Desde esta perspectiva, la auditoría es una herramienta usada principalmente para verificar si la política ambiental de la organización viene siendo cumplida e implementada satisfactoriamente.

A través de esta breve exposición sobre el surgimiento de la auditoría ambiental como herramienta de verificación de la gestión relacionada con el entorno de una organización, se observa en primer lugar la toma de conciencia por parte de algunos gobiernos en la necesidad de preservar el medio ambiente, por ello, establece una reglamentación orientada a penalizar a aquellas empresas que incidan negativamente, viéndose éstas obligadas a acatar la normativa, sugiriendo al mismo tiempo directrices para ser tomadas en cuenta en la auditoría ambiental como instrumento que permitirá evaluar su gestión y de esta manera llevar a cabo las acciones necesarias para corregir desviaciones.

De manera general, afirman Fernández y otros (2010), el objetivo general de la auditoría ambiental es promover la mejora continua del comportamiento de las organizaciones con

respecto al entorno; específicamente, corresponde a evaluar esta gestión, difundiendo información pertinente tanto al público como a agentes interesados; diseñar, implementar, evaluar sistemática, objetiva y periódicamente los sistemas de gestión ambientales; implica de manera activa al personal así como responsabilizarse de la formación profesional pertinente.

Por su parte, comenta Alonso (2009), la auditoría ambiental tiene como objetivo principal la identificación, evaluación, control de los procesos industriales que se pudieran estar operando bajo condiciones de riesgo o causando contaminación al ambiente, implicando la revisión sistemática y absoluta tanto en bienes como en servicios, procedimientos, prácticas, comprobando el grado de cumplimiento de aspectos, normados o no, en materia ambiental, identificando situaciones de riesgo para generar recomendaciones preventivas junto con las correcciones que pudiesen ser necesarias.

La auditoría ambiental, explican Rodríguez y otros (2013), no debe ser considerada simplemente como una obligación o forma de evitar sanciones sino como portadora de beneficios tanto al ambiente como a la empresa, por ello, tiene como objetivos facilitar el control, por parte de la alta dirección, sobre las prácticas que puedan tener efectos en el entorno; conocer el estado ambiental de la organización; evaluar la adecuada puesta en práctica de las políticas relacionadas; además, implantar las bases de un efectivo sistema de gestión ambiental e informar a los grupos interesados.

La puesta en práctica de una auditoría ambiental, explican Reyes y Valbuena (2013), proporcionará a la empresa una serie de beneficios derivado del aumento de la efectividad gerencial resultante de la identificación y reducción de áreas presentando problemas con respecto a su administración relacionada. Estos beneficios ambientales se enfocan en áreas específicas.

Con respecto al ambiente, se puede reducir la contaminación al prevenirla, reducir niveles y minimizar residuos; en relación con aspectos financieros, se evitan pérdidas de producción de algún procedimiento clausurado, permite incursionar en mercados tanto nacionales como extranjeros; se identifican pasivos ambientales, evitando la aplicación de multas por su desconocimiento; facilita las prioridades de inversión en materia ambiental. En cuanto a la imagen corporativa, mejora la percepción de clientes, comunidad en general y mercados internacionales

Igualmente, reporta beneficios a los procesos al optimizarlos, sustituir materiales, proteger e incrementar la seguridad a los trabajadores, poblaciones adyacentes y ecosistemas. Con relación a los costos, se obtienen ahorros sustanciales a través del mejor manejo de los equipos, energía, gastos de atención a emergencias, costos de recuperación ambiental, pérdidas de equipos, evita

paros de procesos, disminuye índices de siniestralidad además de enfermedades profesionales. Finalmente, en cuanto a riesgos, éstos son identificados, eliminados o controla, reduciendo las sanciones económicas por incumplimientos a la ley.

Por su parte, Editorial Vértice (2011), considera que la auditoría ambiental aporta beneficios a la organización al asegurar el cumplimiento de la legislación, lo relacionado con estándares y políticas internacionales; incrementa los niveles de conciencia ambiental tanto de trabajadores como de directivos; proporciona información para minimizar impactos al entorno debido a las actividades realizadas; permite identificar ahorros potenciales de energía además de aquellos derivados de la minimización de residuos, entre otros.

Adicionalmente, Lozano (2009), hace referencia a la norma ISO 14010 como un documento donde se establecen los principios generales aplicables a las auditorías ambientales para cumplir con el objetivo de desarrollarse como un proceso de verificación sistemático, documentado para obtener y evaluar objetivamente las evidencias recogidas.

Por su parte, Castells (2012), comenta que la Cámara Internacional de Comercio, una organización representando mundialmente intereses empresariales con sede en París, en 1989 editó una guía básica para la auditoría ambiental junto a la definición de sus principios esenciales, los cuales orientan, no sobre cómo hay que hacer las cosas en las empresas, sino cómo debe hacerse la auditoría para juzgar objetivamente el comportamiento de la empresa. Estos elementos son los siguientes:

- Total apoyo de la dirección, demostrado de una forma abierta en todas las etapas de la auditoría.
- Objetividad del equipo auditor e independencia de los sujetos auditados.
- Competencia profesional del equipo auditor, cualificado y con suficiente experiencia.
- Procedimientos bien definidos y sistematizados para asegurar una revisión completa y eficiente.
- Proceso bien documentado e informes escritos con claridad.
- Aseguramiento de la calidad de la auditoría mediante mecanismos apropiados que le den consistencia y confiabilidad

Seguimiento de los hechos identificados con aplicación de las medidas apropiadas. Las acciones dirigidas a la protección del ambiente, constituyen en la actualidad una de las primeras preocupaciones para algunas empresas conscientes del efecto negativo que ciertas actividades pueden tener en el entorno, siendo necesario

contar con una herramienta que proporcione información sobre cómo se lleva a cabo la gestión relacionada con el mismo, surgiendo de esta manera las auditorías ambientales.

Método

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, entre otras). Se aplica entonces para esta investigación que se obtuvo información en libros, constitución, normas, leyes, publicaciones. Sobre conceptualizaciones, características, diferencia de valores, principios referidos a la auditoría ambiental.

Asimismo, Sabino (2007), también define el diseño de investigación como un modelo teórico- práctico mediante la cual confronta los planteamientos teóricos con los hechos empíricos. Este requiere de una estrategia general que a su vez determinan las acciones u operaciones necesarias para lograr los objetivos. Para este autor el diseño lo asume como una estrategia general de trabajo que el investigador determina una vez alcanzado suficiente claridad respecto a su problema orienta y esclarece las etapas que habrán de acometerse posteriormente. Se trata del momento metodológico de la investigación. En el mismo no se trata de definir lo qué se va a investigar sino el cómo va a hacerlo. En función del tipo de datos identifica bibliográfico

Resultado

La exposición de la auditoría ambiental permite evidenciar la importancia de su aplicación para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, en justificar una inversión de tiempo y dinero en medidas orientadas a reducir los impactos ambientales de la empresa derivados de sus actividades.

En este sentido, por parte del auditor, de manera objetividad, independencia, debe poseer competencias, confidencialidad, uso de procedimientos sistemáticos y documentados, calidad, confiabilidad en los hallazgos, en sus conclusiones sobre los aspectos negativos ambientales en la organización; de la empresa, apoyo de la alta gerencia en el proceso y seguimiento de las anomalías detectadas, aplicando las medidas apropiadas.

Una auditoría ambiental, explican Bohórquez y García (2008), abarca cinco actividades básicas dentro de una organización o corporación: análisis del sistema de manejo ambiental, evaluación del grado de cumplimiento con respecto a los reglamentos ambientales del país, sector económico propio de la empresa, además de rutinas, procedimientos de manejo y mantenimiento; igualmente, el diseño de un plan de acción para remediar las anomalías

encontradas. Aplicadas estas para el adecuado desarrollo ambiental en la organizaciones y el cumplimiento de la responsabilidad social ambiental

De manera puntual, comenta Luaces (2010), la auditoría ambiental abarca los siguientes elementos inherentes a las actividades de la empresa: descargas de aguas residuales, uso o consumo para el caso de agua potable; emisiones totales enviadas hacia la atmósfera; control de volumen generado, almacenamiento, tratamiento y disposición final tanto de residuos peligrosos como sólidos; combustibles sólidos, líquidos o gaseosos junto a al consumo de electricidad; contaminación del suelo o subsuelo; impacto sonoro al entorno ambiental; factores de la peligrosidad, vulnerabilidad individual o colectivos que puedan ser evaluados y prevenidos cuantitativamente para evitar contingencias ambientales moderadas o graves

Como aporte de los autores antes descrito en sus referencias ambientales, la auditoría ambiental permitirá identificar las actividades que pudiesen tener un impacto negativo, presente o futuro, entre ellos, el cumplimiento de normativas internacionales, venezolanas, internas de la organización, relacionada con planes de acción para solución de problemas, procedimientos de manejo o mantenimiento con agua, desechos sólidos o tóxicos, emisiones gaseosas, energía y ruido, los cuales deben ser contemplados en una auditoría ambiental además de utilizarse criterios para clasificarla todo tipo de auditoria en el tema.

Discusión

Cuando la actividad productiva se desarrollaba sin prestar atención a los impactos negativos causados en el ambiente, las diferentes manifestaciones del cambio climático, la reducción de la capa de ozono, daños a los ecosistemas, mal uso de los recursos naturales, entre otros factores, han dado lugar al surgimiento de normativas incidiendo en el modo de gestionar las empresas a fin de generar un desarrollo económico sostenible en el tiempo, asegurando el uso de los insumos provenientes de la naturaleza para las generaciones futuras.

Una toma de conciencia a nivel mundial liderada por organizaciones internacionales, no gubernamentales, clientes con criterios de decisión basados en el impacto de las empresas en el ambiente, han obligado a las organizaciones a crear ventajas competitivas para mantenerse y evolucionar en un mercado exigente en materia ambiental, requiriendo la puesta en práctica de las auditorías ambientales como herramienta para evaluar su gestión, determinando no sólo el cumplimiento de las leyes y reglamentos en esta materia sino minimizar los riesgos implícitos en la actividad productiva, llevando a cabo acciones o recomendaciones tendientes a minimizarlos.

Desde esta perspectiva, el auditor ambiental debe reunir una serie de conocimientos en el área que lo califiquen no sólo para detectar irregularidades en los procesos que pudiesen

impactar negativamente el ambiente, sino conocer a fondo la empresa, contar con competencias en planificación y trabajo en equipo, conocer las normativas internacionales, nacionales propias del país, internas de la organización que rige en la materia, con el propósito de certificar que el sistema de gestión ambiental en práctica no deteriora el entorno, lo cual, además de reducir costos a través del uso eficiente de los recursos, evita multas o sanciones, mejora su imagen en el mercado.

La auditoría ambiental, como proceso, comprende las etapas convencionales de cualquier auditoría, es decir, planificación, ejecución, entrevistas, aplicación de cuestionarios, elaboración del informe, toma de acciones correctivas y seguimiento, utilizando, criterios no contables, sino ambientales, orientados hacia promover la mejora continua del comportamiento de las organizaciones con respecto al entorno

Para conseguir implantar y mantener con éxito un sistema de gestión ambiental, comenta Luaces (2010), se requiere del seguimiento del mismo, su corrección, modificación en caso de ser necesario. Para ello, el sistema debe permitir mediciones y controles no sólo en los parámetros indicadores que el sistema está operando dentro de la legalidad, sino de aquellos enmarcados dentro de una posible prevención de impactos no deseados.

Conclusiones

Desde la óptica planteada, tan importante es la aplicación de medidas correctivas a las fallas detectadas en la auditoría ambiental como la comprobación de su implementación por parte del auditor y organización en su conjunto desde sistema integral

Por ende los problemas ambientales, se hacen cada vez importantes para un creciente número de empresas, pudiendo implicar el riesgo de un error en los estados financieros, en particular, el propósito del auditor no es planear la auditoría para detectar las posibles violaciones a las leyes y reglamentos ambientales, sino evaluar, si los asuntos ambientales dan lugar a un riesgo de error futuro en los estados financieros.

Deben contemplar costos relacionados en el caso de que una entidad haya identificado algún tipo de contaminación, aun sin tener la obligación legal, pero si su responsabilidad social, puede haber decidido remediarla al estar preocupada por su reputación a largo plazo o su relación con la comunidad; adicionalmente, en situaciones extremas, el incumplimiento con ciertas leyes y regulaciones ambientales puede alterar la continuidad de la empresa.

Referencias Bibliográficas

- Alonso, M. (2009). Estudio de Políticas de Calidad Aplicadas al Sector Turismo. México: Visión Libros.
- Atehortúa, F.; Bustamante, R. y Valencia, J. (2008). Sistema de Gestión Integral. Colombia: Universidad de Antioquía.

- Block, M. y Marash, R. (2007). Integración de la ISO 14001 en un Sistema de Gestión de la Calidad. España: Fundación Confemetal.
- Bohórquez, L. y García, O. (2008). Aspectos Metodológicos de la Auditoría Ambiental. Documento en línea. Disponible en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/220/5.pdf>
- Castells, X. (2012): Reciclaje de Residuos Industriales. 2ª ed. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Editorial Vértice (2010). Gestión Medioambiental: Conceptos Básicos. España: Publicaciones Vértice, S.L.
- Editorial Vértice (2011). Gestión Medioambiental en Empresas de Construcción. España: Publicaciones Vértice, S.L.
- Fernández, F.; Iglesias, D.; Llana, F. y Fernández, B. (2010). Manual para la Formación del Auditor en Prevención de Riesgos Laborales. 3ª ed. España: Editorial Lex Nova.
- Fernández, R. (2010). La Mejora de la Productividad en la Pequeña y Mediana Empresa. España: Editorial Club Universitario.
- Fernández, R. (2012). Obligaciones de la Empresa con la Sociedad. España: Editorial Club Universitario.
- Herrerías, E. (2009). Auditoría Ambiental. Documento en línea. Disponible en: <http://www.fca.unam.mx/capitulos/Unidad7.pdf>
- International Organization Standardization (ISO) (2004). ISO 14001:2004. Sistemas de Gestión Ambiental: Requisitos con Orientación para su Uso. Suiza: ISO
- Lozano, B. (2012). Derecho Ambiental Administrativo. 10ª ed. España: Editorial Dykinson, S.L.
- Luaces, P. (2010). Educación Medioambiental: Modelos, Estrategias y Sistemas para Preservar el Medioambiente. España: Editorial Ideas Propias, S.L.
- Mantilla, S. (2008). Auditoría Financiera de Pymes. Colombia: ECOE Ediciones.
- Moreno, C. y Chaparro, E. (2008). Conceptos Básicos para Entender la Legislación Ambiental Aplicable a la Industria Minera en los Países Andinos. Chile: Publicación de las Naciones Unidas
- Reyes, G. y Valbuena, J. (2013). Elementos de Control, Gestión, Auditoría Ambiental. Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Rodríguez, J.; Alcaide, A.; Castro, J. Rodríguez, P. (2013). Auditoría Ambiental. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sánchez, A. (2011). Conceptos Básicos de Gestión Ambiental y Desarrollo Sustentable. México: S y G Editores.
- Sánchez, L. (2008). Auditorías Ambientales. Universidad de Sao Paulo. Documento en línea. Disponible en <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd29/auditorias.pdf>
- Castells, Á. (2012) Sistemas de Gestión y Auditorías Ambientales. Norma mexicana NMX-AA-162-SCFI-2012
- Fernández Conesa y otros (2010). Evaluación de Impacto Ambiental y de la Auditoría Ambiental. Programa ambiental de la Unión Europea

Responsabilidad social ambiental para promover la acción social universitaria (6JJGH-10)

Francisco Romero⁸
Caryuly Rosales⁹
Eglee Vizcaino¹⁰

Resumen

En la sociedad actual, pese a lo complejo de la misma, existen relaciones entre conocimientos y producción, por ende, la sociedad no debe estar ajena de su entorno, el objetivo de esta investigación es promover la responsabilidad ambiental para la adecuada acción social en la gestión de conocimientos en la universidad Dr. José Gregorio Hernández. Metodológicamente investigación mixta Documental – Descriptiva, exploratoria para ahondar si en verdad existe una cultura ambiental. Por consiguiente, la responsabilidad social universitaria ambiental representa un modelo estructural que la sociedad necesita. Se concluye, hoy es necesario estrategias, para cambios transformacionales de desempeño hacia la responsabilidad social de la universidad, generar satisfacción interna en relación con el entorno basado en el cambio actitudinal y sensibilización ambiental institucional

Palabras clave: Responsabilidad social ambiental, acción social, universidad

Social responsibility to promote environmental university social action

Abstract

In today's society, despite the complexity of it, relations between knowledge production and are, therefore, society should not be oblivious of their surroundings, the aim of this research is to identify environmental responsibility to promote social action in knowledge management in the university Dr. José Gregorio Hernández. Joint research methodologically Documentary - Descriptive, exploratory to deepen if indeed there is an environmental culture. Consequently, environmental university social responsibility represents a structural model that society needs. Today strategies necessary for transformational change towards social responsibility performance of the university, generate inner satisfaction as the relationship with attitudinal change based on the institutional environment and environmental awareness

Keywords: environmental social responsibility, social action, college

⁸ Doctor en Ciencias Gerenciales (URBE). Especialidad En Auditoria (LUZ). Lic. Contaduría Pública. Director de Vice académico UJGH. Fromero@ujgh.edu.ve Investigador adscrito a CICTEI-UJGH

⁹ Doctorante en Educación (UNERMB). MSc. en Telemática (URBE). Ing. en Computación (UVM). Abogado (UVM). TSU Informática (CUNIBE). Profesor en la Cátedra Formulación y Evaluación de Proyecto, Ejecución y control de proyectos, Creatividad, Computación. Fundamentos del Derecho, Derecho administrativo, en la UJGH. Docente Postgrado en las Maestrías Gerencia Empresarial y Telemática de URBE, cátedras Gestión Tecnológica, Marco Legal de las tecnologías de información y comunicación. PEII NIVEL A .Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CICTEI-UJGH.. Caryulyrosales@gmail.com, crosales@ujgh.edu.ve, ctbriceno@urbe.edu.ve. 04168600469

¹⁰ Maestría en Gerencia de Recursos Humanos (URBE). Lic. Administración (URBE). Profesor en la Cátedra teoría administrativa I y II, de la UJGH. Investigador adscrito a CICTEI-UJGH. eglee.vizcaino@ujgh.edu.ve

Introducción

El alcance actual de la responsabilidad social ambiental, va más allá del límite de las instituciones y su entorno, ya no se habla solo de Responsabilidad Social, sino Responsabilidad Social de la Sociedad Civil, está en el deber de identificar y aportar soluciones a problemas de interés público a través de estrategias e iniciativas ciudadanas que estén inspiradas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética cívica.

El término de responsabilidad social ambiental puede referirse a diversos focos de atención, los efectos adversos de las actividades humanas, están inmersos sobre el medio ambiente, concebido éste como un bien en sí, cuyo valor se expresa en el contexto de la vida humana actual o futura. Uno de los aspectos relacionados es la seguridad ambiental, sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; a un sentimiento que determina el grado de seguridad y subjetividad, con un conjunto de medidas y políticas públicas implementadas para proteger el ambiente.

Se dice que la seguridad ambiental, también, es un proceso de aprendizaje dirigido a la población, desde las escuelas hasta la formación universitaria, con el fin de motivar y sensibilizar una conducta favorable hacia el cuidado del ambiente, promoviendo la participación en la solución de los problemas ambientales que se presentan en el entorno, desde su hogar hacia cualquier lugar donde se encuentre.

El anhelo de la seguridad ambiental está íntimamente incorporado en el ser humano. Representa una instintiva necesidad de auto protección frente a posibles daños, peligros, miedos o ansiedades. Sin embargo, desde las perspectivas iniciales de seguridad física individual, se ha ido produciendo una compleja evolución del concepto sobre la seguridad ambiental como acción social fundamentada en una responsabilidad social ambiental.

De acuerdo a la época en este siglo, las personas se han sentido seguras cuando forman parte del conglomerado estrato social o del Estado, con acceso a la técnica y tecnología del momento que genera menos conflictos de intereses disfrutando de largos periodos de relativa paz, parte de esta innovación, se deja a un lado la sensación de seguridad ambiental, situación que se deriva de los fenómenos sociales, económicos, políticos y militares desencadenados por factores internos o externos del entorno.

El concepto de seguridad ambiental surge de manera oficial con la Carta Mundial para la naturaleza adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas por la resolución 37/7 del 18 de octubre de 1982. A partir de este compromiso mundial las amenazas a la seguridad que se originan en el medio ambiente reciben el tratamiento de seguridad o inseguridad ambiental. Pero fue en 1987 cuando en el informe Brundtland denominado "Nuestro Futuro

Común", dio la voz de alarma acerca de las consecuencias que estaba sufriendo el planeta producto de las malas prácticas ambientales.

Cabe destacar, que la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, no escapa de estos fundamentos ambientales, por cuanto no posee una cultura ambiental fundamentada que promueva la seguridad ambiental, por ende, surge la necesidad de generar un ambiente de acción social en la Responsabilidad Social, que suscitan actividades y procesos para obtener así la eficiencia y efectividad de una gestión universitaria, con el fin de brindar culturización ambiental en valores, principios.

a.- Fundamentación teórica

Responsabilidad Social

Según, Puterman S. (2010), define la Responsabilidad Social como la obligación/compromiso que los miembros de una determinada comunidad, sociedad, individualmente o bien como parte de un grupo social, tendrán entre sí, para con la sociedad o comunidad en su conjunto. En tanto, esta responsabilidad puede tener dos formas, por un lado puede ser negativa, es decir, existe la responsabilidad de alguien de abstenerse de actuar, o en su defecto, positiva, implicando que sí hay una responsabilidad por parte de alguien de actuar.

De acuerdo a, Carnero (2008), puntualiza que la "Responsabilidad Social es una inspiración voluntaria, es reconocer y aceptar los compromisos que tenemos con nuestra sociedad". Así mismo, es una actitud madura, consciente y sensible a los problemas de la sociedad, actitud pro activa para adoptar hábitos, estrategias y procesos que ayuden a minimizar los impactos negativos que pueda generar al medio ambiente a la sociedad.

Por otro lado Peña (2007), explica que la Responsabilidad Social es la teoría ética o ideológica que una entidad ya sea un gobierno, corporación, organización o individuo tiene hacia la sociedad. Esta responsabilidad puede ser negativa, significando que hay responsabilidad de abstenerse de actuar actitud de abstención, o puede ser positiva, puesto que existe una responsabilidad de actuar, es decir, actitud proactiva.

Según Abadín (2010), La Responsabilidad Social de la Universidad, lo interpreta como una especificidad del más amplio concepto de la responsabilidad social corporativa o empresarial, la cual suele definirse como la práctica de una organización respecto a terceros, lo que es lo mismo, alude al modo en que una empresa u organización se relacione e impacta en la sociedad a través de sus prácticas.

En este orden de ideas, Chávez (2011), especifica que la Responsabilidad Social es comprometerse con la sociedad y el medio ambiente en el que se desenvuelve, no ser un

observador de los problemas que atañen al país sino lograr ser un agente activo de cambio. La responsabilidad social es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes, incorporándolos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos.

Importancia de la Responsabilidad Social

En la actualidad la responsabilidad social se considera un concepto normativo no obligatorio o "ley blanda" (es decir, sin la fuerza de la ley), tales como los plasmados en algunos acuerdos internacionales, por ejemplo, la "Declaración universal sobre Bioética y Derechos Humanos" adoptada por la UNESCO. Esto ha dado origen no solo a diferentes tentativas o percepciones sectoriales de establecer mecanismos de responsabilidad social, la más notable entre las cuales son las referentes a responsabilidad social corporativa o "responsabilidad social empresarial", sino a nuevas propuestas acerca de las implicaciones institucionales. (Yepes, 2007).

Notablemente entre esas nuevas percepciones es la de (Claus Offe, 2010), para quien responsabilidad social tiene entre sus funciones en las complejas sociedades modernas, actuar como mecanismo de creación y promoción de una moral autónoma y el autocontrol civilizado de sus miembros o por decirlo a la inversa, en la medida en que no puedan compensar de manera suficiente los déficit de tal autocontrol con el aporte de los medios (coercitivos) del derecho y (estimulantes) del dinero.

La responsabilidad social está enfocada en el equilibrio económico, social y ambiental, a diferencia de la filantropía que se basa en el único beneficio de la comunidad, por eso hay que tener claro que la Responsabilidad Social no es Filantropía, se define la misma "Filantropía Significa amor a los hombres, sin distinción de raza o nacionalidad", (Gilbert, 2008).

Hoy en día existen numerosas confusiones en torno al Responsabilidad Social. El concepto es muy amplio y engloba todas las áreas de gestión de una organización, en este sentido se puede hablar de un sistema de gestión integral. Un poco más allá se identifica las características intrínsecas de una organización socialmente responsable, se destaca pautas de conducta que ésta llevan a cabo con sus grupos de interés. (Drucker, 2008).

Responsabilidad Ambiental

El objetivo de la educación ambiental no es sólo comprender los distintos elementos que componen el medio ambiente y las relaciones que se establecen entre ellos, sino la adquisición de valores y comportamientos necesarios para afrontar los problemas ambientales actuales,

acercándose a la idea de un desarrollo sostenible que garantice las necesidades de las generaciones actuales y futuras. Así como lo expresa García, (2005).

La Educación Ambiental tiene sus orígenes en preocupaciones conservacionistas que proponían la inaceptabilidad de los recursos y condenaban a un desarrollo cero a los países del sur. En ese contexto, se concibe como una dimensión que debe integrarse en las propuestas educativas dirigidas a la sociedad (García. 2005).

Por ello, para Gardetti (2009), indica que la responsabilidad ambiental posee un fundamento ético y operativo, el cual por un lado, está fundado en una ética de reciprocidad, compromiso (intergeneracional) que impulsa hacia una forma distinta de gestionar, producir, consumir, relacionarse entre las empresas y su entorno. Así mismo, responde a necesidades operativas de los diferentes agentes públicos y privados, expresadas en la búsqueda de una mayor innovación y (Eco) eficiencia traducida en un mejor resultado en el cumplimiento de sus respectivas misiones.

Por otra parte, Núñez (2010) plantea a la responsabilidad ambiental en el plano interno o intramuros, con implicaciones que aseguran una adecuada gestión de los residuos, prevención de los posibles daños o impactos ambientales derivados de la propia actividad, estímulo y desarrollo de la ecoeficiencia, maximización de los posibles beneficios ambientales de la actividad, en general la utilización de los recursos naturales pertinentes.

Al respecto, Fernández (2008), describe la responsabilidad ambiental como la imputabilidad de una valoración positiva o negativa por el impacto ecológico de una decisión. Se refiere generalmente al daño causado a otras especies, a la naturaleza en su conjunto, a las futuras generaciones, por las acciones o las no-acciones de otro individuo o grupo. La responsabilidad ambiental recae tanto en los individuos, como en las empresas, países y en la especie humana en su conjunto.

Respecto a la seguridad ambiental el Dr. Mario Duarte Villarelo (2008), la define, es el estado en el cual existe una relación directamente proporcional entre el equilibrio ambiental, el desarrollo y el bienestar social, que puede influir en la seguridad nacional, regional e internacional. Clements (1997) expone que un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) incorpora el medio ambiente a la gestión general de la empresa, otorgándole una ventaja estratégica.

Un SGA permite asegurar un valor añadido que desemboca en una mayor capacidad competitiva. Además dota a la institución de una herramienta de trabajo que facilita una sistematización operativa que pueda incluir buenas prácticas ambientales y asegure una mejora continua del proceso de gestión medioambiental.

Así pues, la Ley Orgánica de Ambiente (LOA, 2007) de la República Bolivariana de Venezuela establece como norma técnica ambiental la especificación regla, método o parámetro científico-tecnológico, que establece requisitos, condiciones, procedimientos y límites permisibles de aplicación repetitiva o continuada, que tiene por finalidad la conservación un ambiente sano, seguro y ecológicamente equilibrado, cuya observancia es obligatoria.

Seguidamente De la puente (2008), define ambiente como la integración de todo aquello que compone el sistema en el que se vive. En buena cuenta, aquello que rodea y que tiene una relación con lo que rodea a los demás seres vivos. De esta manera, los componentes del ambiente pueden identificarse en tres grupos: el ambiente natural, incluye el aire, el agua, el suelo, la flora y fauna, las interrelaciones entre éstos; el ambiente construido por el hombre, que comprende las ciudades y obras de infraestructura; el ambiente social, que comprende a los sistemas sociales, políticos y culturales.

La Responsabilidad Social Ambiental (RSA) por consiguiente se puede entender como el conjunto de mecanismos de desarrollo limpio aplicados por las empresas públicas o privadas, para minimizar su impacto al medio ambiente en el espacio donde desarrolla sus actividades de producción, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de los habitantes de los alrededores.

A pesar de los adelantos logrados en cuanto a la Responsabilidad Social, existen empresas que se resisten a la idea de que uno de los objetivos organizacionales debería ser contribuir al desarrollo y progreso del sector donde desempeña sus actividades y, sencillamente, se apoyan en enfoques como el de Friedman (1984) que afirma:

“En una empresa libre, en un sistema de propiedad privada, un ejecutivo corporativo es un empleado de los propietarios del negocio. Él tiene una responsabilidad directa con sus patronos, consiste en dirigir la empresa conforme a sus deseos, los cuales generalmente consistirán en ganar tanto dinero como sea posible conformándose a la vez a las reglas básicas de la sociedad, aquellas incorporadas en las leyes y aquellas incorporadas en las costumbres éticas...” (Milton en Sulbarán, 1995, p. 238).

El desarrollo de la ciencia y la tecnología hace que se diversifiquen las actividades económicas y las empresas, creando nuevas operaciones con mayor o menor impacto ambiental, es por ello que el estudio de la Responsabilidad Social Ambiental y la puesta en práctica de acciones se hacen cada vez más necesarias. Es necesario llamar a la reflexión a empresarios, empleados, estudiantes y comunidad en general, que tengan vínculos con la actividad productiva para que tomen conciencia y pongan en práctica alternativas tecnológicas para minimizar el grave daño que se le está haciendo al planeta.

Importancia de la Responsabilidad Ambiental

La Responsabilidad Social Ambiental nace como respuesta a todas estas inequidades, este nuevo enfoque empresarial significa un compromiso para una institución, tanto privada como pública, donde ésta, asuma responsabilidad por su forma de actuar en los campos sociales y ambientales, de tal manera que obtenga utilidades económicas beneficiosas sin atentar contra las normas establecidas.

Son muchos los problemas a nivel mundial (Crisis Financiera, Calentamiento Global, Pobreza Creciente, Desnutrición, Falta de agua potable, Conflictos Bélicos, entre otros), se demandan responsabilidades por los efectos negativos que estos aspectos han generado en grupos poblacionales. No se trata sólo de buscar culpables sino de ubicar responsabilidades, definir causas y diseñar alternativas de solución viables a los grandes problemas que vivimos, esto es una labor de todos y con todos.

Normativa o Aspectos Legales Ambiental

Después de la Conferencia de Estocolmo (1972), gradualmente se fueron manifestando las preocupaciones del hombre por el ambiente y varios países, entre ellos Venezuela, se dotaron de leyes y reglamentos sobre el tema, aunque muy severas en el papel, en la práctica son letra muerta (no se aplican) o las artimañas reglamentarias limitan su ejecución.

Cabe señalar que a partir de 1976, el Gobierno Nacional de Venezuela da un impulso significativo en pro de la conservación y mantenimiento del ambiente con la promulgación de la Ley Orgánica del Ambiente, donde se establecieron las pautas y niveles de responsabilidad de los diferentes organismos oficiales, haciendo énfasis en la participación del Ministerio de Educación, quien debía poner especial interés en la enseñanza conservacionista a través de los programas educacionales, lo que actualmente debe hacerse mediante la aplicación de los ejes transversales en los diferentes niveles educativos.

En Venezuela existe un marco legal muy nutrido que establece los niveles de participación de los ciudadanos, motivándolos a ser gestores en la ejecución de acciones para resolver los problemas que atañen a sus comunidades (incluyendo las escuelas y universidades). De hecho, el tema de la conservación ambiental ocupa un lugar importante en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (art. 127- 128), la Ley Orgánica del Ambiente, la Ley Orgánica de Educación precisamente la muestra estudiada tiene edades comprendidas dieciocho años a mas, lo que significa que están dentro de su competencia.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), menciona el mejoramiento ambiental y la aplicación de la Responsabilidad Social. El artículo 135 expresa lo

siguiente "Las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los o a las particulares según su capacidad..." donde exhorta a los ciudadanos a contribuir con el bienestar social y no escapan a ello las empresas.

Las normas y reglamentos ambientales son muy diversas desde las legales fiscalizadas por el gobierno, adoptadas por iniciativa propia en las empresas como los estándares establecidos en acuerdos y tratados mundiales como en el protocolo de Kyoto (celebrado en 1997) donde se establece que los países industrializados deben reducir sus emisiones de gases causantes del efecto invernadero antes del año 2012; también se incluye la ISO (Organización Internacional para la Estandarización), donde las empresas puedan adoptarlas sobre todo para comercializar sus productos en el mercado internacional.

La responsabilidad social universitaria ambiental representa un modelo estructural que la sociedad necesita, para el desarrollo de las personas de forma integral para crear profesionales integrales. De esta manera se evidencia la relación e importancia que toda institución debe tener en materia de responsabilidad social para mantener una coacción positiva con todo su entorno.

La universidad apoya la responsabilidad social en marcada en gestión del conocimiento y principios, a través de un desempeño corresponsable en términos sociales, así mismo, se ejerce un compromiso compartido de la gestión de la responsabilidad para garantizar el bienestar de los grupos, y del entorno social.

Se deben crear por ende estrategias, de manera que se observen cambios transformacionales de desempeño hacia la responsabilidad social de la universidad, ya que permitirá generar satisfacción tanto interna como en la relación con el entorno donde se desenvuelve, pudiera señalarse: Desarrollar actividades y acciones que planteen un compromiso directo con la sociedad. Proyectos actualizados destinados a satisfacer los requerimientos de las comunidades. Divulgación de todas las actividades a través de la Cartelera Universitaria.

A través de la gestión responsable de estrategias, se genera promover el desarrollo humano, por tal motivo, debería constituirse un medio de integración ciudadana basado en el cambio actitudinal y sensibilización de los hábitos de la comunidad universitaria, haciendo énfasis en la comunidad de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, como medio de difusión de acciones sociales, transformando el hacer universitario en un modelo ético del convivir en sociedad, a través del compartir de valores humanos enaltecidos en el desarrollo sostenible para el resto de la sociedad.

b.- Método

Para identificar la responsabilidad social ambiental en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, se utilizó la investigación descriptiva, de campo. Se elaboró un instrumento de recolección de datos, tipo encuesta, los resultados obtenidos fueron analizados utilizando estadísticas descriptivas, para obtener información concreta de la comunidad universitaria Dr. José Gregorio Hernández.

En este mismo sentido, se muestra una encuesta descriptiva de campo pues refleja las condiciones presentes, de tipo cerrada e inestructurada con preguntas generales, dirigidas a la muestra de la población de la universidad Doctor José Gregorio Hernández, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES), de ellos personal obrero, mantenimiento, cafetín, vigilantes

El desarrollo de las actividades programadas se pudo determinar la relación UJGH con su entorno interno en una muestra de 118 individuos, representativos a la población de 200 personas que laboran en el turno diurno, vespertino, nocturno. El instrumento persigue el objetivo de recolectar información estadística indefinida de la población para obtener el mayor alcance y extensión posible del conocimiento referente a la investigación.

c.- Resultados

Ítem N° 1. Tiene Conocimientos sobre la responsabilidad ambiental. (Si: 50 personas, no: 68 personas) un bajo conocimiento acerca a la responsabilidad ambiental, como también hay que resaltar que si existen personas que conocen sobre el tema de la responsabilidad ambiental, la cual hoy en día toma como conciencia el ser responsable con el medio ambiente, quedando así demostrado lo que Abadín (2010), recalca acerca de La Responsabilidad Social de la Universidad, suele definirlo como la práctica de una organización respecto a terceros, alude al modo en que una empresa u organización se relacione e impacta en la sociedad a través de sus prácticas, también realizando labor social ambientalmente.

Ítem N° 2. Estaría de acuerdo que organice planes de recuperación ambiental. (Si: 118 personas, no: 0 personas) los encuestados están de acuerdo a que realicen planes de recuperación ambiental en la UJGH, Ahora bien, la Ley Orgánica de Ambiente establece como norma límites permisibles de aplicación repetitiva o continuada, que tiene por finalidad la conservación un ambiente sano, seguro y ecológicamente equilibrado, cuya observancia es obligatoria.

Ítem N° 3. Considera usted que en la UJGH se aplican medidas preventivas para el medio ambiente (Si: 90 personas, no: 28 personas). Dan como resultado que 90 personas

consideren que en la UJGH se aplican las medidas preventivas para el medio ambiente, quedando 28 personas en desacuerdo con ello, por ello Salvador (2001), habla de la acción social y dice que es la que estará referida a la conducta de otros, esto quiere decir que la conducta del ser humano es lo que lleva a realizar mejor las cosas en un mejor entorno.

Ítem N° 4. Cuenta la UJGH con una brigada ambiental. Personas dicen que no existe una brigada ambiental en la UJGH, mientras que 38 personas afirman que si, esto queda a la vista de todo el personal que apoya a conservación ambiental y a la seguridad ambiental, dejando entre dicho que tienen que mejorar aspectos importantes dentro de la brigada ambiental y que estos sean más vistos en toda la UJGH, así como lo establece la Ley del ambiente.

Ítem N° 5. Considera usted que en la UJGH se aplican medidas preventivas para el medio ambiente, 90 personas consideran que en la UJGH se aplican las medidas preventivas para el medio ambiente, quedando 28 personas en desacuerdo con ello, por ello Salvador (2001), habla de la acción social y dice que es la que estará referida a la conducta de otros, esto quiere decir que la conducta del ser humano es lo que lleva a realizar mejor las cosas en un mejor entorno

Ítem N° 6. La UJGH aplica la conservación ambiental. 48 personas afirman que la UJGH aplica la conservación ambiental, y 70 personas dicen lo contrario, como antes mencionado en uno de los ítems, la UJGH debe entrar en concientizar el desarrollo ambiental y su deber es realizar mayores investigaciones sobre el tema, para así tener un mejor ambiente, Giner (2001), es una conducta humana destinada a ayudar, la acción social tiene como principal objetivo satisfacer necesidades básicas que, por distintos motivos, un grupo de la población no puede satisfacer, así pues la UJGH deberá tomar conciencia y tener una conducta humana destinada a la conservación ambiental.

Conclusiones

De los resultados se hace un llamado a la concientización sobre la seguridad ambiental, la responsabilidad ambiental, dando una sensibilización a la población estudiantil de la Universidad, se debe dar información sobre las labores sociales o actividades de protección del ambiente que posibiliten la formación integral de los estudiantes.

Haciendo énfasis a los resultados obtenidos, los docentes y estudiantes juegan un papel fundamental para promover planes de sensibilización ambiental a toda la universidad, teniendo en cuenta que ser responsable ambientalmente y socialmente es una de las metas a cumplir cada individuo dentro y fuera de la organización, se desea optimizar el bienestar para ajustar las instalaciones a un mejor ámbito ambiental.

c.- Discusión

La cultura ambiental propuesta por los investigadores está dada por:

Crear una cartelera informativa sobre las actividades de responsabilidad social ambiental

Mantener actualizada información en cartelera sobre las actividades de la responsabilidad social ambiental para una mayor integración y motivación de la comunidad estudiantil.

Realizar campañas de concientización sobre la responsabilidad social ambiental.

Realizar taller informativos basados en la responsabilidad social y promover la cultura ambiental.

Implementar programas organizados para promover la cultura ambiental tanto en la sociedad como en la misma universidad.

Se sugiere a la UJGH y a todo el personal que allí labora, establecer métodos de reciclaje, tener conocimientos sobre la conservación ambiental para la sensibilización y responsabilidad ambiental en sus instalaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES).

Asimismo, realizar programas de reciclaje dando a conocer como se debe realizar y ponerlo a funcionar en un lapso de 6 meses para así minimizar la contaminación ambiental que pueda existir en el planeta, promover la conservación ambiental en toda la UJGH y en sus diferentes facultades.

Estar en pleno conocimiento sobre las leyes del ambiente, así cumplir las disposiciones legales que afecten en materia ambiental.

Implementar charlas, foros y debates de todo lo referente al tema ambiental, sensibilizar al personal de la UJGH para que se tenga un mayor

Establecer trimestralmente objetivos y metas ambientales que se han planificado y observar cuales fueron las metas cumplidas, cuáles no se lograron para que en el siguiente trimestre puedan ser realizadas.

Darle publicidad de una brigada ambiental y concientizar a los estudiantes para que se unan a ella, juntos tener una mejora ambiental en la universidad y difundir su política ambiental para el conocimiento y respeto de la misma.

Si existen carteleras informativas, sobre información de la conservación del medio ambiente, estas deben ser reforzadas con material más llamativo para lograr la atención y motivación de parte de la comunidad estudiantil y de su entorno en general.

Referencias bibliográficas

- ABADÍN, A. (2010). *Responsabilidad social universitaria*. España. Netbiblo, S.L.
- BERSANELLI; GARGANTINI (2006). *Sólo el asombro conoce. La aventura de la investigación científica*. Ediciones Encuentro.
- CARNERO ARBAT, Guillermo. (2008), "*El concepto de responsabilidad social del escritor en Miguel de Unamuno*". Anales de Literatura Española. N. 1 (1982). ISSN 0212-5889, pp. 301-316
- CHÁVEZ Irene (2011) *comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial*. Edición Septiembre 2011
- Conferencia internacional de las Naciones Unidas y celebrada en Estocolmo, Suecia desde el 5 al 16 de junio de 1972.
- CÓRDOBA C. (1998). *Fundamentos pedagógicos para la educación Ambiental*; Universidad de Córdoba (Colombia) Fondo editorial;
- FREEMAN, R. E. (1984); Strategic Management: A Stakeholder Approach; Boston: Pitman. *La evolución de la responsabilidad social de la empresa: Un abordaje histórico*. Vol. 35 (Nº 5) Año 2014. Pág. 9
- PEÑA MIRANDA, David Daniel. (2007), *Responsabilidad social empresarial en el sector turístico*. Universidad del Magdalena Santa Marta - Colombia
- POMACHAGUA PAUCAR, 2009. *Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible* profesor principal facultad de ciencias forestales y del ambiente universidad nacional del centro del Perú.
- PUTERMAN S. (2010), *Implementación de sistemas de aseguramiento y gestión de la calidad* (1.990-2010).
- REYES Ruiz, J. 2010 "*Educación ambiental: rumor de claroscuros*". Publicada en Los Ambientalistas, revista de Educación Ambiental. Septiembre-Diciembre de.
- YEPES, PEÑA, SÁNCHEZ, Septiembre de 2007. *Responsabilidad Social Empresarial Fundamentos Y Aplicaciones en las organizaciones de hoy*. Universidad Externado de Colombia Facultad de Administración de Empresas.

La Educación Ambiental como proceso estratégico de la gestión del conocimiento (6JJGH-81)

Dayli Quiva *

Angela Pongiluppi **

Resumen

El presente trabajo contiene un análisis de la gestión del Conocimiento como la estrategia presente en las organizaciones, se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros y la Educación Ambiental debe ser considerada como un proceso permanente de carácter interdisciplinario, destinado a la formación de una ciudadanía que reconozca valores, aclare conceptos y desarrolle las habilidades y actitudes necesarias para una mejor convivencia entre los seres humanos, su cultura y el medio biofísico que lo circunda, todo esto frente a este nuevo modelo de participación social en materia de ambiente, las instituciones de educación superior están en la obligación de llamar a los miembros de su comunidad intrauniversitaria a participar aditivamente en la construcción de un mundo mejor y con un ambiente más saludable.

Palabras clave: Educación ambiental, gestión del conocimiento, Conciencia Ambiental

Environmental education as a strategic process of knowledge management

Abstract

This work contains an analysis of the management of knowledge as the present organizational strategy, it's a concept applied in organizations, that refers to the transfer of knowledge and existing experience among its members and environmental education should be considered as a permanent process of carácter interdisciplinatory, destined to the formation of a citizenry that recognizes values, clarify concepts, and develop the skills and attitudes necessary for a better coexistence between humans their culture, and the average biophysical circling it, all this against this new model of social participation in the field of environment, institutions of higher education they are obliged to call the members of your community intrauniversitaria to aditivamente participate in the construction of a better world and a more healthy environment.

Key words Environmental education, environmental awareness, knowledge management

*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 A-2. Investigador adscrito al Centro de Investigación Humanidades y Educación CIHE. Correo: dquiva@ujgh.edu.ve

**MSc. en Gerencia de Recursos Humanos (URBE). Lic. en Informática (URBE). Profesor en la Cátedra Creatividad e Innovación, Auditoria de Sistemas, Sistemas de Información I y II en la UJGH. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CICTEI-UJGH. PEII Nivel A-2, e-mail: angela.pongiluppi@ujgh.edu.ve

Introducción

El cambio global en el ambiente tiene su origen en causas naturales y en causas humanas. La Tierra ha estado sometida a un proceso de cambio ininterrumpido desde su configuración como planeta dentro del sistema solar; un proceso de cambio que se inició mucho antes de la aparición de la vida en la Tierra. Los seres humanos también han modificado desde su aparición hace más de dos millones de años, en el proceso de su vida y su desarrollo. Sólo a partir de la Revolución Industrial y, especialmente, en la segunda mitad de este siglo la humanidad ha tenido capacidad para modificar el medio ambiente a escala global. El hombre es hoy en día un agente de cambio ambiental de primera magnitud. (Gutierrez, 2006).

El deterioro del ambiente ha sido, durante los últimos años, un tema de importancia primordial para los países del primer mundo. Irónicamente, en Venezuela país que ha sido clasificado como uno de seis países mega diversos de Latinoamérica, considerado entre los diez lugares más importantes del mundo para la conservación de la biodiversidad el debate sobre la problemática ambiental no ha cobrado el mismo vigor. La mejora y la conservación del medio ambiente, al contrario de lo que se pensaba hace varias décadas, no estorba el proceso de desarrollo económico. Por el contrario, ambiente y desarrollo van de la mano.

A medida que los países se desarrollan, las posibilidades de mejorar el medio ambiente van creciendo. Por otra parte, dado que las clases sociales más necesitadas usualmente se encuentran cerca de regiones con problemas ambientales, políticas ambientales efectivas ayudan a aliviar la pobreza mediante la generación de empleo y el mejoramiento de la productividad de los trabajadores y de las condiciones de los suelos y aguas cercanas. Para ejemplificar, la contaminación puede causar problemas de salud debido a factores tan diversos como la continua exposición a la radiación solar, la mala nutrición o las enfermedades. Asimismo, la contaminación del agua perjudica a las actividades pesqueras y turísticas, y la salinización de los suelos disminuye sustantivamente la productividad de los mismos.

Al atacar los problemas ambientales, se atacan las causas de problemas socio-económicos como estos y se sientan las bases para un desarrollo sostenido y armónico. Las políticas ambientales también son importantes por razones estratégicas. La degradación ambiental acarrea externalidades negativas para otros países. Actualmente existe un gran número de organizaciones dispuestas a financiar proyectos de saneamiento ambiental; igualmente, existen iniciativas que conducirán a que los países del primer mundo concedan beneficios económicos a cambio del cuidado ambiental. La protección de la biodiversidad de nuestros bosques tropicales (por el valor que tienen los mismos para la investigación médica y

la producción de medicinas) así como el saneamiento de otros problemas ambientales podrían significar que Venezuela pueda vender ecología y actividades relacionadas, como por ejemplo, ecoturismo.

Esta falta de conciencia y sensibilidad ante los problemas ambientales, conlleva a replantear en la actualidad, si la educación Ambiental (EA) debe ser considerada como un proceso permanente de carácter interdisciplinario, destinado a la formación de una ciudadanía que reconozca valores, aclare conceptos y desarrolle las habilidades y actitudes necesarias para una mejor convivencia entre los seres humanos, su cultura y el medio biofísico que lo circunda.

Por otra parte, los objetivos de la EA están relacionados con la sensibilidad de los grupos sociales frente al ambiente; los conocimientos que tengan sobre su problemática; modelos, valores y principios para la protección de éste; habilidades y destrezas para la identificación, prevención y solución de los problemas ambientales; y la participación activa de los individuos que integran a la sociedad para su mejoramiento. (Pedraza, 2003). Por ello, esta sensibilidad del ciudadano frente al cuidado y prevención del ambiente, debe ser direccionada durante el proceso de formación educativa de este nivel de primaria y ser reforzada a nivel profesional en las Universidades.

Son numerosos los esfuerzos que las convenciones Anuales del Ambiente, las Naciones Unidas y otros organismos internacionales, realizan para la protección y mejoramiento del ambiente. Sin embargo, la desvalorización de este y la falta de compromiso del hombre ante los problemas de la capa de ozono, efecto invernadero, entre otros factores contaminantes, evidencia que el problema ambiental deviene de una problemática social. La falta de ternura, trabajo y amor hacia el ambiente, son una muestra de la irresponsabilidad e indiferencia del ciudadano común.

Fundamentos teóricos

La Gestión del Conocimiento

El interés actual en el estado del ambiente empezó con filósofos como Thoreau y científicos como Rachel Carson, así como por los numerosos esfuerzos que las convenciones anuales y mejoramiento del ambiente. Sin embargo, la desvalorización de este y la falta de compromiso del hombre ante los problemas mundiales y otros factores contaminantes, evidencia que el problema ambiental deviene de una problemática social. (Enger,2004).

Martín (2001), citado por Mendoza y otros (2008), la gestión del conocimiento es la capacidad que posee el ser humano para crear, integrar, compartir y transferir conocimiento en las instituciones u organizaciones que integran. Es decir, "es una práctica que consiste en poner

en funcionamiento los medios para que el conocimiento, cualquiera que sea su origen, pueda ser difundido, distribuido y utilizado en beneficio de la institución”.

De la misma manera, la gestión del conocimiento esta conceptualizada como el proceso mediante el cual las organizaciones crean, almacenan y utilizan su conocimiento agrupado. El mismo incluye tres fases: el aprendizaje organizacional, que sucede cuando se adquiere información; luego la producción de conocimiento, que se refiere al proceso de transformar e integrar la información en conocimiento que pueda ser utilizado; y la distribución del conocimiento, el proceso de difusión del conocimiento a través de la organización Brudny (2004).

En este mismo orden de ideas, durante el proceso de generación y transferencia del conocimiento, debe tomarse en cuenta el ambiente un elemento relevante, debido a que éste no debe sacrificarse para incrementar el desarrollo. No se puede seguir dando “la violenta e irracional intervención de la que ha sido objeto la naturaleza, la cual responde a un afán por globalizar el poder tecnológico del que disponen las economías mundiales más poderosas sobre otras economías y sociedades consideradas menos desarrolladas.” Cardozo y Márquez, (2003), citado por Mendoza y Otros (2008).

La Gestión del conocimiento se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

La Gestión del Conocimiento es, en definitiva, la gestión de los activos intangibles que generan valor para la organización. La mayoría de estos intangibles tienen que ver con procesos relacionados de una u otra forma con la captación, estructuración y transmisión de conocimiento. Por lo tanto, la Gestión del Conocimiento tiene en el aprendizaje organizacional su principal herramienta. (Mora ,1999)

En ese orden de ideas, la Gestión del Conocimiento, es un concepto dinámico o de flujo. En este momento deberíamos plantearnos cuál es la diferencia entre dato, información y conocimiento. Una primera aproximación podría ser la siguiente: Los datos están localizados en el mundo y el conocimiento está localizado en agentes (personas, organizaciones), mientras que la información adopta un papel mediador entre ambos conceptos.

En las últimas décadas del siglo XX, se inició un movimiento de revisión sobre la misión de la Universidad en la actual sociedad de conocimiento, en la que, además de sus funciones

tradicionales de enseñanza superior y de investigación, se pone un mayor énfasis en el desarrollo de la llamada "tercera misión" en el marco de tres grandes ejes: emprendimiento, innovación y compromiso social. Por lo tanto, el grado de cumplimiento de esta tercera misión determina la relevancia de la institución que estará orientado en la formación, fortalecimiento y enriquecimiento del capital humano. (Hernández,2008)

A manera de reflexión, la Universidad juega un rol fundamental como productora de conocimiento. Dicho rol podría potenciarse en la medida que concuerde con una visión estratégica del país. En este sentido, además de la calidad de la educación superior, adquiere mayor importancia su relevancia y/o pertinencia para favorecer el desarrollo del país. Con el propósito de mejorar la situación actual y encauzar los esfuerzos necesarios para contar en un futuro no tan lejano con una masa crítica de capital humano a la altura de los desafíos actuales y futuros.

Conocimiento Ambiental

La Educación ambiental desde lo social recurre al conocimiento ambiental a las vivencias individuales, para entender las actuaciones y comportamientos de las personas y comunidades. El conocimiento ambiental se logra desde las experiencias personales mediante el almacenamiento, la organización, la reconstrucción, la evocación de imágenes que forman el mapa mental cognitivo individual. Este capta, organiza, almacena, recuerda y descifra información de las características del ambiente geográfico ambiental donde se vive o se vivió.

Las relaciones entre educación y medio ambiente no son nuevas, sin embargo, la novedad aportada a la educación ambiental es el medio ambiente, como medio educativo, contenido de estudio o recurso didáctico, aparece con entidad suficiente como para constituirse en finalidad y objeto de la educación. Para Martínez (2007), la educación ambiental introduce elementos racionales en la estrecha lógica de las sociedades capitalistas. Sus argumentos van a favor de la historia, la calidad de vida de nuestra especie, aboga por el desarrollo de todos los seres humanos presentes y futuros integrados con su entorno, es sólida así como convincente, aunque no obtenga resultados inmediatos o visibles al requerir la maduración que acompaña a todo proceso educativo. Aunque no es ni debe ser la única vía de acción, sin ella cualquier propuesta carece de sentido.

Por su parte Lucas (2011), afirma la creencia de la educación por el medio ambiente está enfocada hacia el desarrollo de actitudes, es algo aceptable de forma general, sin especificar si una actitud conlleva el desarrollo de un comportamiento activo, el término educación ambiental puede de una manera general clasificarse en:

A) Educación sobre el ambiente: el ambiente se constituye en contenido curricular, comprende las actividades educativas que tienen como fin proporcionar información sobre el medio y sus relaciones, sus objetivos incluyen la capacitación en destrezas o comprensión cognitiva acerca del entorno y de las interacciones del ser humano con su ambiente, por ejemplo un estudio de la influencia de las actividades domésticas de una ciudad sobre la calidad de las aguas subterráneas. Acotando al tema, ha sido la expresión dominante de la educación ambiental en el contexto escolar. Efectivamente, justo por originarse en la enseñanza de las ciencias, esta orientación se organiza como contenido curricular respondiendo puntualmente a las estrategias didácticas que se aplican en la escuela y, por ende, reproduciendo sus rituales, rutinas y distorsiones.

B) Educación en el ambiente: es la que se plantea o tiene lugar en el medio, tomando a este como recurso didáctico, se hace referencia a un medio más o menos humanizado en el cual el alumno desarrolla sus actividades y del que recibe estímulos diversos, indudablemente, Comprende actividades realizadas fuera del aula como las salidas de campo. Se caracteriza por constituir un modelo pedagógico innovador, eminentemente práctico, y que enraíza el proceso educativo, la propia escuela en el entorno que le es cotidiano.

Al respecto, la educación en el ambiente está constituida por las diversas modalidades sustentadas en las actividades de la naturaleza, su énfasis no suele orientarse primordialmente hacia el territorio de lo cognoscitivo, sino a lo afectivo y psicomotriz, por lo tanto dejan de lado los formalismos estereotipados de la escuela y se nutre de prácticas lúdicas y de sensibilización estética y emocional, sin embargo, estas modalidades al poner el acento en el conocimiento científico o disfrute del medio físico natural, eluden la dimensión social de los problemas ambientales impidiendo al sujeto de la educación reconocerse como parte de los mismos, además de vincularlos con su vida cotidiana.

C) Educación para el ambiente: se dirige específicamente a la conservación y mejora del medio, es el objetivo final de la educación ambiental que pretende conseguir cambios en las actitudes, aunque estos no serán efectivos si no van acompañados de cambios de comportamiento, encara el estilo de desarrollo preferente y sus modelos sociales, así como los sistemas educativos convencionales, buscando una educación menos basada en certezas, que relativice al conocimiento como fuente de seguridad y el cual incorpore perspectivas más flexibles y abiertas, como es el caso de los saberes populares. Una educación de este tipo estaría mejor dotada a otras tendencias educativas para impulsar una formación ciudadana capaz de resolver problemas, de comprender críticamente la realidad natural y social; así como para crear redes sociales que viabilicen la impostergable reconfiguración cultural que demanda el momento actual.

Así mismo Barra (2002), expresa que la educación ambiental forma a la persona, fomentando actitudes y comportamientos que la promuevan como sujeto de interacción en la sociedad y en el medio ambiente, es el objetivo de educar en valores, entendiendo la educación como algo universal en la existencia cotidiana de los seres humanos, considerando que la presencia de algún modo de educación es una constante en la vida de los individuos.

Dicho de otro modo, la educación ambiental es entendida en su sentido más pleno, no solo como transmisora de información o conceptos; si no también un movimiento el cual promueve la sensibilización, el análisis, y el conocimiento donde el individuo se transforme en una herramienta eficaz, el cual le permita actuar e interactuar con la sociedad, contribuye a la formación de ciudadanos comprometidos con el cambio de la sociedad, superando así las visiones de una educación ambiental natural, además como parte de un proceso en el cual el ser humano adquiera para llevarlo a la práctica social, para así resolver los problemas ambientales presentes y futuros.

Por ello, el individuo debe de estar consciente que la educación ambiental esta ligada a la cultura organizacional y esta va a mejorar según el patrón de aprendizaje el cual pueda tener el conjunto de los individuos interactuando en la organización, y del desempeño de estos a través del proceso cultural. Dentro del mismo orden de idea el autor resalta que el hombre adquiere conciencia de su intervención en el mundo; de esa manera surgen los planteamientos éticos. El ejercicio racional de la moral, convierte al hombre en juez y parte de sus propias obras; específicamente al constatar los efectos de sus comportamientos agresivos hacia la natura, evidencia la necesidad de tomar medidas moderadoras, encaminadas a enmendar el deterioro en su relación con el medio.

En consecuencia la calidad de la educación así como de la cultura ambiental en general, va a depender de las posibilidades de contribuir a la formación de valores y de las habilidades prácticas para prevenir los problemas ambientales en particular, sin pasar necesariamente por la adquisición de equipos sofisticados. Es convincente destacar, que pueden ser útiles sólo en la medida donde se encuentren insertos dentro de un proceso el cual estimule a la reflexión crítica, el ascenso de compromisos, la creatividad, la acción consistente y responsable.

Conclusiones

Se evidencia que la educación es la principal herramienta que permite modificar una sociedad, por cuanto la cultura está inmersa en valores, los cuales representan el motor que pretende asignar solidaridad, participación, respeto, conciencia, entre otros. Considerados desde el hogar, la escuela, así como en todos los escenarios donde se desenvuelve el ser humano, este

motor es consistente con el nuevo modelo socio político al cual se debe la construcción de una sociedad.

Por otro lado, es importante que el individuo como líder de la cultura organizacional y como ejecutor de la educación ambiental para forjar valores, visualiza alternativas de tal manera de abrirse a otras actitudes y a otros valores presentados por el resto de los componentes de toda organización universitaria. Cada individuo como parte de la organización universitaria debería analizar la situación del entorno respecto a los valores; para así pretender modificarles de manera eficaz y encauzándole a consecución del futuro deseado, dando oportunidad de confrontar la coherencia de comportamientos de vida.

Por tal motivo se debe invitar a cada persona integrante de la comunidad del sector universitario a comprometerse consigo mismo y con la sociedad para lograr poner en marcha los valores como motor principal; debido a que el papel de las instituciones en el país deberían ser llamadas a evaluar y aplicar innovaciones en métodos educativos, así será cada vez más palpable, en una sociedad donde se pretende construir un nuevo modelo social.

Referencias Bibliográficas y electrónicas

- Barra, R. (2002). Educación en valores: La vida, la escuela, el sentimiento, en Educación y valores. Editorial Fundación UNRC, México
- Brudny, P. (2004). Gestión del Conocimiento en Universidades. <http://www.unirioja.es/gestion/Publicaciones/ej/cuadernosdegestion/pdfs> (12 oct. 2004)
- Cardozo, L. y Márquez, A (2003) Crítica a la razón productiva de la modernidad y discurso filosófico ambientalista postmoderno. Venezuela: Universidad Católica Cecilio Acosta.
- Enger, Eldon y Smith, Bradley. (2004) **Ciencia Ambiental Un estudio de interrelaciones**. Editorial McGraw-Hill/Interamericana
- Fuentes, González, Mendoza y Molero (2008) Gestión del conocimiento ambiental desde la Universidad del Zulia hacia el entorno social/ www.revistanegotium.org.ve 10 (4) 2008; 64-85 [R:2007:11-A:2008-02] 64
- Gutierrez, J Pozo, T. (2006) Modelos teóricos y marcos de fundamentación de la educación ambiental para el Desarrollo Sostenible. Revista Iberoamericana de educación N°41. pp 21-68.*
- Gutierrez, J; Benayas, J; Calvo. S. (2006) Educación para el Desarrollo Sostenible. Evaluación de retos y oportunidades del decenio 2005-2014. Revista Iberoamericana de Educación. N° 40 pp. 25-69*
- Hernández, Pablo. Hernando.(2008) Revista Trimestral Latinoamericana y caribeña del Desarrollo Sustentable. N° 20. Vol.6
- Lucas, A (2008) **Medio Ambiente y Educación Ambiental**. Editorial Australia, Melbourne, Australia.

Martínez (2007), **Aspectos políticos de la educación ambiental**. Revista publicada por el instituto de investigación en educación N° 3, Costa Rica.

Mora, Julia. (1999) **Transformación y gestión curricular**. En: Memorias Seminario Taller Evaluación y Gestión Curricular, Universidad de Antioquia, Septiembre.

*Pedraza, N. (2003) **Plan de acción para formadores ambientales**. Editorial Magisterio. Bogotá, p 25-30*

La salud como elemento de responsabilidad social en las universidades de gestión privada (6JJGH-97)

María Becerra *
Carlota Pulgar **

Resumen

El estudio tuvo como propósito analizar la salud como elemento de responsabilidad social en las universidades de gestión privada según las teorías expuestas por autores reconocidos en el área. El tipo de investigación fue descriptiva, de campo, diseño de investigación no experimental, transeccional. La población estuvo constituida por las universidades de gestión privada del municipio Maracaibo del Estado Zulia. Se diseñó un cuestionario formulado con dirección positiva y tres alternativas cerradas de respuestas. Se validó con el juicio de diez expertos, mostrando una confiabilidad muy alta. Los resultados indican en la variable salud, es considerada por parte de las instituciones, mientras la variable responsabilidad social, la visualizan como muy considerada, pero presentan debilidad en las prácticas sobre salud. Por lo cual se generaron lineamientos teóricos, recomendando su implementación.

Palabras clave: salud, responsabilidad social, universidades de gestión privada.

The health as element of social responsibility in the universities of management deprived

Abstract

The study had as intention analyze the health as element of social responsibility in the universities of management deprived according to the theories exposed by authors recognized in the area. The type of investigation was descriptive, of field, design of not experimental investigation, transeccional. The population was constituted by the universities of management deprived of the municipality Maracaibo of the State Zulia. There were designed a questionnaire formulated with positive direction and three closed alternatives of answers. It was validated by the judgment of ten experts, showing a very high reliability. The results indicate in the variable health, it is thought on the part of the institutions, while the variable social responsibility, they visualize it like very considered, but they present weakness in the practices on health. By which theoretical limits were generated, recommending his implementation

Key words: health, social responsibility, universities of private management.

* Médica Cirujana de la Universidad del Zulia (LUZ). E- mail: gaby_becerra@hotmail.com

**Abogada de la Universidad Central de Venezuela (UCV). Magíster en Gerencia Tributaria de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE). Doctora en Ciencias Gerenciales de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE). Profesora titular de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Adscrita al CICTEI-UJGH E- mail: carlotapulgar@hotmail.com

Introducción

Las instituciones de educación universitaria en Venezuela, cuentan con tres pilares fundamentales, la academia, la investigación, así como la extensión, no sólo basadas en normativas legales desarrollan su función, sino también en parámetros ético- sociales, por esta razón se encuentran destinadas a procurar bienestar a la población en general, orientadas a satisfacer necesidades de sus públicos, tanto internos como externos. En este sentido, para el caso en estudio, se delimita en las universidades de gestión privada, mismas que gestan soluciones a las problemáticas sociales, ya sea a través de la prevención como desde el abordaje de la ya existente, cumpliendo con su deber moral dentro de la sociedad, esa que la vio nacer, le permitió su desarrollo, crecimiento, además de mantenerse activa.

Por lo anterior, es importante destacar la consideración de aspectos propios de la sociedad, entre ellos, la salud como elemento vital de la población, un estamento incluso constitucional, enmarcado en el derecho a la vida. Ahora bien, estas casas de estudios, aun cuando evidencian buena fe en cuanto a otorgar relevancia al tema, no experimentan prácticas relevantes al respecto, en algunas ocasiones por estar orientadas cada una a las carreras que dictan, no constituyendo la prevalencia el área de la salud, reservado en gran medida a las instituciones oficiales, en casos diferentes, por no contar con los recursos necesarios para destinarlos a tales fines, entre otras causas, generando descuido en un ámbito de primacía.

De allí, se desprende la presente investigación, teniendo por objetivo analizar la salud como elemento de responsabilidad social en las universidades de gestión privada, donde a partir de la fundamentación de autores reconocidos, frente a los resultados prácticos, se logra ofrecer lineamientos teóricos, a fin de fortalecer la salud de la población mediante la responsabilidad social desde estas casas de estudio.

a) FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

LA SALUD

El término salud, está definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde el año 1948, indicando que "la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades", aun siendo de larga data este concepto, continua vigente, debido al organismo de donde proviene, como máxima autoridad internacional en la materia.

Igualmente han planteado algunos autores, consideraciones complementarias para la definición anterior, como es el caso de Oblitas (2000, p.60), indicando lo siguiente:

“La salud es un problema social y un problema político, mediado por la participación de la comunidad. La salud, además de ser un derecho del individuo, es una responsabilidad personal que debe ser fomentada y proporcionada por la sociedad y sus instituciones... y es claro que el concepto de salud es una construcción social y, por tanto, es un concepto dinámico y cambiante...”

En este sentido, el concepto de salud, incluso varía de acuerdo a las zonas geográficas, culturas, razas, hasta se le hacen críticas a la definición otorgada por la OMS, al referirse “al estado de completo bienestar”, ya que hay quienes siendo expertos en el área de estudio opinan que lo correcto es hablar de bienestar biopsicosocial, llegando a vetar la consideración sobre “ausencia de enfermedad”.

Así mismo, intervienen García y Royo, (2006, p. 3), propiciando mayores aportes en cuanto al término salud, refiriendo que “la salud, por tanto, abarca aspectos subjetivos (bienestar físico, mental y social), objetivos (capacidad para la función) y sociales (adaptación y trabajo socialmente productivo)”, con ésto logran alcanzar la amplitud para confrontar el concepto de la OMS, en una extensión capaz de difuminar la presencia o ausencia de enfermedad, yendo a los diferentes ámbitos del ser humano.

Ahora bien, lo más importante para destacar, a efectos de la presente investigación, es como mencionan un aspecto relevante en la intervención social, especialmente en las instituciones, éstas últimas donde se ven involucradas todas las fuerzas vivas que mantienen la dinámica de un país, caso del sector público así como el privado, por ejemplo el de la educación en cualquiera de sus niveles, incluyendo el universitario, desde la perspectiva de la prevención como uno de sus elementos.

Sin embargo, estudios como el de González (2009), han concluido indicando que en las universidades se presentan diversos obstáculos para llevar a cabo la participación efectiva de las mismas en materia de salud, por razones que van desde la falta de intervención de los estudiantes, en algunos casos por limitaciones de tiempo, pocos recursos, dificultad para divulgar sus actividades, presentan baja capacidad para generar cambios e innovaciones, así como se ven centradas netamente en su actuación académica descuidando otros aspectos tan importantes como lo es el tema de la salud.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Es importante definir la palabra responsabilidad, la cual en opinión de Guédez (2006, p. 86) es concebida como:

“la capacidad de responder por lo que se hace o se deja de hacer, así como las correspondientes consecuencias que proceden de lo que se hizo o no se hizo. Responsabilidad equivale a responder, y responder es siempre responder a los demás o respondernos a nosotros mismos frente a los demás, es poder responder por todo, a todos, todo el tiempo y en todo lugar”.

De lo expuesto, se puede decir que la responsabilidad, se considera como una esencia propia de las acciones del ser humano, abarcando todos los ámbitos de la sociedad universal, por ello se perfila la necesidad de adopción de la misma por parte de personas naturales, personas jurídicas, por cualquier ente, organismo, institución, gobierno y/o estado, como parte de su sistema. De esta forma, para comprender así como apropiarse de su relevancia, es necesario partir de las diferentes concepciones desarrolladas desde el punto de vista doctrinal con respecto a la variable en estudio, la responsabilidad social.

La Responsabilidad Social según Antón, Camino, Fontaneda y González (2010, p. 12) “hace referencia a las obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que provienen de los impactos que producen las organizaciones en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos”. Así mismo indican los autores prenombrados, los términos utilizados según la percepción sectorial, Responsabilidad Social Corporativa/ Empresarial o Responsabilidad Social Universitaria.

De igual forma, para Pelekais (2007) citada por Pelekais y Aguirre (2008, p. 19) la Responsabilidad Social, “tiene su fundamento en el interior de la organización, la cual asume los valores y principios que la regulan dentro de su plataforma filosófica, y es a través de la internalización de éstos que se exterioriza hacia el entorno en el cual se encuentra asentada”.

Igualmente, se ha definido la Responsabilidad Social por Vallaey (2006), citado por Martínez (2007), como un modo de gestión integral de la empresa, caracterizada gestión de impactos humanos, sociales así como ambientales, ocasionados por la actividad de la organización, es un esfuerzo constante por abarcar y satisfacer los intereses de todos los afectados potenciales.

Así mismo, cabe acotar la opinión referida por Sacco (2007), cuando cita el proyecto Universidad: Construye País, indicando que en el documento titulado: La Estrategia para la expansión de la responsabilidad social en las Universidades Chilenas (2001, p. 2001), se define la Responsabilidad Social como “la orientación de las actividades individuales y colectivas en un sentido que permita a todos igualdad de oportunidades para desarrollar sus capacidades, eliminando los obstáculos estructurales

de carácter económico y social, así como los culturales y políticos que afectan o impiden ese desarrollo”.

Continúa citando Sacco (2007, p. 22), en otro documento del mismo proyecto: «Universidad: Construye país» titulado: «Responsabilidad social universitaria. Una manera de ser universidad» Gracia Navarro, ha definido la Responsabilidad Social como:

“la capacidad y obligación de cada persona, de responder ante la sociedad por acciones u omisiones. Cuando se ejerce, se traduce en compromiso personal con los demás y se refleja en la orientación de las actividades individuales y colectivas en un sentido que contribuyan a generar oportunidades para el desarrollo de las potencialidades y para la satisfacción de necesidades de todos”.

De igual forma, aseveran Vallaey, De la Cruz, y Sasía (2009, p.6) que existen cuatro principios capaces de definir la Responsabilidad Social por la negativa, mismos asumidos por los grupos o movimientos de responsabilidad social en el mundo: 1. La responsabilidad social no es acción social filantrópica, sino un nuevo sistema de gestión de la organización. 2. No es una moda pasajera, sino una obligación universal para asegurar la sostenibilidad social y ambiental. 3. No es una función más de la organización, sino un modo permanente de operar todas sus funciones. 4. No es sólo para las empresas, sino que concierne a todas las organizaciones, públicas y privadas, con o sin fines de lucro, nacionales e internacionales.

Según el Instituto Ethos y el Centro de Divulgación del Conocimiento Económico CEDICE (2005, p. 10) se definen algunas características que evidencian una gestión socialmente responsable o caracterizan una empresa socialmente responsable: la transparencia mediante la divulgación de informaciones, decisiones e intenciones, el establecimiento de compromisos públicos tanto los relativos a su público interno, así como al medio ambiente, la interacción con instituciones que representan intereses variados, la capacidad de atraer y mantener talentos, vista la empresa como una alternativa que responde a los intereses de los ciudadanos.

En este sentido, es preciso contextualizar en la responsabilidad social universitaria (RSU), desde otra vertiente nace una perspectiva, definida por Cavero (2006), citado por Castañeda, G. (2007, p. 115) como “un enfoque ético del vínculo mutuo entre universidad y sociedad. Se trata de un compromiso relevante para la solución de los problemas sociales, permite la aplicación directa del saber científico y tecnológico, así como una formación profesional más humanitaria”.

Igualmente Castañeda (2007) cita a Centeno, P. (2006, p. 115), quien manifiesta sobre la Responsabilidad Social Universitaria, indicando "busca comprometer a la institución con su entorno a través de lo que ella produce; en este orden, al formar profesionales y producir investigaciones en diversos campos del saber, se hace en parte responsable de la forma como los profesionales que producen, se relacionan con su entorno social y ambiental".

De esta forma interviene Sacco (2007, p. 23), citando el proyecto Universidad Construye País, "en tal proyecto se han realizado varios documentos que llevan a la reflexión sobre dicho concepto. En uno de ellos titulado: «Responsabilidad Social Universitaria. Una manera de ser universidad», se define la RSU como:

"la capacidad que tiene la Universidad, de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos, por medio de cuatro procesos considerados claves en la Universidad, como son la gestión, la docencia, la investigación y la extensión universitaria. Respondiendo socialmente así, ante la propia comunidad universitaria y el país donde está inserta. Se trata de definir de qué es responsable, ante quién se responde y cómo se es responsable".

Por otra parte Vallaeys, De la Cruz, y Sasía (2009, p. 8) asevera que "el camino más práctico para definir la responsabilidad social universitaria pasa por considerar los impactos que la institución genera en su entorno. A grandes rasgos pueden ser agrupados en cuatro categorías: organizacional, educativa, cognitiva y social". En el mismo orden de ideas menciona Vallaeys et al. (2009) la responsabilidad social debe lograr colorear, hasta llegar a capitalizar toda la universidad, en todos sus aspectos, ámbitos, unidades y dependencias.

Igualmente, la responsabilidad social universitaria se fundamenta en la Ley de Universidades artículo 2 "Las Universidades son Instituciones al servicio de la Nación y a ellas corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales".

Así mismo, la carta magna en su artículo 3, indica,

"las Universidades deben realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; a completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores; y a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso".

En concordancia con lo anterior el artículo 4 ejusdem establece "La enseñanza universitaria se inspirará en un definido espíritu de democracia, de justicia social y de solidaridad humana, y estará abierta a todas las corrientes del pensamiento universal, las cuales se expondrán y analizarán de manera rigurosamente científica". Por último el Artículo 6 señala, "la finalidad de la Universidad, tal como se define en los artículos anteriores, es una en toda la Nación. Dentro de este concepto se atenderá a las necesidades del medio donde cada Universidad funcione y se respetará la libertad de iniciativa de cada institución".

Por otra parte es importante destacar los ámbitos de la responsabilidad social universitaria, mismos que indica Vallaey, De la Cruz, y Sasia, (2009), el proceso de responsabilidad social alcanza los cuatro ámbitos de la universidad: el ámbito organizacional referido al proyecto universitario, contando con una estructura que lo desarrolla así como unas políticas y su participación en el medio ambiente, el ámbito educativo con la formación de sus estudiantes, el ámbito del conocimiento referido a su función de investigación, produciendo así como transmitiendo el saber, y el ámbito social como institución forma parte de la sociedad e interactúa con ella tanto a nivel local como global.

Por ello, Sacco, (2007), cita a Vallaey (2007) indicando, la necesidad de superar el paradigma de proyección social además del voluntariado de beneficencia, sugiere incluir a la administración central de la Universidad dentro de la comunidad educativa, así como abrir la Universidad a los actores no universitarios, creando puentes para hacer comunidades de aprendizajes, superar la concentración del capital intelectual, ser una reforma institucional integral.

Sobre los impactos causados por la Responsabilidad Social Universitaria, en este sentido, señala Vallaey, De la Cruz, y Sasia, (2009) que el camino más práctico para definir la responsabilidad social universitaria pasa por considerar los impactos generados por la institución en su contexto, en su entorno. Los cuales, pueden ser agrupados en cuatro categorías: organizacional, educativa, cognitiva y social.

Así mismo, esgrime Vallaey, De la Cruz, y Sasia, (2009): los cuatro ejes de la responsabilidad social universitaria en los siguientes términos, campus responsable: implica la gestión socialmente responsable de la organización y sus procedimientos institucionales; del clima laboral, el manejo de los recursos humanos, los procesos democráticos internos y el cuidado del medio ambiente, formación profesional y ciudadana: es la gestión socialmente responsable de la formación académica, la gestión social del conocimiento: es la gestión socialmente responsable de la producción y

difusión del saber, la investigación y los modelos epistemológicos, la participación social: es la gestión socialmente responsable de la participación de la universidad en la comunidad.

Por otra parte, las Universidades tienen bajo su responsabilidad dar respuesta a las necesidades de una región o país, al respecto, asevera Sacco (2007), que además en sus acciones deben efectuar cambios profundos, sirviendo en mayor cantidad así como calidad, su campo de acción deberá ir más allá de su espacio geográfico, siendo pionera en tecnología, además de protagonista de las innovaciones, deberá crear en el ciudadano la necesidad de ser partícipe del mundo universitario, en sí; la Universidad debe asumir la educación formal e informal es decir su apertura debe incluir una relación entre el gobierno, las empresas y la sociedad.

Mencionan Ferrer y Pelekais (2004, p.4) citando a Parra Soto (1998),

“la universidad como fiel representante de las organizaciones con compromiso ante la sociedad, ha respondido a través de los tiempos impulsando el desarrollo del conocimiento de diferentes generaciones, fortaleciendo los procesos que incentivan la implantación de una mentalidad volcada hacia lo universal, hacia la creación, hacia la libertad y la autorrealización”.

Por último, agrega Amaru (2009, p.132), “el principio de la responsabilidad social se basa en la premisa de que las organizaciones son instituciones sociales, que existen con autorización de la sociedad, utilizan los recursos de ésta y afectan su calidad de vida”, de esta forma se justifica su existencia. Para contextualizar, y partiendo de la existencia de grupos de interés de las organizaciones, sin los cuales no podría existir, nace la idea de identificarlos estableciendo Pelekais y Aguirre (2008, p. 43), “se denominan así a los individuos o grupos que tienen un especial interés en el resultado de determinadas áreas de la empresa y en la manera en que ésta utiliza sus recursos. Los mismos pueden ser parte del entorno externo e interno de la organización”.

En el mismo orden de ideas, plantea el precitado autor Guédez (2006) si la empresa es un conjunto de relaciones e intereses, ésta debe estar consciente, además de aceptar su responsabilidad de promover el equilibrio capaz de garantizar el ejercicio de su entropía dentro de la ecología social, pues ella vincula permanentemente al resto de los actores que conforman la dinámica de la sociedad. Según Sasia (2004), citado por Guédez (2008, p. 127), los grupos de interés son “todos aquellos grupos que participaban, de una u otra forma, en la vida de la empresa”. Es importante resaltar la clasificación propuesta por Guedez (2006, p. 106), indicando que “podría hablarse de grupos de interés interno y externo, o si queremos una

diferenciación más precisa, también podríamos pensar en grupos internos, grupos pertenecientes al entorno inmediato y grupos del contexto”.

En este sentido, los estudiantes para el caso de las universidades son sus clientes, definidos por Valarezo (2011) como el público más importante de la universidad, son los usuarios de sus servicios, bajo cualquiera de los niveles así como de las modalidades ofertadas, de lo cual dependen sus expectativas, necesidades, junto a la vinculación además de la comunicación con la universidad (empresa), siendo impactados mediante la formación impartida con calidad, recursos acordes, para su posterior ejercicio profesional.

Pero además, las comunidades aquellas beneficiadas a través de los proyectos sociales dependientes de la empresa. Así mismo la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2003), indica que éstas, demandan de la empresa, en el caso de estudio, las universidades, conocer sobre las operaciones que se realizan en el entorno para detectar si existen amenazas para las personas o el medio ambiente, además de exigir un claro compromiso con el desarrollo local (económico, social y medioambiental), mediante la cooperación continua e inversión en proyectos generadores de riqueza y progreso para la comunidad, en aras de mejorar las condiciones de vida.

Según Valarezo (2011), para el sector universitario la comunidad está constituida por todas las personas o grupos de intereses comunes, no relacionadas directamente con ésta, pero sí impactadas por sus acciones, incidiendo en su desarrollo, considera la inclusión de todos los públicos externos, generando con su actuar cambios, mejoras, en la forma de vida de las personas, en general de la sociedad. Así mismo, Amaru (2009, p. 446), agrega que las comunidades “quieren convivir con la empresas sin grandes impactos ambientales”.

b) METODOLOGÍA

Se definió una posición epistemológica bajo el enfoque positivista con el propósito de analizar las variables salud y responsabilidad social, de la presente investigación, a fin de alcanzar la mayor objetividad en el análisis de los resultados, determinando la perspectiva externa de las investigadoras, evitando involucrarse, empleando el enfoque cuantitativo. De esta forma, se permite utilizar instrumentos predeterminados para medir numéricamente las variables, generalizando los resultados obtenidos de un grupo de universidades, trasladándolos a un colectivo más numeroso en el sector de la educación universitaria de gestión privada, ofreciendo la posibilidad de réplica, construyendo y demostrando teorías.

Esta investigación se encuentra dentro del tipo descriptivo de campo, que según Tamayo y Tamayo (2007) son aquellos donde se recogen los datos directamente de la realidad, denominados primarios, su valor radica en cerciorarse de la condiciones en las cuales se han obtenido los mismos, facilitando la revisión o modificación en caso de surgir dudas, se está caracterizando un hecho con el fin de establecer su comportamiento, permitiendo analizar las variables propuestas, la presente investigación se cataloga de campo, pues los datos son recolectados directamente en las universidades de gestión privada. De allí que en la investigación se recogió información sobre las variables salud y responsabilidad social, a partir de sus dimensiones e indicadores y del ámbito en el cual se desarrollan, para determinar cómo es su comportamiento en las universidades de gestión privada del Municipio Maracaibo del Estado Zulia.

En lo referido al propósito de la investigación, es una investigación aplicada, efectuada con la intención de resolver problemas específicos, con resultados cuyas aplicaciones son inmediatas. Definida por Sabino (2006) quien manifiesta al respecto, las investigaciones aplicadas están vinculadas a la resolución de un problema práctico, siendo insumo necesario para proceder luego a la acción, mientras, Chávez (2007) asevera que tienen como finalidad principal resolver un problema en un periodo de tiempo corto. De lo anterior, se desprende la aplicabilidad, en este caso en las universidades de gestión privada del municipio Maracaibo del estado Zulia, aportando a partir de los lineamientos generados en materia de salud como elemento de responsabilidad social, mismos que pueden ser aplicados por las autoridades universitarias, de forma inmediata.

Con el objeto de determinar el diseño de la investigación, la misma es considerada como no experimental, analizando las variables salud y responsabilidad social en su contexto natural, sin manipularlas, de acuerdo a lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2006, pág. 205), quienes establecen que este tipo de investigación es aquella que "se realiza sin manipular deliberadamente variables", se observan fenómenos tal cual están en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. De esta forma, no se construye la situación, sino que se basan observándose las existentes, sin provocarlas de forma intencional, es imposible manipular las variables.

En el mismo orden de ideas, el diseño de la investigación para la recolección de datos se clasifica como transeccional, explicados por Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 208), de la siguiente manera, los diseños de investigación transeccional o transversal son aquellos que "recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado". Así mismo, Hurtado (2010, p. 148),

reafirma la definición indicando que el diseño transeccional "el investigador estudia el evento en un único momento del tiempo"

Finalmente, es de campo porque permite consultar en forma directa, en su estado real los sujetos, objetos y fenómenos que se analizan, tal como lo expresa Méndez (2006, p. 25) "los estudios con diseño de campo permiten indagar en el sitio los efectos de la interrelación entre diferentes tipos de variables sociológicas, psicológicas, educacionales, antropológicas, entre otras".

A partir de lo expuesto, se puede considerar, el estudio como un diseño no experimental, transeccional descriptivo, observando los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, sin manipulación, posteriormente analizados, recolectando los datos acerca de las variables salud y responsabilidad social, tomándose directamente de la realidad; en las universidades de gestión privada del municipio Maracaibo del estado Zulia, en un momento único, además de describirlas con el propósito de medirlas.

La población o universo tal como señala Hurtado (2010, p. 140), define "el conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión conforman la población", de igual manera Hernández, Fernández y Baptista (2006 p. 239), la definen como "el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones". De esta forma, se puede apreciar que en la investigación, la existencia de un conjunto de elementos que permiten generalizar los resultados para un grupo con similares particularidades.

Por otra parte, se puede hablar de la muestra, ya que como lo expresa Hurtado (2010, p. 140), "en algunos casos la población es tan grande o inaccesible que no se puede estudiar toda, entonces el investigador tendrá la posibilidad de seleccionar una muestra", agrega la autora, que no es de obligatorio uso el muestreo, pues depende del propósito del investigador. A partir de esto último, Hurtado, indica las situaciones en las cuales no es necesario hacer el muestreo, entre ellas están; cuando la población es conocida e identificable cada uno de sus integrantes, es accesible, incluso aclara que no vale la pena un muestreo en poblaciones de menos de 100 personas, en caso de estar constituida por una población pequeña se puede abarcar en el tiempo y con los recursos del investigador.

La población en este caso, está conformada por las Autoridades/Directivos, especialmente involucrados con las variables salud y responsabilidad social en universidades de gestión privada del municipio Maracaibo del estado Zulia. En este sentido, la población objeto de estudio en apreciaciones de Méndez (2006, p. 181), puede ser abordada a través de un censo poblacional, el cual consiste en investigar el número y características del universo en estudio.

De igual manera, manifiesta este autor que el censo es un recuento de todos los elementos de una población.

Es importante mencionar en la presente investigación, que la franca delimitación de la población, facilita el abordaje de los elementos a ser medidos, en este caso se aprecia un conjunto de personas con características similares, garantizando la homogeneidad a fin de aplicar las técnicas e instrumentos para la recolección de información. Por tanto, la población objeto de estudio está constituida por las cuatro (04) universidades de gestión privada del municipio Maracaibo del Estado Zulia: Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín (URBE), Universidad Católica Cecilio Acosta (UNICA) y universidad Rafael Urdaneta (URU); con 21 sujetos como unidades informantes cuya característica diferenciadora es su función como Autoridad y/o Directivo relacionado con las variables.

c) **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En cuanto a la variable Salud, se pudo determinar la importancia que reviste para la población interna de las universidades, pero encontrando algunas debilidades, pues si bien es cierto los directivos están conscientes del carácter que tiene el derecho constitucional a la salud, también quedó claro, como las instituciones de gestión privada, en su mayoría no contando con carreras del área, dedican sus mayores esfuerzos a desarrollar los pensum de sus estudios específicos, sin otorgar mayor relevancia al tema en cuestión.

Aun cuando, reconocen la problemática social, referida al sector salud, en un país subdesarrollado, donde muchas de las enfermedades son generadas por falta de prevención, educación, información, ignorancia, negligencia, imprudencia, entre otros factores, que podrían ser abordados desde estas casas de estudio, hacia sus públicos internos, como externos, en aras de multiplicar conocimientos capaces de disminuir los índices de enfermedades, aumentando la prevención.

Con respecto a la variable Responsabilidad Social, las instituciones de educación superior, articulan todas las partes orgánicas de la Universidad, incluyendo en una misma estrategia de gestión a la Administración, la Docencia, la Investigación y todos los demás servicios universitarios vinculados con la comunidad fuera de la organización entre ellos voluntariados sociales, proyección social, orientados a niños, ancianos, pero más hacia la recreación, la donación de alimentos, "medicamentos", ropa, abandonando la prevención de la salud como hecho prioritario.

A partir de lo descrito, se puede afirmar complementando que las variables objeto de estudio obtuvieron resultados distintos, por un lado la responsabilidad social es muy considerada y por otro, con menor relevancia, pero aún importante para estas instituciones de educación superior, la salud, se ubica como considerada, en ambos casos están presentes en las casas de estudio, denotando tanto fortalezas como debilidades.

CONCLUSIONES

Se puede decir que las universidades de gestión privada están encaminadas en materia de responsabilidad social, iniciando porque contribuyen e impactan en sus públicos, por otra parte, atienden las necesidades así como las expectativas de sus grupos de interés, pero en algunos casos no eficientemente, tan sólo de forma parcial, pues específicamente en materia de salud, no hay mayores esfuerzos en la prevención, así como en la contribución mediante el conocimiento que las mismas pueden impartir en la academia, generar mediante la investigación, difundir a través de la extensión

Es importante resaltar, que una vez alcanzados los objetivos de la investigación, concretando las conclusiones puntuales, es preciso abordar aspectos relevantes, relacionados con la salud como elemento de responsabilidad social en universidades de gestión privada, mismos que llevados a la práctica favorezcan el logro de los objetivos, recomendando fortalecer y otorgar mayor valor al ámbito de la prevención de la salud, tanto de sus integrantes internos como externos, desde los tres pilares que la conforman, garantizando mayor calidad de vida a la población.

Las universidades de gestión privada, deben mantenerse alerta con la aparición de nuevas enfermedades, siendo protagonistas de la prevención de la misma, impartiendo charlas, talleres, en sus aulas de clase, pero además mediante la extensión, acudiendo a las comunidades para llevar información útil a la sociedad en general, incluso aprovechando el servicio comunitario. Es pertinente la divulgación oportuna e inteligente abordando a los públicos de interés, garantizando un aporte responsable a la salud de la población. Especialmente, desarrollar programas permanentes de divulgación sobre hábitos adecuados en la preservación de la salud, extinción de prácticas nocivas, promoción de actividades físicas, entre otros.

Finalmente, es preciso complementar, recomendando que se le otorgue igual importancia a ambas variables, socializar el conocimiento, involucrar a todo el colectivo universitario, personal docente, administrativo y obrero, así como a los estudiantes, para sensibilizarlos, además de capacitarlos en materia de salud de acuerdo

a sus funciones respectivas, utilizando asesoría permanente de las autoridades junto a los órganos competentes en materia de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Antón, A., Camino, M., Fontaneda, I., González, O. (2010). **La Responsabilidad Social en Universidades Españolas 2010**. Universidad de Burgos, España.
http://rsuniversitaria.org/web/images/stories/RSU_libro_nuevo.pdf

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Episteme. Caracas, Venezuela.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Caracas. Venezuela. Gaceta Oficial No. 5.453 de fecha 24 de marzo de 2000.

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. Comisión de Responsabilidad Social Corporativa. (2003). **Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa**. España.

Bernal, C. (2006). **Metodología de la Investigación. Para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales**. Segunda edición. Editorial Pearson Educación. México.

Chávez, N. (2007). **Introducción a la Investigación Educativa**. Cuarta Edición. Ars gráficas. Maracaibo, Venezuela.

García, J., Royo, M. (2006). **Salud Pública y Epidemiología**. Ediciones Díaz de Santos. México.

Gómez, M. (2006). **Introducción a la Metodología de la Investigación Científica**. Editorial Brujas. Argentina.

González, M. (2009). **Intervención de la Universidad en la promoción de la salud de sus estudiantes**. Universidad de Santiago de Compostela.

Guedez, V. (2006). **Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial**. Editorial Planeta. Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). **Metodología de la Investigación**. Mc. Graw Hill. México.

Instituto Nacional de Nutrición (2008). **Realidad y Perspectiva de la Salud en Venezuela. Informe 2008.** Edita. INN. Caracas.

Oblitas. L. (2000). **Psicología de la Salud.** Plaza y Valdez Editores, México.

Pelekais, C., Ferrer, J., Cruz, A., y Romero, D. (2007). **Responsabilidad Social Compromiso de las Organizaciones.** Ediciones ASTRODATA, Maracaibo, Venezuela.

Pelekais, C. y Aguirre, R. (2008). **Hacia una cultura de Responsabilidad Social.** Pearson Educación. México D.F., México.

Pelekais, C. y Aguirre, R. (2010). **Gestión universitaria socialmente responsable: un camino efectivo hacia el servicio comunitario.** Revista de Humanidades Educación y Comunicación Social. URBE. ISSN 1856-933. Edición No. 8, año 5, marzo.; Maracaibo Venezuela.

Raspa, P. y Pelekais, C. (2008). **Responsabilidad Ética como factor potenciador de la calidad de servicio en el sector asegurador.** Ediciones Astro data S.A. Maracaibo, Venezuela.

Sacco, F. (2007). **Responsabilidad, responsabilidad social y responsabilidad social universitaria, perspectiva de tres conceptos.** Revista Arbitrada FACES. Volumen XVIII, No. 1. Depósito Legal: pp. 198902CA115, ISSN: pp. 1316-6182, Revencyt: RVF005. Universidad de Carabobo. Carabobo, Venezuela.

Vallaeys, F. (2006). **Hacia la construcción de indicadores de responsabilidad social universitaria.** Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

Vallaeys, F. (2007). **Ponencia sobre la Responsabilidad Social Universitaria.** Pontificia Universidad católica del Perú. fvallaeys@pucp.edu.pe

Vallaeys, F., De la Cruz, C., y Sasia, P. (2009). **Responsabilidad Social Universitaria Manual de Primeros Pasos.** Mc Graw- Hill Interamericana, Banco Interamericano de Desarrollo, México.

Responsabilidad social Interna en las Organizaciones

(6JJGH-98)

Mirelys Oliva *

Marianne Pulido **

Estefany Urdaneta ***

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la responsabilidad social interna en las organizaciones, específicamente en las empresas productoras de hielo en la Zona industrial II etapa del Municipio San Francisco. Se fundamenta teóricamente con los autores Arriagada (2008), Muñoz (2007), Chiavenato (2007). El estudio fue de carácter descriptivo, transeccional, de campo; El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario con escalamiento Likert con 22 Ítems, dirigido a trabajadores de las empresas de hielo. Se obtuvo como conclusión que las empresas cuentan con una buena gestión de los recursos humanos ya que cuentan con trabajadores capacitados, sin embargo el análisis arrojó debilidad y un fuerte descontento ya que las empresas no cuentan con un programa de formación.

Palabras clave: Responsabilidad social interna, organizaciones, calidad de vida.

Internal social responsibility in organizations

Abstract

This research's main objective is to analyze the internal social responsibility in organizations, specifically in companies producing ice in stage II San Francisco Municipal Industrial Zone. It is based theoretically with Arriagada (2008), Muñoz (2007), Chiavenato (2007) authors. The study was descriptive, transactional, character field; The instrument used for data collection was a questionnaire with 22 Likert-scaled items, aimed at workers in enterprises of ice. Was obtained as a conclusion that companies have good management of human resources and trained workers who have yet daring analysis weakness and strong discontent as companies do not have a training program.

Keywords: internal social responsibility, organizations, management.

*Doctora en Cs. Gerenciales (URBE). Msc. Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB). Lcda. En Educación, mención Ciencias Pedagógicas en el Área de Tecnología Instruccional (LUZ). Profesora en la cátedra Nuevas Tecnologías, Seminario, Metodología de la Investigación (UJGH). PEII A2. Investigadora adscrita al CIHE-UJGH. Coordinadora de Extensión Académica mirelys.oliva@ujgh.edu.ve

** Doctorante en el Programa de Cs. Gerenciales (UNEFA). MSc. en Administración de la Educación (UNERMB). Abogada (LUZ). Coordinadora de la Unidad de Integración de personas con discapacidad UJGH. Profesora en la Cátedra Legislación Mercantil y Derecho Administrativo. PEII Nivel B. Investigadora adscrita al CIHE-UJGH. mpulido@ujgh.edu.ve.

***Maestrante en Gerencia Empresarial (URBE). Abogada (URBE). estefany.urdaneta3@gmail.com

Introducción

Desde mediados de los 80, en simultáneo con el agotamiento del modelo de estado de bienestar y el auge del neoliberalismo, la sociedad comenzó a demandar a las empresas mayor responsabilidad social, además de un comportamiento más ético y transparente. Por tal motivo, la responsabilidad social trata de conseguir que no solo la empresa sea responsable con la sociedad, sino también que fundamente normas y procedimientos, con el fin de activar la sensibilidad social de los empleados.

En el curso de los años noventa, en el ámbito de la unión europea empezó a desarrollarse un discurso sobre Responsabilidad Social Empresarial el cual plantea que Europa está en disposición de dar un paso en esta dirección, concibiendo la asunción de esa responsabilidad como beneficiosa no solo para la sociedad en su conjunto, sino también para la empresa en su estrategia a largo plazo.

Es conveniente señalar que en Venezuela, el tema de la responsabilidad social se presenta bajo diferentes nociones, pero la misma persigue en líneas generales es que las empresas contribuyan de forma voluntaria o coercitiva al mejoramiento del bienestar social. Desde esta premisa, son muchas las opiniones y los planteamientos que han surgido, con el objeto de determinar, la manera en la cual esta iniciativa, afecta el desarrollo y la rentabilidad de las organizaciones.

En el mismo orden de ideas, señala Fernández, (2005), que la responsabilidad social corporativa o responsabilidad social empresarial se ha convertido en un término de uso frecuente en el mundo de los negocios. Hoy en día no hay gran empresa que no estudie en profundidad cuál es su Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y diseñe un plan de acción coherente con esta responsabilidad.

Bajo esta perspectiva la responsabilidad social empresarial plantea que una empresa, para perdurar en el tiempo, debe ser sostenible así como tener en cuenta, a la hora de definir sus estrategias, todos los agentes sociales con los que se relaciona, tanto de manera directa como indirecta. Asimismo, la responsabilidad social abarca dos dimensiones; en su orientación externa abarca cuatro principales temas como son, las comunidades locales, socios comerciales, proveedores, consumidores, los derechos humanos, los problemas ecológicos mundiales. Y con respecto a su dimensión interna abarca tres temas importantes, como lo son la gestión de recursos humanos, la seguridad y salud en el lugar de trabajo, y la adaptación al cambio.

Tal es el caso de las empresas productoras de hielo del Municipio San Francisco. Donde según información suministrada por el departamento de Recursos Humanos, en la actualidad se han enfocados a sus acciones en el ámbito externo dejando a un lado el ámbito interno de las

organizaciones de igual forma se ha venido observando por medio de estudios, como el personal se encuentra en un proceso de incertidumbre, debido a situaciones administrativas como es la rotación del personal este problema se da ya que existen muchos empleados contratados que duran poco tiempo dentro de la organización trayendo como consecuencia retraso en el cumplimiento eficiente de las labores.

De igual forma se presentan elevadas tasas de ausentismos sin justificación, irrespeto de horarios, pérdidas de valores y creencias ante la compañía, estos últimos son causados, debido a que no existe una buena comunicación entre la alta gerencia y los empleados. Lo mismo trae como consecuencia, la carencia de información de los trabajadores sobre los valores organizacionales que estos deben seguir, y sobre lo importante que es seguir las políticas y normas así como también el cumplimiento de los valores para lograr un clima organizacional agradable que permita el desempeño de sus actividades y logrando los objetivos de la organización.

Por consiguiente, y en vista de que la responsabilidad social interna desempeña un papel fundamental en las empresas hoy en día, se hace necesario analizar la responsabilidad social interna en las organizaciones, específicamente en las empresas productoras de hielo en la Zona industrial II etapa del Municipio San Francisco.

a) Fundamentación teórica.

Responsabilidad Social Interna.

Según Arriagada (2008), establece que la responsabilidad social interna, para su debida gestión, necesita del apoyo fundamental de la comunicación interna, ya que sin ella no podrá conseguir su importancia y notoriedad dentro de la empresa, afirmando que la unidad de comunicación debe trabajar de la mano con la dirección de recursos humanos durante todo el proceso de diseño, implantación y evaluación del proyecto de responsabilidad social.

Por otro lado Muñoz (2007), opina que al optimizar la gestión de la responsabilidad social interna apoyada en una cultura con carácter e identidad innovadora, actualmente, marca una verdadera diferenciación y una verdadera ventaja competitiva para aquellas empresas que deciden integrar en sus estrategias, planes y modelos de negocio las referidas políticas sociales de gestión interna. Comenta que la responsabilidad social interna se conceptúa como la parte de la responsabilidad social que gestiona de manera social, sostenible, ética, humanista y solidaria los recursos humanos de una empresa.

Factores de la Responsabilidad Social Interna

El libro verde, señala los diferentes factores como los departamentos de recursos humanos y el derecho laboral se han preocupado, tradicionalmente, por la salud y los riesgos laborales, el fomento de la calidad del empleo, la reestructuración empresarial, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inserción laboral de discapacitados. No obstante, el universo clásico de los RR. HH. Se ha ido expandiendo paulatinamente y hoy también incluye otros aspectos como la formación profesional y la empleabilidad, la mejora de la comunicación con los empleados o la participación de estos dentro de la empresa.

Las políticas de RSE interna pueden clasificarse en:

- Gestión de los Recursos Humanos

Según Chiavenato (2007), la expresión del recursos humanos se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones, por tal motivo Certo, (2005), define el recursos humanos como el personal que contribuye de una manera valiosa al sistema administrativo de una empresa, para poder alcanzar las metas fijadas. Por otro lado Carnejo (2007), menciona que las empresas actuales se encuentran en una constante búsqueda de modelos de gestión de recursos humanos altamente competitivo, para de este modo manejar con éxito su personal, orientado y focalizado a obtener las metas u objetivos propuestos en común.

Asimismo Fernández (2009), quizás uno de los desafíos más importantes a lo que se enfrentan hoy en día las empresas es atraer trabajadores cualificados y lograr su permanencia. En este contexto las medidas podrían incluir la formación continua, la mejora de la información en la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, una mayor diversidad de recursos humanos, la igualdad de la retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios o en los accionariados de la empresa y la consideración de la capacidad de inyección profesional y la seguridad en el lugar de trabajo.

Por otro lado, las practicas responsables de contratación, en particular las no discriminatorias, podrían facilitar la contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas, trabajadores de mayor edad, mujeres, desempleados de larga duración, y personas desfavorecida, dichas prácticas son fundamentales para conseguir los objetivos de reducción de desempleo, y la lucha de contra la exclusión social prevista en la estrategia de empleo.

- Seguridad y Salud en el Trabajo

Según Fernández (2009), El aumento en la tendencia a subcontratar tareas a contratistas y proveedores, hacen que las empresas dependan de mayor medida del comportamiento de sus

contratistas en el ámbito de la salud y la seguridad, sobre todo cuando trabajan en las instalaciones de la empresa. La tendencia de las empresas y las organizaciones a incluir y criterios de salud y seguridad en el trabajado, en su régimen de contratación ha permitido adoptar regímenes generales basados en requisitos uniformes que deben ser respetados por los programas de formación y de gestión de la salud y la seguridad de los contratistas, los cuales permiten a terceros realizar la certificación o dar la aprobación inicial del contratista y buscar la mejora continua del programa.

De igual forma para Hernández (2005), la seguridad es el conjunto de normas y acciones así como los instrumentos técnicos y legislativos requeridos para proteger la vida humana y la propuesta del hombre de la acción de fenómenos destructivos, tanto de los provocados por la naturaleza como los originados por la vida humana. Es una obligación de la ley imponer a propietarios y a trabajadores, que también se deben organizar dentro de parámetros pre-establecidos y hacer funciones con determinados procedimientos.

Asimismo Cortes (2007), la seguridad en el trabajo es el conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención, y protección frente a los accidentes. Así mismo Gonzales (2009) señala que la consecuencia de los accidentes de trabajo motivó, a partir de la revolución industrial reacciones encaminadas a proteger la salud de los trabajadores que llevaron a planteamientos preventivos. Entre estos destaco la seguridad en el trabajo como especialidad autónoma de carácter técnico.

Según Fernández (2005), la seguridad en el trabajo abarcará el conjunto de medidas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, así como para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas.

Por tal motivo la prevención puede implicar cambios tanto en el proceso, al modificar las rutinas de trabajo o incorporar nuevas tecnologías, como en el propio producto, al alterar su composición. Igualmente, la prevención puede exigir el mantenimiento de un registro médico sobre el estado de salud del trabajador.

Por último el libro verde explica que una de las áreas con más tradición dentro de la RSE es la salud y seguridad en el puesto de trabajo. Buena parte de las empresas tienen programas de seguridad e higiene en el trabajo. Esta ha sido durante muchos años una de las preocupaciones principales de los departamentos de recursos humanos, que intentan evitar y disminuir los riesgos derivados del trabajo, es decir, los riesgos de sufrir un accidente o una enfermedad laboral. Los riesgos laborales pueden ser tanto físicos como psicosociales, las enfermedades físicas que aparecen con más frecuencia son las relacionadas con huesos, musculoso

articulaciones. Estos riesgos físicos eran, hace una década, el principal foco de atención de las políticas de prevención de crecimiento de los riesgos psicosociales

- **Adaptación al Cambio**

Según Chiavenato (2007), las organizaciones, la sociedad y el ser humano se encuentran en una constante dinámica de crecimiento, originando diversos cambios y adaptaciones que deben realizar para su supervivencias, según el autor existen básicamente cuatro clases de cambio que pueden suscitarse: estructuración, de tecnología de productos o servicio y culturales. De igual forma Carneiro (2006), agrega: reorganización, reestructuración, transformación, son términos que pueden esconder tras de sí decisiones que afectan directamente a los trabajadores, dado que cada vez que se produce un proceso de estos mencionados, a menudo se ve acompañados de una reducción de efectivo.

Por otra parte el libro verde establece la adaptación y gestión del cambio, la deslocalización y la reestructuración empresarial son dos fenómenos muy generalizados. El efecto que tienen sobre los empleados y las comunidades afectadas es innegable. No obstante, la RSE interna puede ayudar a suavizar estos afectos no deseados, por ejemplo, a través del fomento de la empleabilidad entendida como la capacidad de una persona de conseguir trabajo, mantenerlo y reubicarse en caso de reestructuración. Consideramos estos aspectos de gran importancia en el contexto en el que nos encontramos actualmente.

Por tal motivo se le hace énfasis a la idea de Fernández (2005), ya que es considerada la más adecuada, por tratar factores como la gestión de los recursos humanos, la seguridad y salud en el trabajo, y la adaptación al cambio. Con respecto a la gestión de recursos humanos es un tema de suma importancia pero muy complejo, ya que se tratan muchos temas como son, la mejora de la información en la empresa, el equilibrio entre trabajo, familia y ocio, prácticas de responsabilidad de contratación.

Calidad de Vida Laboral

Según Fernández (2005), menciona que la calidad de vida construye un concepto de difícil estandarización ya que su naturaleza es subjetiva y sometida a la percepción y valoración de cada uno de los individuos. Para el autor la calidad de vida guarda relación directa con el grado de satisfacción y bien estar alcanzado. Por otro lado, González (2006), menciona que la calidad de vida laboral es el principal rector de toda la política laboral, ya que, en la misma medida en que el hombre se encuentre satisfecho en y con la labor que realiza su calidad de vida es superior, su eficacia, su eficiencia mayor, la fluctuación laboral disminuye, se eleva la autoestima, es más elevado el sentido de pertenencia y del dueño de los bienes del estado,

propicia un alto desarrollo de los valores éticos morales, se dan importantes pasos en la conversión del trabajo en la primera necesidad vital del hombre .

De igual forma Chiavenato (2007); menciona que la calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de las empresas mediante su actividad en ella. Así también explica que la calidad de vida en el trabajo establece varios factores como satisfacción en el trabajo efectuado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento en los resultados obtenidos, salarios recibidos, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo entre otras.

Asimismo, forma, comenta que el elemento fundamental para un alto nivel de calidad de vida laboral es la posibilidad real que tenga el individuo de ejecutar un trabajo en correspondencia con la capacidad y vocación que posee. En conclusión se puede decir que los autores concuerdan con que la calidad de vida es fundamental dentro de la organización ya que permite el desempeño eficiente de los trabajadores y el desarrollo tanto de sus actividades como de sus funciones cotidianas. Por tal motivo mientras un trabajador se encuentre cómodo con su ambiente de trabajo y su vida familiar será ventajoso para la propia organización.

- **Salario**

La constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 89, así como la Ley Orgánica del Trabajo en su artículo 3, consagran del carácter irrenunciable de las disposiciones que favorezcan a los trabajadores, dicha disposición atribuye al salario, el cual vendrán a ser uno de los elementos fundamentales en la relación laboral, dicho carácter de irrenunciabilidad previsto en las normas mencionadas. Asimismo, el autor Guzmán (2006), la define como la remuneración de dinero o parcialmente en dinero y en especie, que el trabajador percibe regularmente de su patrono por la labor ordinaria convenida, cuando esta se ejecuta efectivamente y en las ocasiones en que por disposición de la ley, los contratos o las costumbres, tiene el derecho de no trabajar, también se podría decir que el salario es el precio de la fuerza de trabajo.

De acuerdo con el autor Galán (2007) define el salario que constituye el principal deber del empresario, respecto al trabajador, es la contraprestación obtenida por la prestación de servicios y por la aceptación de la amenidad de la relación, es decir, que el fruto de la actividad del trabajador sea desde el principio del empresario y no de él. El salario, se denomina por medio de las definiciones de los autores consultados, como elemento esencial de la relación de trabajo, es uno de los aspectos determinantes en la misma, y de la cual el trabajador se sirve para conseguir un estilo de vida digno y decoroso, permitiendo satisfacer las necesidades básicas

materiales, intelectuales y sociales, tanto de él como de su reconocimiento como derecho fundamental, derivado de la relación de trabajo con el patrono de una empresa.

- **Capacitación**

Según el autor Carneiro (2004), son las referidas a las acciones de la empresa para la formación y reaprovechamiento de los empleados, luego de cambios en los procesos o en la estructura organizacional de la empresa. Entre las actividades de capacitación se tiene planes de formación, rotación de personal, adiestramiento por instituciones, especializaciones y talleres.

Por otra parte, según el autor Siliceo (2006) la define como una actividad creada y basada en necesidades reales de una organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador. Para cumplir con el objetivo general de la organización, es necesaria la función de capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente educado.

De acuerdo, el autor Billikopf (2007) señala que la capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo que sus actividades, así mismo contribuyen a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

Asimismo, se determina la formación que puede recibir una persona va a condicionar su actuación futura como ciudadano. En este sentido, los autores mencionados consideran que la capacitación orientada a un fin determinado es capaz de moldear el carácter demostrando por un individuo a lo largo de su existencia, puede contribuir, a través de su conocimiento el avance hacia una nación desarrollada.

- **Alimentación**

Según Chistopher Vanjek (2005), el lugar de trabajo constituye un emplazamiento lógico para la intervención en materia de nutrición. En primer lugar, la nutrición es una materia de interés en el ámbito de la salud y la seguridad en el trabajo. Un alimento estropeado puede resultar tan letal para una plantilla como la fuga de una sustancia química, y una nutrición deficiente puede provocar la misma siniestralidad que un peldaño de escalera suelto. En segundo lugar, el lugar de trabajo constituye una plataforma colectiva primordial para las intervenciones en materia sanitaria.

Muchos trabajadores pasan en él al menos ocho horas al día, y cinco días a la semana .A menudo, cuentan con los mismos antecedentes educativos y afrontan preocupaciones similares

en lo que se refiere a su salud. Los lugares de trabajo brindan la oportunidad de proporcionar a los empleados lo que puede constituir su única comida saludable del día. La comparación con los programas de comidas en los centros escolares es apropiada.

Así mismo la organización comercial llamada una alimentación sana, en su reportaje la alimentación en el trabajo indica que la Salud y trabajo van unidos y se influyen mutuamente. Puesto que la alimentación es uno de los factores que afectan a nuestra salud, es muy importante adaptarla a la actividad laboral, para mejorar el rendimiento y reducir la fatiga.

Por ello, el trabajador ha de aprender a armonizar su consumo alimentario con su vida profesional, ya que la actividad física o intelectual repercute en sus requerimientos energéticos y nutritivos.

Por otro lado según el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de reforma parcial de la Ley Alimentación para los Trabajadores y las Trabajadoras (Decreto N° 8.189), publicado en Gaceta Oficial N° 39.666 del. El beneficio de alimentación de los trabajadores, vigente desde 2004, se trata de un instrumento legal empleados como medios de pago, sin que tenga efectos al momento de calcular los beneficios de Ley que les corresponden.

El beneficio de alimentación cuando no se emplean comedores se otorga mediante Cesta Tickets, cupones o tarjetas electrónicas de alimentación emitidas por empresas autorizadas. Los Cesta Tickets permiten adquirir bienes de consumo pero no se toman en cuenta al momento de calcular utilidades o liquidaciones, entre otros.

En lo que respecta específicamente a los Cesta Tickets o su equivalente en tarjetas electrónicas, la Ley estipula que para su cálculo el empleador podrá establecer a su discreción el monto de los mismos, siempre y cuando sea dentro del rango preestablecido: Al menos 25% de la Unidad Tributaria, con el máximo del 50% de la Unidad Tributaria.

b) Métodos

El estudio fue de carácter descriptivo, transeccional, de campo, no experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2006). Según Tamayo (2007), la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, es decir personas y elementos cuya situación se está investigando. De igual forma Arias (2006), considera que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

Esta población se clasifico finita y accesible, y se abordó bajo el criterio de censo poblacional, por lo cual se considera necesario tomar como unidades de estudio la totalidad de

la misma, debido a su reducido tamaño. El cual según Tamayo (2007), es la muestra en la cual entran todos los miembros de la población. Se muestra en el siguiente cuadro

Cuadro 1

Distribución de la Población

EMPRESAS	CARGO	SUJETOS
HIELO SAN BERNARDO (HIEBECA)	Administrador	3
	Capital Humano	
	Jefe de seguridad e higiene	
RODYHIELO	Administrador	3
	Capital Humano	
	Jefe de seguridad e higiene	
TOTAL		6

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario con escalamiento Likert con 22 Ítems. Para determinar la validez de los instrumentos, se le suministró a un total de cinco (5) expertos. La confiabilidad para el cuestionario se calculó utilizando el Coeficiente de Confiabilidad de Alfa-Cronbach obteniendo un valor de 0.78 para la variable Responsabilidad Social Interna.

C) Resultados: A continuación se presenta el análisis de la variable responsabilidad social Interna de las empresas productoras de hielo del Municipio San Francisco.

Variable: Responsabilidad Social Interna

Tabla 2

Factores de la responsabilidad social interna			
INDICADOR	Items	Media	Categoría
La Gestión de Recursos Humanos	1,2,3,4	3,54	Alto Nivel
La Seguridad y Salud en el lugar de trabajo	5,6,7,8	3,29	Moderado Nivel
La adaptación al cambio	9,10,11	4,33	Muy Alto Nivel
Promedio Dimension	3,72		

Oliva (2014)

En la tabla 2, se aprecia que la dimensión “Factores de la responsabilidad social interna”, alcanzó una media (\pm) total por indicador, de 3.72, es decir Alto nivel de aplicación, con respecto al Baremo de medición establecido, lo cual indica que de esa forma el equipo de gerentes demuestra compromiso, una buena gestión de recursos humanos, programas, y planes

de seguridad y salud en el lugar de trabajo, y una buena labor al momento de capacitar el personal para que el mismo pueda estar adaptarse a los cambios que se puedan generen.

Tabla 3

Calidad de Vida			
INDICADOR	Items	Media	Categoría
Salario	12,13,14	3,5	Alto Nivel
Capacitacion	15,16,17,18,19	4,61	Muy Alto Nivel
Alimentacion	20,21,22	2,78	Moderado Nivel
Promedio Dimension		3,63	

Oliva (2014)

Al estudiar la dimensión calidad de vida evaluada en la tabla 3, se arrojaron resultados totales para cada indicador, con respecto al primer indicador "Salario" se evidencio una media de 3.5 el cual es un alto nivel de confiabilidad según el baremo, así mismo en el segundo indicador "Capacitación" se arrojó una media de 4.61, muy alto de nivel de aplicación que demuestra que si se realiza una buena capacitación al personal de las empresas productoras de hielo, mientras que con el tercer y último indicador "Alimentación, se establece una media de 2.78 un modelado nivel de aplicación que da a conocer ineficiencia dentro de la organizaciones con respecto a este tema.

Conclusiones

Una vez realizado el estudio y tomando en cuenta los resultados que permitieron analizar la Responsabilidad Social interna en las empresas productoras de hielo en la Zona industrial II Etapa del Municipio San Francisco. Se presentan las siguientes conclusiones: En relación al primer objetivo específico de la investigación, formulado para Identificar los factores de la responsabilidad social interna en las empresas productoras de hielo en la Zona industrial II Etapa del Municipio San Francisco, se evaluaron los siguientes elementos y/o factores: La Gestión de Recursos Humanos, La Seguridad y Salud en el lugar de trabajo, La adaptación al cambio.

En relación a ello, se evidenció que las empresas cuentan con una buena gestión de los recursos humanos ya que cuentan con trabajadores capacitados, y se realizan contratos a personas de mayor edad y desempleados de larga duración, pero posee debilidad al momento

de equilibrar el trabajo con el ocio y la familia causando estrés y molestia al trabajador debido a que cuenta con descanso y momento de entretenimiento.

Asimismo se evidencio un nivel alto al momento de hablar de la elaboración de programas de seguridad y salud en el área de trabajo como planes de acción, pero el análisis arrojó debilidad y un fuerte descontento ya que las empresa no cuentan con un programa de formación, al referirnos a esto se habla de técnicas y procedimiento de manipulación de herramientas que puedan garantizar una buena seguridad y causar daños en la salud a los trabajadores.

Además se concluyó que los gerentes capacitan al personal a poder enfrentarse a situaciones cambiarias, y el mismo se encuentra capacitados para actuar al momento de que estos cambios se puedan generar, pero no se cuenta con personal que pueda dar su opinión al respecto de cambios que ellos consideren beneficiosos para elaborar sus actividades más rápida y de forma eficiente.

Los resultados relacionados al segundo objetivo de la investigación planteado para Identificar el nivel de calidad de vida de los trabajadores en las empresas productoras de hielo en la zona industrial II etapa del Municipio San Francisco; demostraron que entre éstas prevalecen el Salario, la Capacitación, y la alimentación. Que se refiere a los buenos resultados que se evidenciaron al evaluar el indicador del salario, y de capacitación estando el personal medianamente de acuerdo con la capacitación que se le realiza cuando se hace el ingreso en la organización dejando a un lado la capacitación de forma temporal del manejo de las herramientas, equipos y el movimiento dentro de la empresa, para evitar accidentes, con respecto al salario la empresas se encuentran apegadas a ley con respecto al sueldo mínimo.

A diferencia del descontento de los sujetos encuestados con respecto al indicador de alimentación, ya que no se respeta el horario de comida y no se cuenta con un comedor donde los trabajadores puedan comer y descansar esa hora establecida según la ley.

Referencias Bibliográficas

Arias, Fernando L. Galicia; Heredia, Víctor Espinosa. (2004). "Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño". 3ª. Edición. México: Editorial Trillas.

Carneiro (2004), *La Responsabilidad social corporativa interna: la "nueva frontera" de los recursos humanos*. ESIC Editorial. Madrid

Chiavenato, I. (2007), Administración de Recursos Humanos, Ed. McGraw Hill, Colombia.

Hernández, Fernández y Baptista (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Perdiguero (2005) *La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la Gestión Empresarial*. Universitat de Valencia. Barcelona

Siliceo, (2006). *Capacitación y desarrollo personal*. Editorial Limusa. México.

Tamayo (2007), *El proceso de la investigación científica*. Limusa: México



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PONENCIAS

**MESA 4. FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y SOCIALES**
MARKETING Y NEGOCIOS



Marketing como estrategia gerencial para el impulso de organizaciones educativas en Venezuela

(6JJGH-11)

Heine Rincón*
Mónica Villalobos**
Ana Linares***

Resumen

Esta investigación plantea el análisis del marketing como estrategia gerencial para el impulso de organizaciones educativas en Venezuela, para lo cual define el marketing educativo, su desarrollo mundial, relación con la planificación estratégica, modelo Bucket y las nuevas estrategias para escenarios críticos. Es una investigación de tipo descriptiva con diseño documental, población finita, recolectando y procesando la información con el método análisis de contenido. Se concluyó que a través del marketing educacional se desarrollan servicios que satisfacen necesidades del mercado. La captación de alumnado, un mejor posicionamiento de mercado y dar respuesta a necesidades del cliente son retos a desafiar actualmente. No obstante, la problemática es la gestión y efectividad en la planificación estratégica, lo cual depende del equipo planificador.

Palabras clave: Marketing, Organizaciones Educativas, Venezuela.

Marketing management as a strategy for the promotion of educational organizations in Venezuela

Abstract

This research raises the marketing analysis as management strategy for the promotion of educational organizations in Venezuela, which defined the educational marketing, global development, relationship with strategic planning, model Bucket and new strategies for critical scenarios. It is a descriptive with documentary design research, finite population, collecting and processing the information using the method of content analysis. It was concluded that through the educational marketing services that meet market needs are developed. The recruitment of students, better positioning of market and give response to the client's needs are challenges to challenge at present. However, the problem is management and effectiveness in strategic planning, which depends on the planning team.

Key words: Marketing, educational organizations, Venezuela.

* Cursante del Postdoctorado 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. Coordinadora de la Línea de Investigación de Vialidad. ingheine@cantv.net

** 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. PEII A. movillalobos@ujgh.edu.ve

*** Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). Diploma de Estudios Avanzados en Gerencia de Empresas otorgado por la Universidad Politécnica de Madrid conjuntamente con la Universidad del Zulia. Ingeniera Mecánica (LUZ). Funcionario Banco del Tesoro. ana.linares@bt.gob.ve

Introducción

La Gerencia Educativa se orienta hacia búsquedas y mantenimiento de la excelencia y la calidad en sus diferentes niveles y modalidades; para lo cual debe abordar los nuevos enfoques de la gestión organizacional y transformar la institución en un centro de interacción constructiva con el fin de elevar la calidad educativa.

El marketing educativo consiste en aplicar algunas de las técnicas y principios del marketing empresarial a los centros educativos. Los aspectos fundamentales que pueden ser aplicados son: el diseño de carreras de acuerdo con las necesidades de la comunidad; brindar actividades en una infraestructura adecuada; la garantía que tienen los estudiantes por el dictado de asignaturas por parte de profesores reconocidos; ofrecer servicio postventa (posibilidad de inserción en el mercado laboral); la marca imagen que proyecta por las actividades extracurriculares y sociales que promueve; presentar planes de financiamiento atractivos; entre otros.

Esta investigación promueve el análisis del marketing como estrategia gerencial para el impulso de organizaciones educativas en Venezuela, iniciando con las definiciones del marketing educativo, luego desarrolla como es implementado el marketing educativo en el contexto mundial; seguidamente relata su relación con la planificación estratégica. En este orden se presenta el modelo educativo Bucket, continuando con los pasos para iniciar la estrategia del marketing educativo y finalmente, se mencionan nuevas estrategias para escenarios críticos.

a) Fundamentación teórica:

1.- ¿Qué es el Marketing Educativo?

Según las autoras (2013), basados en Martínez (2007) son procesos sistemáticos que permiten a las instituciones educativas, responder a las reales necesidades de sus usuarios, estimulando la gestión de calidad, desarrollando nuevas líneas en los procesos del desarrollo educacional más allá de lo pedagógico.

Se preocupa de la investigación social para desarrollar las estrategias que posibilitarán las soluciones que aplicaran las instituciones en su administración y desarrollo para la captación de sus clientes (alumnos) y a la vez la satisfacción de los padres o representantes, respondiendo a las obligaciones impuestas por el marco legal y los requerimientos que la sociedad tiene hacia la educación.

En este orden, Manes (2005) señala el marketing educativo como una de las herramientas más importantes para satisfacer las expectativas que depositan las familias en las instituciones

educativas, y que además le permitirá crecer y modificarse en el medio en que operan. Cada decisión de marketing educativo debe orientarse al servicio y a los procesos de mejoramiento de la calidad educativa.

Por su parte, el Ministerio de Educación y Ciencia de España (2004) publicó que el término de mercadeo escolar es cada vez más utilizado, refiriéndose a conseguir el aumento de la demanda del servicio educativo, aplicando teorías, principios y prácticas de mercadotecnia.

Otro enfoque lo realiza Ramírez (2004), al mencionar el proyecto educativo como consecuencia de la oferta que se debe proponer a la demanda del mercado educativo con base a la información que como punto de partida de los procesos de provisiones genera el marketing educativo.

Seguidamente, Cieza (2009) define el marketing educativo como el proceso de investigación de las necesidades sociales para desarrollar servicios educativos tendentes a satisfacerlas, acordes a un valor percibido, distribuidas en tiempo y lugar, y éticamente promocionadas para generar bienestar entre individuos y organizaciones.

2.- Desarrollo del Marketing Educativo en el Contexto Mundial.

Las empresas de servicio han tenido que crecer para satisfacer las demandas del mercado; el marketing en general, apenas se desarrolló durante la última mitad del siglo XIX y las dos primeras décadas del siglo XX. A partir de 1990, se refina el concepto de mercadeo orientado al cliente, y se comienza a crear productos y servicios orientados a personas en particular, con la utilización de complejos sistemas informáticos capaces de identificar clientes específicos y sus necesidades concretas.

En el contexto mundial, se destaca el especialista Herman Bustos, el cual afirma que desde el año 1993, se ha evolucionado profesionalmente hasta llegar a los planes estratégicos de Marketing Educativo integral, que empleamos hasta hoy.

Bustos es el creador del modelo Bucket Business Education, el cual corresponde a un plan específico para la educación donde quedan fijadas las diferentes actuaciones estratégicas que deben realizarse para alcanzar los objetivos determinados, inicialmente se implementó en Chile y luego fue llevado a Perú, Argentina, Bolivia y Ecuador.

Otra experiencia en el área, se evidencia con la realización anualmente del Congreso Internacional de Marketing Educativo, el cual es efectuado por Eduketing; organizado por el Consejo General de Colegios Oficiales de Pedagogos y Psicopedagogos de España y el Instituto de Calidad Pedagógica (ICP); buscando acercar, enseñar y dar a conocer los beneficios que puede proporcionar el marketing al mundo de la educación.

En este sentido, el Diario El Mundo; publica anualmente un listado de los cincuenta (50) mejores colegios privados y concertados de la Comunidad Valenciana (España),

una buena referencia para las familias a la hora de acertar en la difícil tarea de elegir el mejor colegio para sus hijos; basados en criterios de: modelo de enseñanza; oferta educativa e instalaciones y recursos.

El contexto educativo colombiano, es explicado por Ospina y Sanabria (2010), relatando que presenta múltiples dificultades en cuanto a que no ha podido responder adecuadamente a las demandas sociales existentes. Esta situación que se evidencia en las estadísticas del sector educativo puede ser producto de la incapacidad de las organizaciones educativas de identificar los actores involucrados y priorizar sus múltiples necesidades.

Estos precitados autores proponen El Modelo Integrado de Gestión de Mercadeo Educativo (MIGME), basados en la ampliación del modelo planteado por Zapata (2000) a la luz del modelo extendido de siete P’s que Booms y Bitner han propuesto (1981) y de la mezcla modificada que enuncia Kotler. Utiliza las variables descritas a continuación:

Tabla 1. Variables para la Ampliación del Modelo de Mezcla de Mercadeo Educativo.

MODELO DE McCarthy (Borden) -PRODUCTOS-	MODELO DE BOOMS Y BITNER -PRODUCTOS Y SERVICIOS-	MODELO DE PORTER (Lauterborn) -SERVICIOS-	MODELO DE ZAPATA -EDUCACIÓN-	MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN DE MERCADEO EDUCATIVO - MIGME -SERVICIOS EDUCATIVOS-
Producto	Producto	Ciente	Satisfactor	Satisfactor
Precio	Precio	Costo	Intercambio	Intercambio
Plaza	Plaza	Conveniencia Comodidad	Facilitación	Facilitación
Promoción	Promoción	Comunicación Comunidad	Comunicación	Comunicación
	Personas			Miembros intervinientes de la comunidad académica
	Procesos			Procesos Académicos
	Evidencia Física			Infraestructura física e Intangible

Fuente: Ospina y Sanabria (2010)

Por su parte, en Venezuela se ve el marketing educativo como una estrategia que permite romper con el desfase existente entre la universidad y el sector productivo en la formación profesional, la cual accede a la participación de todos los sectores en la formación integral del recurso humano que la sociedad requiere.

En el país, se han establecido empresas como micolegio.com que buscan "crear experiencias satisfactorias en la ejecución de los procesos de la gestión educativa, por medio de la implementación de soluciones innovadoras de computación de nube, que generen valor a los usuarios y rentabilidad a todos los miembros de la organización; sin dejar de lado la comunicación de nuestros beneficios a toda la comunidad dentro del sistema educativo".

3.- Relación que presenta el Marketing Educativo con la Planificación Estratégica.

Los cambios a los que el sector educativo se enfrenta últimamente requieren de una buena planificación estratégica que les permita delimitar sus prioridades y sus objetivos a corto y medio plazo. Entre estos cambios cabe señalar la creación continuada de nuevas organizaciones educativas, generando alto grado de competencia intersectorial. Este hecho, unido a otros no menos determinantes, como los cambios en la demanda o la introducción de las tecnologías en el ámbito educativo, ha llevado a los miembros del sector de la educación a introducir técnicas analíticas importadas del mundo de la gestión empresarial para aumentar la competitividad de sus instituciones, tales como la planificación estratégica

La planificación estratégica de un proyecto de marketing educacional es definida por Bustos (2010) como una función organizacional comunicativa que permite la integración del desarrollo y sustento de la misión educativa con las oportunidades del mercado, entregando un valor agregado en ambos direccionamientos.

En la actualidad, afirma Manes (2005) que la planificación estratégica es considerada como una tarea del docente y de directivos, lo cual es poco difundido. En general, se habla de estrategias pedagógicas, de enfoque o solución de conflicto, no obstante, las instituciones educativas no acostumbran a pensar estratégicamente.

Se ha demostrado que las instituciones educativas que ponen en práctica la planificación estratégica se caracterizan por:

- a) Satisfacer mejor a la comunidad educativa.
- b) Recomendadas por su calidad de servicio.
- c) Tienen objetivos realistas en su planificación que les permiten crecer y ser más estables.
- d) Utilizan eficientemente sus recursos.
- e) Están preparadas para enfrentar contingencias.
- f) Aceptan sus debilidades como desafíos y fortalezas como ventajas.

Para Ferrel y Hartline (2006) la planificación estratégica del marketing comprende el establecimiento de una misión organizacional, una estrategia corporativa, las metas y objetivos del marketing, las estrategias del marketing y finalmente un plan de marketing.

4. Modelo Bucket Business Education.

El Modelo Bucket Business Education fue creado por el chileno Herman Bustos, se refiere al uso correcto e integrado de todas las herramientas de marketing y comunicación de modo de transmitir una sola imagen de la institución educativa y sus productos/servicios académicos. Abarca todo el proceso: conceptualizar el servicio, crear la marca, potenciar los productos y servicios educacionales, analizar la competencia, los segmentos y nichos, crear experiencias relevantes, establecer identidades de mercado educacional y canales de comunicación.

El modelo indicado está centrado en las personas, objetivo de la estrategia. Estas son: directivos, académicos, alumnos actuales, potenciales postulantes, padres, familiares y la comunidad. Permite adaptarse, de manera modular, a cualquiera de las seis áreas donde actúa (Producto Educacional; Entorno de Marketing; Servicios Educacionales; Relación y Contacto; Acciones Estratégicas y Tácticas; Mix de Comunicación y Publicidad).

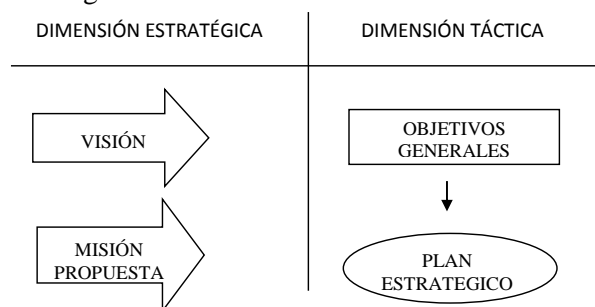
Se conceptualiza basado en que más del 50% del ingreso a instituciones educativas se hace por recomendación, destacada en el mercado, o conocido por personas cercanas; es un modelo centrado en la planificación estratégica que engloba la comunicación corporativa.

La gestión del marketing educacional utilizando el modelo Bucket requiere la alineación de tres componentes:

- Aspecto académico, con sus productos y servicios.
- Aspecto Empresarial, considerando que la institución educativa es una empresa.
- Mercado Objetivo, postulantes y alumnos.

Este modelo debe desarrollarse todo el año para cumplir las metas u objetivos a corto y largo plazo (tres a cinco años).

Figura 1. Dimensiones Del Modelo Bucket.



Fuente: Bustos (2012).

5. ¿Cómo se inicia la Estrategia del Marketing Educativo?

En la actualidad, la innovación educacional implica la creación de contextos que permitan una constante creatividad, en lugar de darse vuelta en lo mismo u ofrecer un servicio estándar, como todos. Las instituciones necesitan ser diferentes y trabajar de forma nueva.

La innovación "evolucionaria", es una necesidad para seguir vigente y construir una marca educacional que sea sólida en el tiempo; por lo anterior, Pride y Ferrell (2012) proponen seis (6) pasos para iniciar una estrategia de marketing educativo, a saber:

- a) Es imprescindible conocer a la comunidad a la que se presta el servicio educativo, informándose sobre sus características sociales, culturales, territoriales o económicas y, escoger el segmento más adecuado en función de los objetivos del centro educativo.
- b) Una vez elegido el público, el centro debe conocer cuáles son los intereses y motivaciones a la hora de elegir la formación (precio y duración, temática del curso, especialización, reputación del centro, entre otros).
- c) Desarrollar un sistema de soporte financiero y captación de fondos para los proyectos educativos. Esto permitirá al centro educativo evaluar los costes y la eficiencia de su oferta formativa.
- d) Desplegar un sistema de información que muestre la oferta formativa a los futuros clientes, familiares, alumnado, docentes y demás actores sociales involucrados. Para ello, el centro deberá elegir los canales de promoción.
- e) Una vez elegidos los canales, se inicia la promoción de la institución educativa ante la comunidad.

Por último, es necesario tener en cuenta que las capacitaciones docentes deben responder a la misión y visión de la institución y a las demandas de la sociedad detectadas.

6.- Nuevas estrategias del Marketing Educativo para Escenarios Críticos.

Los recursos tecnológicos digitales son una potente posibilidad para que los colegios y las instituciones de educación superior logren una mayor capacidad de aprendizaje entre sus alumnos, porque las tecnologías fomentan la capacidad de investigación y comunicación de los jóvenes.

En el mundo digital, Bustos (2010) señala, además de los conocidos sitios web, que cada día deben ser más interactivos, existen muchas opciones de medios y soportes digitales para realizar la comunicación institucional: los blogs, las comunidades virtuales, las redes sociales, red telefónica móvil, los sitios de fotos y videos, los chat, los podcast, los videocast, Google, la mensajería instantánea, los mensajes de texto, los videojuegos, mailing, televisión digital, iPod Touch, MP3 – MP4, entre otros.

Actualmente, la introducción de las TIC's en los procesos de enseñanza-aprendizaje y el uso generalizado de Internet han provocado que el marketing educativo online sea una estrategia fundamental para los centros. Desde su aplicación para generar imagen de marca, pasando por la captación de nuevo alumnado, fidelización del antiguo, hasta llegar a la formación académica per se, Internet se ha convertido en un elemento clave para el desarrollo del negocio.

Por otra parte, se debe reconocer que el centro del negocio está en el joven usuario, las instituciones desarrollan diferentes propuestas orientadas a esos grupos específicos de personas, como una forma de diferenciarse, para llegar a los jóvenes, a la llamada generación de recambio, es necesario entenderlos y saber quiénes son realmente, qué los motiva, qué piensan, qué buscan y a qué aspiran en la vida. La clave de la publicidad actual consiste en proporcionar sueños a la gente joven, que los emocionen, les Interesen y les hagan reaccionar.

Otra estrategia en crecimiento es el uso de publicidad on line, la tendencia sigue en alza y se piensa que muy pronto la red pasará a ser protagonista en inversión publicitaria, por los beneficios que entrega al momento de alcanzar a un público muy segmentado, midiendo efectivamente y con precisión a los contactos alcanzados. Es importante.

La comunicación publicitaria y persuasiva en este nuevo medio requiere de la elaboración de nuevos conceptos en su contenido y en su forma. Los sitios, los banner, los mailing y otros formatos deben buscar la forma de ser positivamente persuasivos. Otro elemento a considerar es el uso de los blogs, los encargados de marketing de las instituciones académicas deberían contar con especialistas en hacer seguimientos periódicos y constantes de los comentarios que hacen los bloggers acerca de sus productos y servicios educacionales. Esta forma de comunicación realizada por personas individuales e independientes genera a través de la red, de manera muy potente, una opinión pública globalizada y que trasciende el país.

Finalmente, es común la visita de delegaciones de otros países con el fin de captar más estudiantes para las carreras tradicionales y también para magíster y doctorados. Lo anterior, es anunciado en avisos de prensa y cientos de potenciales alumnos acuden a buscar información. Los latinoamericanos habitualmente cursan carreras o postgrados completos lo que los hace más atractivos debido a que estos estudiantes son los más permanecen en el país.

b) Métodos:

Se trata de una investigación de tipo descriptiva analizando el marketing como estrategia gerencial; el diseño utilizado fue documental, basándose en el uso de fuentes secundarias; tal como se puede observar en las referencias bibliográficas.

La población evaluada fue un conjunto finito (menor a cien mil unidades), trabajando con una muestra intencional al seleccionar bibliografía y artículos de expertos en el área; la recolección de datos se llevó a cabo por medio de la observación sistemática de las variables, de forma estructurada para cumplir los objetivos precitados.

La información recolectada se procesó con análisis de contenido, permitiendo conocer e interpretar la información de las fuentes secundarias, extrayendo y contrastando a diversos autores.

c) Resultados:

- 1.- A través del marketing educacional se desarrollan servicios educativos que satisfacen necesidades del mercado.
- 2.- A nivel mundial el marketing educativo tiene auge en la década de los 90, destacándose Herman Bustos creador del modelo Bucket Bussiness Education, el cual se corresponde con un plan estratégico.
- 3.- La efectividad de la planificación estratégica dependerá en gran medida de la actitud y aptitud del equipo planificador, por lo que, las instituciones educativas deben instituirlo para que se convierta en parte de la rutina del equipo de trabajo.
- 4.- El Modelo Bucket Bussiness Education está enfocado en las personas, objetivos de la estrategia, abarca todo un proceso que permite la adaptación a las seis áreas donde actúa, considerando tres componentes: aspecto académico, empresarial y mercado-objetivo.
- 5.- El inicio de la estrategia de marketing educativo se resume en seis pasos, a saber: conocer la comunidad; indagar sus intereses; evaluar el soporte financiero y de captación de fondos; desplegar el sistema informativo; al elegir el canal iniciar la promoción y finalmente, considerar la formación docente.
- 6.- Como nuevas estrategias del marketing educativo para escenarios críticos se tienen principalmente el uso de recursos técnicos digitales; uso de sitios web; identificación con los jóvenes; publicidad on line, banner; blogs; e incluso la captación de alumnado visitando otros países o promocionando con delegaciones visitantes.

d) Discusión:

El resultado nº1, expresa que a través del marketing educativo se satisfacen las necesidades del mercado; desplegando un proceso de servicios educativos acordes a la realidad, logrando la captación de los usuarios (clientes) y manteniendo estándares legales y de calidad.

Con el resultado n° 2 se expresa que el marketing educativo es de reciente data (24 años aproximadamente), y el precursor y principal promotor del mismo a nivel mundial es Herman Bustos.

El tercer resultado enfatiza la relación de la planificación estratégica con el marketing educativo, como se menciona en el resultado N° 1, es un proceso de servicios educativos, en el cual se debe establecer una misión, objetivos y finalmente, las estrategias para lograr los mismos.

El cuarto resultado referido al Modelo Bucket Bussiness Education, como se menciona en el resultado N° 2, es de alcance mundial, desarrollado por Herman Bustos; el mismo permite la planificación e implantación del marketing educativo, como un plan a ejecutar todo el año para lograr alcanzar metas a corto, mediano y largo plazo.

Seguidamente, el quinto resultado resume los seis pasos para iniciar una estrategia de marketing educativo, en lo cual destaca la necesidad de conocer a la comunidad a la cual se dirigen, enfocándose en sus intereses; para lograr satisfacerlos; y que sea sostenible en el tiempo, por lo cual considera la formación docente.

Finalmente, el resultado N° 6, que enuncia nuevas estrategias de marketing para escenarios críticos, destaca la utilidad del uso de tecnologías de información; diversas técnicas digitales de publicidad, y lo más resaltante es lograr la atención de los jóvenes, quienes finalmente serán los usuarios de los servicios.

Conclusiones:

En el proceso de marketing educacional se deben involucrar a todos los integrantes de la organización educacional como son directivos, personal administrativo, docente y alumnos a fin de brindar la mejor calidad educativa, que satisfagan las necesidades del mercado.

La captación de alumnado, un mejor posicionamiento en el mercado educativo y dar respuesta a las necesidades de los "clientes" son algunos de los retos a los que los centros educativos, las universidades y las instituciones dedicadas a la formación deben desafiar en esta época.

El mercado educativo cada vez es más exigente y competitivo, situación ésta que impulsa la imperiosa necesidad de adoptar técnicas de marketing adecuadas a la situación y necesidad del entorno para alcanzar el posicionamiento deseado. A partir de aquí, el concepto de marketing educativo empieza a cobrar fuerza.

La mayor parte de los problemas con que se topa el Marketing Educacional en las organizaciones educacionales son de gestión: organización, planificación, control, resolución de problemas, toma de decisiones, planeamiento estratégico débil y difusión deficiente, entre otros. Un problema complejo que debe tratar con un gran número de factores humanos, económicos, tecnológicos fuertemente interconectados.

La implicación del personal docente, administración y servicios en la gestión de la institución, conseguirá unos mayores niveles de calidad y satisfacción, en medida del grado de fidelización que alcancemos. El equipo planificador será el garante de convertir el plan de marketing en sus rutinas de trabajo.

Referencias Bibliográficas:

Bustos, H. (2010) *El libro lila nro. 3 de los PAPERS tips sobre Marketing Educacional*. Chile. [citado 08 Abril 2014], Disponible en la World Wide Web: www.marketingeducacional.org/

Bustos, H. (2012) *Newsletter N° 5 de Marketing educacional*. Centro virtual de estudios Marketing Educacional. Chile. [citado 11 Abril 2014], Disponible en la World Wide Web: <http://www.marketingeducacionalchile.blogspot.com/>

Cieza, D. (2009) *Marketing Educativo - El Reflejo de un Reto*. Perú. [citado 08 Abril 2014], Disponible en la World Wide Web:

<http://mkteducacion.blogspot.com/2009/12/marketing-educativo-el-reflejo-de-un.html>

Cintas, A. (2013) *De la eficacia a la eficiencia en el marketing digital y las redes sociales*. España. [citado 14 Abril 2014], Disponible en la World Wide Web: <http://www.puromarketing.com/10/15823/eficacia-eficiencia-marketing-digital-redes-sociales.html>

Ferrer, O. y Hartline, M. (2006) *Estrategia de Marketing*. México. Thomson editores.

Maldonado, J. (2010). *¿Cómo captar alumnos a través de internet?* Madrid. [citado 09 Abril 2014], Disponible en la World Wide Web: <http://www.marketalia.com/%c2%bfcomo-captar-alumnos-traves-de-internet/>

Manes, J. (2000) *Ética y Marketing de la Institución Educativa: una conciliación*. Revista del Centro de Investigación y Acción Social, pág. 123.

Manes, J. (2005) *Marketing para instituciones educativas*. 2da Edición. Argentina. Editorial Granica, S.A.

Martínez, G. (2007) *¿qué es el marketing educativo?* [citado 09 Abril 2014], Disponible en la World Wide Web: <http://marketingeducacion.blogspot.com/>

Mestres, L. (2010). *Cómo iniciar una estrategia de marketing educativo*. [citado 09 Abril 2014], Disponible en la World Wide Web: <http://www.educaweb.com/noticia/2010/11/02/como-iniciar-estrategia-marketing-educativo-4453/>

Micolegio.com (2013) *¿Quiénes somos?* Venezuela. [citado 09 Abril 2014], Disponible en la World Wide Web: <http://www.micolegio.com.ve/?p=somos>

Ministerio de Educación y Ciencia (2004). *Imagen y Personalización de los Centros Educativos*. España. Editorial Secretaría General Técnica.

Muñiz, R. (2010). *Marketing en el siglo XXI*. 3ª edición. Madrid. Editorial Centro de Estudios Financieros.

Ospina, M. y Sanabria, P. (2010). *Un enfoque de mercadeo de servicios educativos para la gestión de las organizaciones de educación superior en Colombia: el modelo MIGME*. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, Vol. XVIII (2), Diciembre 2010, 107-136

Pride W. y Ferrell O. (2012). *Marketing*. 16th edición. South Western, USA. Cengage Learning.

Prieto, M. (2003) *El Marketing No Lucrativo En La Formación Profesional Como Alternativa Para El Relanzamiento De Las Universidades Públicas En Venezuela*. CICAG, Volumen 2 - Edición 2 - Año 2003. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela.

Ramírez, C. (2004). *La gestión administrativa en las instituciones educativas*. México. Editorial Limusa, S.A.

Endomarketing como Estrategia para Optimizar la Calidad del Servicio en las Organizaciones. (6JJGH-17)

Marianna Boscan*
Andres Ocando**
Arianna Petit***

Resumen

El objetivo fue analizar el endomarketing como estrategia para optimizar la calidad del servicio en las organizaciones. El estudio se fundamentó teóricamente en los planteamientos de Cobra (2000), Kotler y Armstrong (2003), Rothery (2005), Serna (2005), entre otros. El tipo de investigación analítica documental, bibliográfica descriptiva. El diseño de la investigación es de tipo bibliográfico no experimental. La técnica utilizada para el análisis e interpretación de los datos es la técnica cualitativa de análisis crítico. Se concluyó que el endomarketing es el esfuerzo de mercadeo realizado por las empresas para promover entre las personas de la organización un sistema de valores que estimule la acción de servir al cliente; originando así la satisfacción de los clientes.

Palabras claves: Calidad de Servicio, Endomarketing, Marketing interno,

Endomarketing as a strategy to optimize the quality of service in the organizations.

Abstract

The objective was to analyze the endomarketing as a strategy to optimize the quality of service in the organizations. The study was theoretically based on the approaches of Cobra (2000), Kotler y Armstrong (2003), Rothery (2005), Serna (2005), among others. The type of documentary, bibliographic descriptive analytical research. The research design is non-experimental bibliographic type. The technique used for the analysis and interpretation of the data is the qualitative technique of critical analysis. It concluded that the endomarketing is the marketing effort carried out by companies to promote among the people of the Organization a values system that encourages action to serve the customer; giving rise to the satisfaction of the customers.

Key words: Quality of Service, Endomarketing, Internal Marketing,

* Estudiante del 2do semestre de la Maestría Gerencia Empresarial (URBE). Lcda. en Relaciones Industriales (URBE). mariannaboscan@hotmail.com

**Estudiante del 2do semestre de la Maestría Derecho Laboral (URBE). Abogado (URBE). andresocando91@gmail.com

***Doctorante en el Programa de Cs Políticas (URBE). MSc. en Gerencia de Empresas: Mención Gerencia Financiera (LUZ). Economista (LUZ). Docente Ordinario del Instituto de Tecnología de Maracaibo (IUTM). Docente invitada de la Universidad General Rafael Urdaneta (URU) en la cátedra de proyectos de investigación I, II y Trabajo de Grado. Miembro del Comité de Gerencia Empresarial. Línea de investigación Gerencia Financiera. PEI Nivel B. Línea de Investigación Cs. Sociales. ariannapetit@gmail.com

Introducción.

En el pasado las empresas se enfocaban solo en sus clientes externos, sin embargo, hoy en día los gerentes de las organizaciones están marchando en otra dirección, tratar a sus empleados como un cliente interno, fomentando así un clima organizacional agradable que ayude a mantener al personal satisfecho, motivado y orientado al logro de los objetivos, lo que a su vez se verá reflejado en un óptimo y efectivo desempeño de sus actividades. Es menester señalar, que el primer mercado de una empresa es su cliente interno, la competitividad en la época actual se construye primero dentro de una organización que no es competitiva internamente, difícilmente sobrevivirán en los mercados.

El endomarketing también conocido como "marketing interno". Según Cobra (2000) el prefijo "endon" que significa dentro, en el interior o en movimiento hacia adentro, de esta manera, la palabra endomarketing significa el esfuerzo de mercadeo realizado en las empresas para promover entre las personas de la organización un sistema de valores que estimule la acción de servir al cliente.

De esta manera, una empresa sólo podrá prestar servicios de calidad si sus colaboradores se sienten motivados y comprometidos con la atención al cliente. Para que esto se logre la empresa debe considerar diferentes factores y poner a disposición del empleado todos los recursos necesarios para que éste preste un buen servicio interna y externamente de la organización. En tal sentido, Rothery (2005) también señala que la calidad como la percepción que tienen los clientes sobre que tanto un servicio satisface o excede expectativas. Los consumidores son los que juzgan la calidad del servicio y no la organización.

Atendiendo a las consideraciones antes expuestas, se requiere analizar el endomarketing como estrategia para optimizar la calidad del servicio en las organizaciones, por cuanto, estos aspectos pueden contribuir al éxito empresarial, sobre todo en tiempos de incertidumbre. Finalmente, el presente artículo presenta la siguiente estructura: Introducción, Objetivo, Fundamentación Teórica, Metodología, Consideraciones Finales y Referencias bibliográficas.

a) Fundamentación Teórica.

Todo estudio debe estar enmarcado en el aporte de autores que van a servir de soporte a la fundamentación teórica de la investigación, a fin de establecer una correlación directa con cada uno de estos aspectos que se desarrollan en el trabajo de estudio y de esta manera obtener los resultados deseados.

Endomarketing o Marketing Interno.

Tradicionalmente, se afirma que el cliente es la razón de ser de las organizaciones, por lo cual el mercadeo siempre se dirige hacia el cliente externo, pero los tiempos han cambiado radicalmente. El mundo está ante una sociedad que se globaliza, que abre sus fronteras hacia un mundo más independientemente. Ahora el primer mercado de una empresa es su cliente interno, la competitividad en la época actual se construye primero dentro de una organización que no es competitiva internamente, difícilmente sobrevivirán en los mercados.

El endomarketing también conocido como "marketing interno". Según Cobra (2000) el prefijo "*endon*" que significa dentro, en el interior o en movimiento hacia adentro, de esta manera, la palabra endomarketing significa el esfuerzo de mercadeo realizado en las empresas para promover entre las personas de la organización un sistema de valores que estimule la acción de servir al cliente. De esta manera, una empresa sólo podrá prestar servicios de calidad si sus colaboradores se sienten motivados y comprometidos con la atención al cliente.

Por otra parte (Kotler y Armstrong, 2003, p.54), señala que "el mercadeo interno ha actuado al servicio de la empresa, intentando crear estados de opinión irreales, y; a la vez, interesados, lejos de la realidad cotidiana, tendentes a favorecer una sola perspectiva; la de la empresa". Con ello, se pretende conseguir dos objetivos básicos el primero reducir la conflictividad laboral, en cuanto al segundo incrementar la productividad y la eficacia del funcionamiento de la empresa.

Explica el autor, que el cliente interno requiere la primera atención, exige ser respetado, remunerado adecuadamente, informado oportunamente sobre las políticas, objetivos y metas de la organización, de las ventajas competitivas de la empresa. Además de interpretar adecuadamente las normas de la institución y las oportunidades de realización que ella ofrece. Para lograr este cometido el autor explica que las organizaciones tendrán que diseñar programas de mercadeo interno que aseguren un servicio de excelente calidad al cliente interno.

Después del análisis del material antes expuesto, los autores concluyen que: todas las actividades de comunicación efectuadas por una organización para la creación y mantenimiento de relaciones favorables y empáticas con y entre sus componentes o público interno, se dan con el propósito de mantenerlos informados a través de diferentes medios de comunicación, motivados e integrados hacia el logro de los objetivos corporativos. Evidentemente los autores citados coinciden en que el concepto de mercadeo interno es aplicado por las empresas para

crear un clima positivo que contribuya con la motivación del personal y la aceptación de las políticas de la empresa.

Proceso de Marketing Interno.

Según (Cubillo y Cerviño, 2008, p. 55), "para implementar un sistema de marketing interno, se recomienda seguir un proceso de cinco etapas. Sin embargo, el mismo puede ser muy flexible, en su aplicación, a las características de las empresas".

(1) Planificación de los recursos humanos: la planificación y coordinación del capital humano por parte de las empresas, ha de hacerse teniendo en cuenta las características del producto o servicio, que en muchos casos dificulta la gestión empresarial. Para (Cubillo y Cerviño, 2008, p. 56), en primer lugar, la estabilidad de la demanda implica que hay un desajuste temporal entre la oferta y la demanda, existiendo periodos que coinciden con los vacacionales, donde hay exceso de demanda, y periodos laborales con exceso de oferta. Para hacer frente a los excesos de demanda, los empresarios requieren flexibilidad a la hora de contratar al personal. Los empresarios deben tratar de solventar esos problemas de los ciclos de incremento y decremento de la demanda a través de una planificación de los recursos humanos a lo largo del tiempo.

(2) Contratación: las organizaciones deben invertir tiempo y esfuerzo en la contratación del personal mejor calificado. Según (Cubillo y Cerviño, 2008, p. 56) "si las empresas han implantado una cultura de servicio al cliente, debe tratar de contratar a empleados capaces de servir al cliente".

(3) Formación y capacitación: cuando los trabajadores forman parte de la empresa, los mismos deben estar formados y capacitados para servir a los clientes. (Cubillo y Cerviño, 2008, p. 56) establecen que la "formación deben entenderse como un proceso continuo en el tiempo. Los empleados que estén bien formados, saben cómo actuar en cada momento".

(4) Evaluación del rendimiento y control: el establecimiento de una política de marketing interno, debe ir acompañado de un sistema de evaluación y control de la actuación de los empleados, con el fin de, por un lado transmitir al personal los resultados de sus actuaciones, y por otro, para que la dirección pueda planificar futuras actuaciones que potencien las políticas que obtienen buenos resultados, y que modifiquen aquellas que no alcancen los objetivos propuestos. Para (Cubillo y Cerviño,

2008, p. 57) "esta herramienta de control deben aplicarse con el objetivo de incentivar las buenas actuaciones de los empleados y no para ejercer un poder coercitivo".

(5) Establecer sistemas de incentivos: por último, las empresas deben establecer un sistema de incentivos que premien las buenas actuaciones de los trabajadores. (Cubillo y Cerviño, 2008, p. 57) "los sistemas de incentivos tradicionales son principalmente de tipo monetario, y se fijan en función de las ventas obtenidas por los empleados".

Sin embargo, al establecer un sistema de incentivo bajo el criterio cuantitativo puede no cubrir las necesidades de los trabajadores y no permitir el recompensar el buen trato proporcionado a los clientes. Por otro lado, al establecer recompensas basadas solo en criterios monetarios no siempre incentivan debido a las diferencias existentes en los empleados, porque algunos desean mayores sueldos, pero quizás otros solo desean mayor flexibilidad en las jornadas de trabajo, reconocimiento, posibilidades de ascenso, entre otras posibilidades de superación. Por lo cual resulta más pertinente crear un sistema de incentivos combinado criterios tanto cuantitativos como cualitativos.

Estudio del Mercado Interno

Según Varo (1994) el estudio del mercado interno es una etapa obligada del análisis del mercado externo. Las principales clases de estudio son:

(a) Estudios de motivación: se dirigen a detectar las expectativas, necesidades y motivaciones de los trabajadores. Evalúan los niveles de satisfacción e insatisfacción con respecto a la política de la empresa, los cuadros directivos, la organización y su funcionamiento, la imagen de la empresa y de sus productos y servicios.

(b) Estudios de comunicación. Están destinados a recoger información acerca de la percepción que tienen los trabajadores sobre el funcionamiento de las relaciones interpersonales, el proceso y los circuitos comunicativos y el conjunto de las comunicaciones de la empresa a sus públicos.

(c) Estudios de imágenes: este consiste en primero conocer la percepción, formada por la comunicación de la empresa, que tienen los trabajadores de la misma, de los cuadros directivos, la organización y su funcionamiento, el conjunto de comunicaciones y de los productos y servicios. En segundo lugar, comparar estas percepciones con el posicionamiento buscado por la empresa. Por último, analizar las diferencias de imagen e investigar las causas y los medios para ajustar las distorsiones.

(d) Estudios de organización: buscan diagnosticar la organización actual a partir de la percepción de los trabajadores y de la documentación de la empresa; por medio de análisis del poder, revisión de la normativa interna y examen de las interacciones funcionales operacionales y jerárquicas, así como del proceso de comunicación y sus canales.

(e) Estudios de clima laboral: tratan de determinar la naturaleza del clima de la empresa a partir de las informaciones subjetivas de los trabajadores, de los resultados de los estudios anteriores y de un análisis profundo cuestiones tales como la imagen de la empresa, sus productos y servicios, los conflictos personales, entre otros elementos relacionados con el ambiente de trabajo.

(f) Estudios de evaluación de los recursos humanos: este tiene un doble objetivo, el primero valorar los conocimientos, formación y experiencia de cada empleado, así como de los resultados obtenidos y las capacidades humanas, técnicas y relacionales. El segundo consiste en detectar la capacidad de evolución y adaptación de los trabajadores a los cambios de la empresa y su entorno.

Estrategias de Marketing Interno

En este sentido Serna (2005), establece que el mercadeo corporativo no debe quedarse solo en los factores globales, sino que este proceso debe premiar la función de gestión humana en sus diferentes componentes. El autor se refiere a la necesidad de vincular al mercado corporativo interno de una organización los siguientes subprocesos del proceso de gestión del talento humano en la organización: la inducción, la capacitación y el desarrollo, la participación y la satisfacción.

Con respecto a la inducción, Serna (2005) establece que es el primer programa de mercadeo interno que debe diseñar una organización. La inducción es el momento más importante de la vida laboral del trabajador. Es su primer contacto oficial con la empresa, oportunidad que hay que aprovechar para que el nuevo empleado conozca cabalmente la historia de la institución, su filosofía, la misión, los valores y objetivos que inspiran su vida empresarial. El proceso de inducción, debe dársele especial atención las explicaciones sobre el funcionamiento de las áreas relacionadas con el cliente interno.

Serna (2005) establece que los programas de inducción pueden reforzarse con material visual, con videos o audiovisuales corporativas o cualquier otro medio que se

considere conveniente. Todos los esfuerzos que se hagan por mejorar esta actividad, repercuten indiscutiblemente en altos rendimientos que se reflejarán en la cultura de la organización. Por ello, el autor destaca que hay que ser creativos e innovadores en el diseño de programas de inducción para que sean ágiles y modernos. Hay que salir de los patrones regulares y ajustar esta actividad a los desafíos de una empresa más dinámica y competitiva.

En lo referente a la educación, capacitación y desarrollo, Serna (2005) la establece como una de las estrategias más importantes de mercadeo corporativo interno. Ella refleja la preocupación de la empresa por sus miembros, su progreso y desarrollo. La capacitación y el desarrollo deben considerarse como una inversión a largo plazo que incrementa la rentabilidad y la estabilidad de la organización. Por ello las empresas deben invertir en su talento humano de la misma manera que lo hace en equipos o estrategias de promoción y publicidad. La capacitación aunque se centra en los individuos, tiene como objeto concreto mejorar las tareas que desarrolla la empresa, y por tanto, sus objetivos y alcances se definen alrededor de los oficios actuales, de cómo se realizan y cuál es su futuro.

Desarrollo según el autor, es una necesidad de estudio y entrenamiento largo plazo que busca lograr el crecimiento de las personas que integran una empresa. Por contraposición a la capacitación, desarrollo se centra en el análisis de las políticas y de los objetivos de la organización y de su proyección futura, con el fin de hallar alternativas que permitan a los individuos y de la organización misma alcanzarlos adecuadamente. La razón de esta distinción nos lleva a considerarlos independientes. Sin embargo, para ambas actividades es indispensable tener en cuenta algunos principios elementales del proceso de aprendizaje. En primer lugar, el aprendizaje implica una relación dinámica entre el objeto del conocimiento y el sujeto del mismo aprendizaje.

Serna (2005) destaca que el proceso de aprendizaje en sí mismo es un proceso de cambio de él se espera que se modifique las actividades y los conocimientos del personal gerencial, profesional y técnico participante. En tal sentido, el aporte que esta investigación propone es una serie de estrategias que permitan la optimización en el escenario de trabajo de los auditores internos, con el propósito elemental de ofrecer una mejor satisfacción a sus clientes.

Definición de Servicio.

Rothery (2005) plantea que un servicio es la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente.

Según Kotler y Armstrong (2003) un servicio es cualquier actividad o beneficio que una persona puede ofrecer a otra que es esencialmente intangible y o tiene resultado a propiedad de nada. Su producción podría o no estar vinculada con el producto físico. Existe una relación entre las definiciones de los autores, sin embargo se observan diferencias en cuanto a la percepción que tiene cada uno de los factores que rodean los servicios.

Calidad del Servicio

Lamb (2006) plantea que la calidad del servicio es un componente importante del valor por el consumidor, por lo que afecta las evaluaciones de satisfacción del cliente, en realidad, los ejecutivos de negocios clasifican el mejoramiento en la calidad del servicio como unos de los desafíos fundamentales que enfrentan hoy día.

La calidad es un elemento importante para definir un servicio ofrecido, ya que con base en este criterio, el consumidor establece la diferencia entre el servicio de una empresa y el de sus competidores. La definición del concepto de calidad, en pocas palabras, no es fácil. La empresa de servicio debe establecer requisitos y especificaciones que permitan fijar metas de calidad en los diversos niveles de la organización. La calidad es un concepto formulado a la luz de la percepción del consumidor y solo puede definirse con base a las especificaciones que satisfagan sus necesidades. En otros términos, el consumidor determina que es la calidad.

La calidad del servicio se obtiene a partir de la relación entre la confirmación de las expectativas y el desempeño del servicio. Si el desempeño del servicio no está en consonancia con la calidad esperada, es señal de que no se confirma las expectativas. La no conformación surge de la discrepancia entre la expectativa anterior y el desempeño real del servicio. Entonces la satisfacción resultante no es solo un fenómeno cognoscitivo sino que implica la afectividad y los sentimientos del consumidor, quien se siente bien cuando está satisfecho, mal cuando está insatisfecho.

Dimensiones del Servicio

Según Varo (1994) establecen estas diez dimensiones son descritas a continuación:

(1) Competencia: la organización de servicios dispone de los conocimientos, de los medios, del saber hacer y de las capacidades necesarias para suministrar el servicio. Se trata aquí del profesionalismo de la organización y del personal contacto.

(2) Fiabilidad: Los resultados de la organización son regulares, seguros y de un nivel constante, todo el tiempo y en todas partes. La empresa satisface completamente y siempre los compromisos asumidos.

(3) Accesibilidad: Se trata esta de una accesibilidad física y psicológica; los miembros de la organización son accesibles directamente y contacto fácil y agradable para el cliente.

(4) Seguridad: Los clientes están al abrigo de todo riesgo se trate de riesgo físico, financiero o moral.

(5) Reactividad: Los miembros de la organización están atentos a responder rápidamente, en cualquier tiempo y lugar, las demandas del cliente. El sistema no está paralizado por demandas que se salen de las normas y de los hábitos.

(6) Cortesía: Todo el personal de contacto mantiene con respecto a los clientes relaciones de cordialidad, de cortesía y de consideración.

(7) Comunicación: La organización vela por tener a los clientes informados del contenido preciso de la oferta de servicio, y esto en un lenguaje comprensible y adaptado a los tipos de clientes.

(8) Credibilidad: Esta característica pone de manifiesto la notoriedad de la organización, su reputación, su garantía de seriedad, su honestidad.

(9) Comprensión y conocimiento del cliente: la empresa realiza todos los esfuerzos necesarios para comprender las necesidades de los clientes.

(10) Elementos tangibles: La organización se esfuerza en materializar los servicios ofertados creando sustitutos a la intangibilidad de los servicios ofrecidos.

Satisfacción del Cliente Interno

Según Rothery, (2005) la satisfacción del cliente es la sensación que se obtiene, de que un producto alcanzo o excedió sus expectativas. Consiste en llevar al máximo el valor del cliente que es la meta de la empresa, necesita saber cuán bien satisface las expectativas del consumidor. Sin embargo, una compañía no esperará que los clientes siempre le hagan saber sus sentimientos, por los que es indispensable salir a medir los niveles de satisfacción del consumidor.

Para Stanton, Etzel y Walker (2004) la satisfacción del consumidor son las experiencias del consumidor con el producto o servicio y a su vez estas corresponden a las expectativas o las supera. La satisfacción del cliente es la condición necesaria para la supervivencia y el éxito de toda empresa en el mercado al presentarse una situación contraria es decir, que el cliente se encuentre insatisfecho se correría el riesgo de perderlo además de crear en el mercado una imagen negativa del producto y por consiguiente de la empresa.

Por lo tanto, la satisfacción del cliente es el grado en que una organización atiende las necesidades del cliente, sus deseos y expectativas, lo cual ha constituido un elemento fundamental para las organizaciones por cuanto ésta debe estar en constante observación y adaptarse a las exigencias de sus clientes lo que le otorga competitividad y permanencia en el mercado.

Elementos de la Satisfacción del Cliente

Existen varios elementos, que pueden influir en la satisfacción, entre ellos el más incidente es el elemento cultura, de estos se desprenden los valores y creencias que pueden determinar a quién va a servir la compañía; a sus directores, a sus accionistas o a sus clientes. Wellintong (1999; citado por Reeve, 2003).

Producto: La disponibilidad inmediata, cero defecto durante la vida del producto/servicio de una imagen que conduce con la realidad y que coincida plenamente con el estilo de vida y aspiraciones de los clientes objetivos. Brindar una satisfacción que supere las expectativas.

(a) **Ventas:** investigar plenamente a los clientes de modo que sus necesidades, preferencias y valores como compradores se entiendan hasta en sus detalles más sutiles, sean incorporados en la promoción y las estrategias empresariales con precisión.

(b) **Post-venta:** Reconocer y honrar el valor del tiempo de vida de un cliente para la compañía y no desilusionar a clientes genuinamente leales por no reconocer y recompensar esa lealtad.

(c) **Ubicación:** Expresar la ubicación con precisión en (textos, gráficos o verbalmente) y asegurar que cualquier cambio en las vías de acceso (trazado, nombres o numeración) o en transporte público que entienda en el área sea incorporado en las direcciones actualizadas. La ubicación es importante cuando se comparte con los demás en lugares privilegiados en calles concurridas y en los nuevos centros comerciales. Sin embargo, los factores de ubicación también incluyen aquellos que tienen impacto en el micro-entorno del cliente.

(d) Tiempo: Prestar un servicio acorde a las necesidades de los clientes, y no según la presencia o ausencia de competidores y las transacciones sean tan cortas como lo quieran los clientes.

(e) Cultura: Las relaciones internas deben hacer gala de un tratamiento justo y equitativo de todos los empleados, sin diferencia justificable entre el personal de rango superior o inferior; brindar oportunidades para el desarrollo multifuncional propio y dirigido.

Confiar en la gente dándole al personal información para poder tomar decisiones. Fomentar la participación, y la entidad de equipo y la contribución, y asegurarse que cada uno entienda, acepte y realice a su misión personal con elección al cliente. Crear la percepción que es plenamente consistente con los derechos de los clientes a recibir atención y satisfacción, mediante los cuales cada momento verdadero de servicio es una confirmación absoluta de la primacía de los clientes en la cultura, los valores y la política corporativa.

Por lo anteriormente expuesto, y de acuerdo con el autor se puede determinar que los elementos de la satisfacción del cliente son los principios fundamentales que describen con mayor precisión las consideraciones que toman en cuenta los clientes al momento de escoger un producto. Cada factor o elemento tiene su importancia, ya que mediante estos se podrán aplicar diferentes técnicas y estrategias enfocadas hacia el cliente para poder brindar una satisfacción que supere las expectativas.

b) Métodos:

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 (2004, 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 (2004), 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 (2003) 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.

d) Conclusiones.

Luego de comparar las teorías existentes se establecieron las siguientes consideraciones finales:

El endomarketing significa el esfuerzo de mercadeo realizado en las empresas para promover entre las personas de la organización un sistema de valores que estimule la acción de servir al cliente. De esta manera, una empresa sólo podrá prestar servicios de calidad si sus colaboradores se sienten motivados y comprometidos con la atención al cliente.

Para implementar un sistema de marketing interno, se recomienda seguir un proceso de cinco etapas: planificación de los recursos humanos, contratación, formación y capacitación, evaluación del rendimiento y control, el quinto establecer sistemas de

incentivos. Sin embargo, el mismo puede ser muy flexible, en su aplicación, a las características de las empresas.

Las estrategias de marketing interno permiten vincular al mercado corporativo interno de una organización los siguientes subprocesos del proceso de gestión del talento humano en la organización: la inducción, la capacitación y el desarrollo, la participación y la satisfacción. Esto se debe, que el mercadeo corporativo no debe quedarse solo en los factores globales, sino que este proceso debe premiar la función de gestión humana en sus diferentes componentes.

La calidad del servicio es un componente importante del valor por el consumidor, por lo que afecta las evaluaciones de satisfacción del cliente. Así mismo, la calidad es un elemento importante para definir un servicio ofrecido, ya que con base en este criterio, el consumidor establece la diferencia entre el servicio de una empresa y el de sus competidores. Por otra parte, la empresa de servicio debe establecer requisitos y especificaciones que permitan fijar metas de calidad en los diversos niveles de la organización. La calidad es un concepto formulado a la luz de la percepción del consumidor y solo puede definirse con base a las especificaciones que satisfagan sus necesidades. En otros términos, el consumidor determina que es la calidad.

Para finalizar, se observó que la satisfacción del cliente es una de las herramientas más importante de las organizaciones ya que a través de ella se pueden conseguir y mantener clientes que traen utilidades para las empresas. Evidentemente, el cliente es elemento más valioso para la organización porque depende de él la supervivencia y éxito de la misma, es por ello que satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, constituye uno de los elementos más importantes para las empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2004). *El Proyecto de Investigación Guía para su Elaboración*. Venezuela: Editorial Orail.
- Bavaresco, A. (2004). *Proceso Metodológico de la Investigación*. Venezuela: Academia Nacional de Ciencias Económicas.
- 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.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios*. Bogotá-Colombia: Editorial McGraw-Hill.

- Cubillo, J. y Cerviño, J. (2008). *Marketing Sectorial*. Madrid: Editorial ESIC.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (4ta Ed.). Venezuela: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. (6ta Ed.) México: Editorial Pearson Educación.
- Lamb, C. (2006). *Control de Gestión*. Bogotá Colombia: Panamericana Editorial.
- Reeve, J. (2003), *Motivación y Emoción*, (3ra Ed.) México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Rothery. B. (2005) *Normas en la Industria de los Servicios ISO 9000*. México: Editorial Panorama.
- Sabino, C. (2002). *¿Cómo hacer una Tesis?* Caracas: Editorial Panapo.
- Serna, H. (2005). *Indicadores de Gestión*. Bogotá: Editorial McGraw Hill.
- Stanton, W.; Etzel, M. y Walker B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México: Editorial McGraw Hill
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios: Un Modelo de Gestión Hospitalaria*. España: Editorial Díaz de Santos, S.A.

Marketing Sensorial y Comportamiento del Consumidor Infantil del Municipio Lagunillas (6JJGH-21)

Sandra Estrada *

Rossana Zuccarello **

Josagni Arrieta ***

Resumen

El propósito del presente estudio fue determinar los Factores del Marketing Sensorial que inciden en el Comportamiento del Consumidor Infantil. El estudio estuvo fundamentado en las teorías de Gobé (2005), Braidot (2005), Lindstrom (2007) y McNeal (1998). Metodológicamente la investigación se tipifica como descriptiva, con diseño no experimental, transeccional, correlacional, de campo. La población estuvo conformada por 48 niños entre 7 y 12 años, usuarios de 6 establecimientos de esparcimiento infantil en Lagunillas. El análisis de los datos permitió concluir que los factores: Vista, gusto y tacto, inciden en el comportamiento de los niños consumidores y que existe una correlación positiva en general entre los factores del marketing sensorial y el comportamiento del consumidor infantil.

Palabras clave: Comportamiento del Consumidor, Consumidor Infantil, Marketing sensorial.

Sensory Marketing and Consumer Children's Behavior

Abstract

The purpose of this research was to determine the factors of Sensory Marketing that affect in Consumer Children's Behavior. The study was based on the theories of Gobé (2005), Braidot (2005), Lindstrom (2007) and McNeal (1998). Methodological, the research was classified as a descriptive, non experimental, transactional, correlational, field design. The population consisted of 48 children between 7 and 12 years old, customers of six children's entertainment sites in Lagunillas. The analysis of the data led to conclude that: eyesight, taste and touch, affect the behavior of children as consumers and also was proved a positive correlation between the factors of sensory marketing and consumer children's behavior.

Key words: Consumer's Behavior, Consumer Children's Behavior, Sensory Marketing.

* Doctorante en el Programa Ciencias Sociales, Mención Gerencia, (LUZ). MSc. en Docencia para la Educación Superior (UNERMB). Lcda. en Administración, Mención Gerencia Industrial (UNERMB). Profesora en las Cátedras Formación Empresarial, Adiestramiento y Desarrollo de RRHH, Sistemas Presupuestarios y Gerencia Estratégica e investigadora adscrita a la Línea de Investigación: Marketing Empresarial en UNIOJEDA. Ponente en eventos Nacionales e Internacionales. sandra.jestrada@hotmail.com

** Doctorante en el Programa Ciencias Sociales, Mención Gerencia, (LUZ). MSc. en Docencia para la Educación Superior (UNERMB). Lcda. en Administración, Mención Gerencia Industrial (UNERMB). Directora de la FCA, Profesora en las Cátedras Principios Administrativos I y Gerencia Estratégica e investigadora adscrita a la Línea de Investigación: Marketing Empresarial en UNIOJEDA. Ponente en eventos Nacionales e Internacionales. PEI nivel A-1. rzuccarello@hotmail.com

*** Lcda. en Administración, Mención Gerencia y Mercadeo. josagni_17@hotmail.com

Introducción

El Marketing Sensorial, es una de las más recientes tendencias de marketing, que ha probado su eficiencia en el fortalecimiento de la fidelización de clientes y para generar altos niveles de satisfacción en los mismos. Asimismo, la precocidad de los niños en los actuales tiempos, los ha convertido en consumidores prematuros, ayudado este proceso por el desarrollo de las telecomunicaciones desde finales del Siglo XX, convirtiéndose en el objetivo de marcas que intentan hacerlos clientes plenos.

En Venezuela como en el resto del mundo, los departamentos de marketing se esfuerzan por cumplir su principal objetivo de fidelizar a sus clientes, por lo que aplican diversas tendencias mercadotecnicas que, según Lindstrom (2007), permiten identificar la marca y crear una conexión efectiva con sus clientes. El autor sostiene que con el uso de las sensaciones y las emociones se puedan entablar mejores relaciones con los consumidores, pues los estímulos utilizados para producir sensaciones como olores, sonidos, colores, entre otros, también pueden ser culturales y pueden evocar sentimientos, recuerdos y lazos inquebrantables con objetos, productos, marcas y empresas.

En este sentido, Lindstrom (2007), señaló que si las organizaciones se concentran en los 5 sentidos del ser humano, podrán lograr efectos psicológicos que ayuden a doblar la conciencia de marca, fortalecer la lealtad y por supuesto, reforzar el posicionamiento de ésta sobre su público objetivo, ya que, los consumidores utilizan sus sentidos al momento de adquirir los productos o servicios que más se acomoden a sus sensaciones, lo que se conoce como Marketing Sensorial, tendencia que tiene como objetivo ampliar la experiencia que provoca una marca a través de los cinco sentidos en una visión de conjunto multidisciplinar, que se base directamente en las emociones que las personas experimentan al escoger algún producto en el mercado.

Ahora bien, durante muchos años, los mercadotecnicos se han esforzado por atraer la atención de ese público adulto, dejando a un lado al público infantil, que es fundamental en el proceso de compra, puesto que la tendencia generalizada es que los menores sean los que tomen las decisiones o influyan con determinación en las compras de sus representantes; entrando a la dinámica del mercado entre el deseo de los padres por satisfacer necesidades básicas y los del niño por comprar y consumir productos no tan básicos como ropa, juguetes, entretenimiento, entre otros, que han sido promocionados, a través de las mismas técnicas de mercadotecnia que se aplican a los adultos. Combinando lo anterior con el acceso a la tecnología y a la información que los niños poseen en la actualidad, el resultado ha sido que ellos adquieran más poder en la toma de decisiones sobre los gastos de la familia, ya que, el tiempo que pasan frente a la televisión o navegando en Internet ha logrado que muchos estén al tanto de los productos y marcas, incluso de aquellos que apuntan a otro público objetivo que no son ellos.

El universo de los niños se fundamenta en una tridimensionalidad casi impenetrable para cualquier adulto, según Lindstrom (2007), porque se mueve entre la fantasía, la realidad y su propio espacio, por medio de creaciones de dibujos animados que se han vuelto tan famosos, y es que, el deseo del niño de tener la camiseta, los cuadernos, la sábana, el maletín, el disfraz, los juguetes, los accesorios, la billetera, la bebida o cualquier producto con su personaje favorito, es lo que mueve el negocio de las marcas.

Es precisamente esta tendencia la que está comenzando a marcar la pauta en la forma de hacer marketing para niños, donde la estrategia de comunicación se sustenta en presentarles experiencias orientadas a despertar afecto y cariño. Se necesita comprender que los niños ante todo buscan siempre el placer y que esto se traduce en diversión. Si el producto, la marca, el mensaje o la experiencia que se quiere construir con ellos sirve para divertir, de seguro captará toda su atención.

Es importante reseñar que, existen muchas investigaciones y bibliografía sobre el comportamiento de los consumidores adultos, dejando atrás a los niños y niñas, siendo ésta una de las razones por las que se citan autores no tan recientes, precisamente por la falta de trabajos más actuales sobre el niño como consumidor. Se sabe sin embargo, más por trabajos psicológicos que de mercadotecnia que, a los niños les atrae explorar nuevas experiencias basadas en las sensaciones, debido a que éstos son más sensoriales que un adulto que decide con racionalidad y no tanto con emotividad o emocionalidad. El niño está en una continua exploración del mundo que lo rodea, pues tiene mucho más despiertos sus cinco sentidos; es por esto que, para ellos tocar, oler, saborear es parte de la experiencia, lo que por supuesto, es importante para su desarrollo como futuro comprador.

Si las empresas no se valen de la estrategia de aprovechar los cinco sentidos del ser humano en los niños, estarían desperdiciando ese potencial que a futuro se convertirá en consumidor adulto, lo que a su vez le ocasionaría grandes pérdidas a las empresas, especialmente a las que se dedican a ofrecer productos o servicios pensados para niños.

Por todo lo anterior, esta investigación pretende Determinar los factores del Marketing Sensorial que influyen en el comportamiento del consumidor infantil y verificar cuantitativamente la incidencia entre ambas variables.

Fundamentación Teórica

Antes de proceder a abordar el tema del marketing sensorial, es conveniente reseñar el marketing por sí solo, a fin de poner en contexto el primero. En este sentido, se define el marketing como:

“... la ciencia y el arte de explorar, crear y entregar valor para satisfacer las

necesidades de un mercado objetivo, y obtener así una utilidad. El marketing identifica las necesidades y deseos insatisfechos; define, mide y cuantifica el tamaño del mercado identificado y la potencial utilidad; determina con precisión cuáles segmentos puede atender mejor una compañía; diseña y promueve los productos y servicios apropiados". Kotler, (2008 p.11 y 12).

La función del marketing es afianzar esa relación que existe entre la empresa y sus clientes, uniendo lazos entre sí y permitiendo a su vez que esos consumidores se posicionen dentro de su mercado, por medio de investigaciones que permitan determinar o descubrir cuáles son las necesidades y deseos de ese público potencial, de manera tal, que luego se desarrollen productos que lleven a satisfacer dichas necesidades; por supuesto, tomando en consideración el fijarles un precio adecuado a los productos, de manera que puedan ser accesibles para los clientes.

Marketing Sensorial

Según Lindstrom, (2007 p.5) el marketing sensorial, es la unión de los cinco (5) sentidos en la integración de una marca para su distinción, y para poder vencer a los múltiples competidores con los cuales se enfrentan día a día. El mismo autor, (2007 p.4), señala que, es claro que hoy en día las organizaciones, a través de la publicidad y las estrategias de comunicación, envían mensajes con información de manera bidimensional, los cuales se enfocan para que el receptor sólo los vea y los oiga, y descuidan el mapa sensorial de los cinco sentidos. Por ello, argumenta que, para convertir un producto o servicio en una experiencia sensorial, el proceso de comunicación debe basarse en la creación de mensajes donde el lenguaje esté basado en la activación de los cinco sentidos para lograr los efectos psicológicos que ayuden a generar preferencia y lealtad de los clientes hacia la marca.

Para lograr posicionar una marca ante los consumidores con características particulares, hay que separarla o alejarla de los patrones de la publicidad tradicional que sólo se enfocan en un buen logo o eslogan. Lindstrom, (2007 p.4), señala que, se debe "romper la marca en mil pedazos", para luego recrearla con una nueva historia representada en las características del nombre de la misma. El sonido, los colores, las formas, la textura e incluso los olores son los que terminan posicionando el nombre de una marca ante los consumidores.

Por otra parte, Gobé, (2005), señala que el marketing sensorial consiste en "crear relaciones, en dar a una marca y a un producto, un valor a largo plazo". El Marketing Sensorial ofrece la metodología que se necesita para conectar los productos con los consumidores basándose en emociones profundas, centrándose en el aspecto más fascinante del carácter humano, el deseo de trascender a la satisfacción material y de experimentar la realización emocional.

Mapa Sensorial

El mapa sensorial se da a través de la vista, el sonido, el tacto, el gusto y el olor. Esto ayuda a que la marca de un producto o servicio de dos sentidos se transforme en una de cinco, para otorgarle valor agregado frente a la competencia. Lindstrom, (2007 p.6).

El autor explica que las organizaciones, al hacer propios cada uno de los elementos que ayudan a identificar la marca, generan recuerdos de las propiedades o bondades de sus productos o servicios entre los clientes, lo cual termina por fortalecer la fidelidad y la reputación. También precisa que el uso de la vista, el sonido, el olfato, el tacto y el gusto, para crear marca gracias al mapa sensorial, permite que el producto o servicio cree lazos con el cliente a través de experiencias o de sentimientos.

El Sonido

Una de las cualidades más importantes del oído es que a través de éste, se procesan las diversas cualidades de los sonidos bien sea por medio de tonos, ritmos, intensidades, volúmenes, (entre otros), lo cual resulta primordial en los procesos que implican la transmisión de emociones al cliente, el reconocimiento de marcas, posicionamiento, publicidad, venta personal y todo lo relacionado con el marketing directo.

En una investigación, Lindstrom, (2007 p.5) descubrió que los sonidos que provocan más impacto positivo en las personas son desde las risas de bebé, la vibración de los teléfonos celulares, hasta el sonido que produce una botella de gaseosa al ser destapada. Esto demuestra firmemente la importancia que puede tener para una marca el adecuado uso y aprovechamiento de elementos auditivos que despierten sentimientos positivos en el consumidor.

La Vista

Lindstrom, (2007 p.6), afirma que los seres humanos, cuando ven algo que forma parte de sus deseos o que les llama la atención, realmente se pueden sentir a gusto y cómodos, de esta manera se percibe cómo los mismos son seducidos por la percepción visual. Los niños, particularmente, se sienten realmente atraídos al percibir imágenes que contengan muchos colores, o formas, esto posiblemente se debe a que ellos reflejan en las mismas sus sentimientos, emociones y/o deseos.

Los colores, los diseños, las imágenes, los estilos y demás elementos visuales de los productos y las campañas publicitarias que son generadas por las empresas, representan aspectos fundamentales para el posicionamiento de la marca; es por ello, que las organizaciones realizan grandes inversiones en publicidad televisiva para resaltar los estímulos visuales.

El Gusto

El sentido del gusto es la percepción que se adquiere principalmente por la sensibilidad de las papilas gustativas de la boca, lo cual detecta la forma, textura y sabor de los alimentos. Las principales sensaciones gustativas vienen dadas por sabores agrios, salados, dulces y amargos. Guyton y Hall, (2007 p.16), argumentan que "los diversos sabores que pueden ser percibidos por una persona no son más que las combinaciones de las sensaciones gustativas elementales".

Con respecto al marketing, el sentido del gusto ha sido muy poco trabajado por las industrias que no pertenecen al área de alimentación, donde éste es clave para la transmisión de sensaciones. Según Robert (2005, p.17) "si se acercan los sentidos al mundo de las organizaciones, así como al desarrollo de productos y a las relaciones con los consumidores, se puede lograr una fantástica fuente de inspiración que puede hacer ganar la partida frente a competidores".

El Tacto

El tacto puede definirse como el sentido que permite percibir cualidades de los objetos y medios, como la temperatura, aspereza o suavidad, dureza, entre otros. A su vez, Arellano, (2000 p.80) expresa que las áreas del cuerpo en las que la piel es más sensible a la presión, son las yemas de los dedos, los labios, la punta de la lengua y el interior del antebrazo. Mediante el tacto, la gente puede reconocer la forma en sus tres dimensiones, la textura y la consistencia de un objeto o alimento; así como también su temperatura.

En el marketing, el sentido del tacto posee gran importancia, puesto que la percepción positiva que se pueda tener de la empresa dependerá del contacto que puedan tener los consumidores con el producto, servicio, marca, personas y demás elementos que representen a la organización. Los consumidores suelen relacionar la suavidad, peso o consistencia, con aspectos como la duración, calidad y el placer que se pueda percibir del producto.

El Olfato

Según Lindstrom, (2007 p.6), "el olfato probablemente es el más impresionante y sensible de los cinco sentidos, ya que, por medio de él llegan olores que evocan recuerdos sin necesidad de ser analizados por el cerebro, a diferencia de los otros". Los olores tienen el poder que ayuda a cautivar o seducir al consumidor, despertando todos aquellos recuerdos que el cliente tiene guardados en el subconsciente. "El olfato es uno de los sentidos más olvidados al momento de hacer mercadotecnia o publicidad, esto podría deberse a que muchas de las empresas aún no conocen el fuerte impacto que este tiene en las personas".

Guyton y Hall, (2007 p.16) mencionan que "las porciones olfatorias del encéfalo figuraron entre las primeras estructuras cerebrales desarrolladas en los animales primitivos y

que gran parte del cerebro se fue formando alrededor de este origen olfatorio". Una de las cosas más importantes que a su vez se destaca de los otros sentidos, es que el olfato es uno de los sentidos que más se conecta con la memoria emocional, ya que esta información neuronal llega hasta el hipotálamo.

Comportamiento del Consumidor Infantil

Arellano (2000 p.69), indica que el concepto de comportamiento se refiere a aquella actividad interna o externa del individuo o grupo de individuos dirigida a satisfacer sus necesidades mediante bienes y servicios. El mismo supone actividades que pueden ser externas, como la búsqueda de un producto, su compra física y transporte del mismo y, de actividades internas, como el deseo de un producto, la lealtad hacia una marca o la influencia psicológica producida por la publicidad.

Keillor, y otros (1996 p.47), argumentan que "en el momento en que el niño o preadolescente consumidor realiza su primera compra de productos, bien sea de forma solitaria o acompañados de sus representantes, es clave para permitir explicar o analizar su futuro comportamiento de compra". Debido a que estos consumidores poseen muy poca información al momento de enfrentarse a lo que sería la adquisición de bienes y productos, se encuentran mucho más susceptibles a lo que serían las fuentes de información externas, bien sea por parte de sus compañeros de estudio, sus amigos, o inclusive sus padres y familia en general.

Aunado a esto, el autor Brée (1995 p.26), sostiene que, debido a la ausencia de un modelo como tal que permita explicar detalladamente el comportamiento del consumidor en edad infantil, y tomando en cuenta las definiciones antes mencionadas, se desprende claramente que el niño, dentro de su proceso de socialización como consumidor, se encuentra en el centro de un sistema de relaciones muy complejas, por lo tanto, el mismo autor aboga por entender el concepto de niño-consumidor, dándole al mismo un punto de vista desde un triple enfoque: El desarrollo cognitivo del niño, el cual le permitirá llevar a cabo un proceso de compras, y que le capacita para comprender las principales intenciones de los anuncios publicitarios; las aptitudes para tratar esa información y el contexto de socialización como consumidor en el que se haya envuelto.

Sólo en el instante en el que el niño haya desarrollado tanto su capacidad cognitiva, como las aptitudes para tratar la información y un contexto socializador propicio al inicio del aprendizaje del consumo, podrá hablarse de un niño consumidor.

Etapas de Desarrollo del Comportamiento del Consumidor Infantil

"Convertirse en consumidor es trascendental en nuestra sociedad, puesto que, satisfacemos gran parte de nuestras necesidades como individuos en el mercado" McNeal,

(1998 p.13). Jugar el papel del consumidor es vital para el bienestar básico de una persona, no sólo en términos de adquisición de bienes y servicios. Las familias de hoy en día ponen en práctica la idea de la participación de sus hijos como consumidores, ya sea de forma directa o indirecta en las decisiones que se toman al realizar las compras o adquisiciones de bienes y productos, enseñándoles de esta manera los fundamentos de la acción de gastar y comprar.

Hoy en día, los padres son los primeros actores que fomentan el proceso de socialización o consumismo de los niños, sin embargo, el aprendizaje de los patrones de comportamiento del consumidor proviene no sólo de ellos, si no que, es el resultado de la influencia que ejercen muchas otras personas sobre ellos, bien sean familiares, amigos o hasta los medios televisivos, de publicidad o de comunicación. Al niño le gusta explorar nuevas experiencias sensoriales, ya que es más sensorial que un adulto. Así mismo, está en una continua exploración del mundo que lo rodea, pues tiene mucho más despiertos sus cinco sentidos, por lo tanto para él, tocar, oler, saborear, es parte de la experiencia, y es importante tenerlos como parte del proceso de comunicación.

Mcneal (1993) delimitó cinco etapas para comprender la evolución del niño hacia el niño-comprador:

Etapas de Observación: Se refiere al proceso que desarrolla el niño consumidor desde los dos meses de edad. Los niños de temprana edad, junto a sus padres observan altos niveles, tanto de colores, formas, sonidos, olores y texturas que obviamente son llamativos para ellos, en el momento en que se realizan las compras, bien sea en supermercados o centros comerciales; es desde ese mismo momento en el que ellos se incluyen en el mundo del consumismo.

Etapas de pedido: Comienza a evidenciar sus deseos y gustos en la medida en que le pide a sus padres aquellos productos o servicios que llaman su atención, bien sea por medio de gesticulaciones o palabras propias. Según Mcneal (1998 p.19), "en esta etapa se inicia al niño en el consumo mediante la televisión, permaneciendo expuesto a los spot publicitarios que captan su atención, de tal manera que no pueden resistirse a pedirle a sus padres que se los compren". A partir de los dos años, los niños comienzan a recordar los productos que le producirán satisfacción, y a identificar cuáles serán las herramientas que les harán conseguirlos.

Etapas de selección: En esta etapa Mcneal (1998 p.19), argumenta que "Pedir algo se convierte gradualmente en conseguirlo", y siendo el niño veterano en el proceso de pedir, realiza sus primeras decisiones de compras en supermercados, tiendas de juguetes, centros comerciales u otros, con la ayuda de sus padres. La necesidad de realizar acciones de forma independiente implicará, entonces, la selección de un producto y su adquisición.

Este momento es crítico en el aprendizaje del niño con respecto al consumo, ya que, se trata del primer acto autónomo que realiza, el mismo que en el futuro se convertirá en un consumidor independiente, aunque se lleve a cabo con la autorización y supervisión de los padres. Una vez que se le permite al niño seleccionar productos periódicamente, el acto en sí se convierte en una sensación de seguridad que lleva a pedir más.

Después de seleccionar regularmente los productos con autorización de los padres y presenciando cómo ellos pagan por dichos productos, los niños, en su deseo de adoptar el papel de los mayores, quieren participar activamente en el proceso de intercambio. Este es un importante paso, puesto que el niño comienza a familiarizarse con la realidad de que la empresa es la dueña de los bienes y productos y que para poder adquirirlos se necesita dinero como intercambio. Con la autorización de los padres y al principio con mucha ayuda, el niño realiza su primera coadquisición tomando el producto del estante y dando dinero al cajero.

Etapas de adquisición: Esta etapa abarca la edad media de cinco años y medio. A esta edad, los niños empiezan a desempeñar el papel de consumidores primarios, lo que los lleva a madurar el concepto de compra y sus mecanismos y el papel que desempeña el dinero en el acto de intercambio.

Etapas de compra independiente: Esta etapa señala que cuando los niños han alcanzado la edad de 8 años, han desarrollado además la capacidad persuasiva precisa para convencer a sus padres de la capacidad de adquirir bienes y servicios por sí mismos. El comportamiento de compradores independientes se extenderá gradualmente a productos más complejos y costosos como ropa y artículos para terceros, incluyendo alimentos básicos para las comidas del hogar, quizá comprados a pedido de los padres.

Metodología

La presente investigación, se consideró de tipo descriptiva, por cuanto se describieron las variables marketing sensorial y comportamiento del consumidor infantil; se desarrolló mediante un diseño no experimental, transeccional, correlacional de campo. La población estuvo conformada por los niños en edades comprendidas entre 7 y 12 años de edad, visitantes de los establecimientos de recreación, situados en el Municipio Lagunillas.

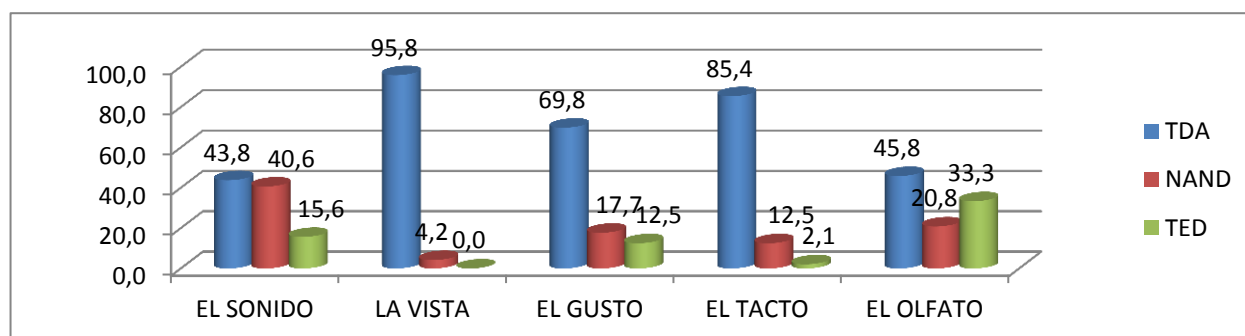
En virtud de la dificultad para conocer el tamaño exacto de la población, se aplicó un muestreo intencional u opinático, considerando como criterio de selección, los primeros 08 niños en edades comprendidas entre 7 y 12 años de edad, que asistieron a cada uno de los seis (6) sitios recreativos donde se aplicó el instrumento, para un total de 48. Las unidades de análisis fueron: McDonald's Tropicana y Las Morochas, Ilusion Park, Mini Mall Kids, Diver Kids y Circus Play Park.

Para efectos de este estudio, la técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario tipo Likert, con las alternativas de respuesta: totalmente de acuerdo (TDA), ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAND) y totalmente en desacuerdo (TED), el cual fue aplicado a los 48 niños en los sitios mencionados. El instrumento fue sometido a validación de contenido mediante juicio de 5 expertos y calculada su confiabilidad mediante la fórmula de Alpha Cronbach, obteniéndose un coeficiente de 0,77 ubicándose en el rango Alta, según el baremo utilizado. Asimismo, los datos fueron procesados a través del programa Excel, versión 2007, y presentados en diagramas de barra (frecuencia relativa), siendo analizados mediante estadística descriptiva.

Resultados y Discusiones

Una vez aplicado el instrumento y obtenidos los datos pertinentes, se procedió a su análisis para determinar los factores del marketing sensorial que influyen en el comportamiento del consumidor infantil, del Municipio Lagunillas, Estado Zulia, como sigue:

Gráfico 1. Factores del Marketing Sensorial



Fuente: aplicación del instrumento de recolección de datos. Estrada-Zuccarello-Arrieta, (2013).

Leyenda:

TDA: Totalmente de Acuerdo

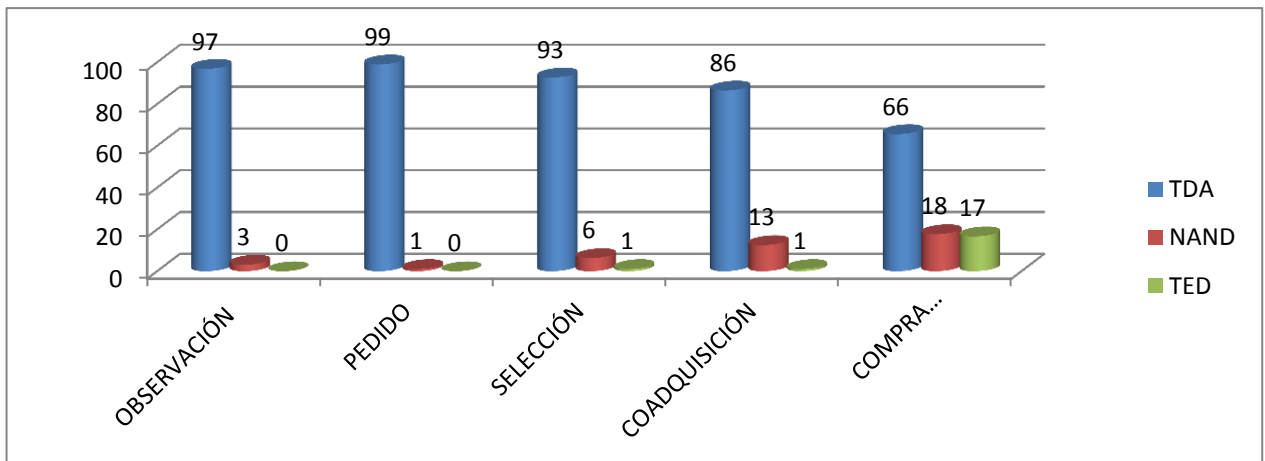
NAND: Ni de acuerdo ni en Desacuerdo

TED: Totalmente en Desacuerdo

La gráfica anterior, muestra el impacto que generan los diferentes factores del Marketing Sensorial en el comportamiento del consumidor infantil, siendo la vista, el tacto y el gusto los factores que más impactan con resultados muy por encima del 50% de respuestas en total acuerdo. Es curioso sin embargo, el bajo porcentaje obtenido por los factores sonido y olfato, ya que, según (Lindstrom, 2007), ambos promueven la evocación de recuerdos, emociones y según su tesis, son dos de los factores que no deben dejar de aplicarse en mercadeo sensorial, dado su

comprobado poder de persuasión. Sin embargo, las investigaciones de Lindstrom han sido con personas adultas, no con niños que, por razones obvias, presentan comportamientos y reacciones que no siempre se asemejan a las de los adultos, llenos de prejuicios e ideas preconcebidas a la hora de asumir comportamiento como consumidores.

Gráfico 2. Etapas del Desarrollo del Comportamiento del Consumidor Infantil



Fuente: Aplicación del instrumento de recolección de datos. Estrada-Zuccarello-Arrieta, (2013).

Leyenda:

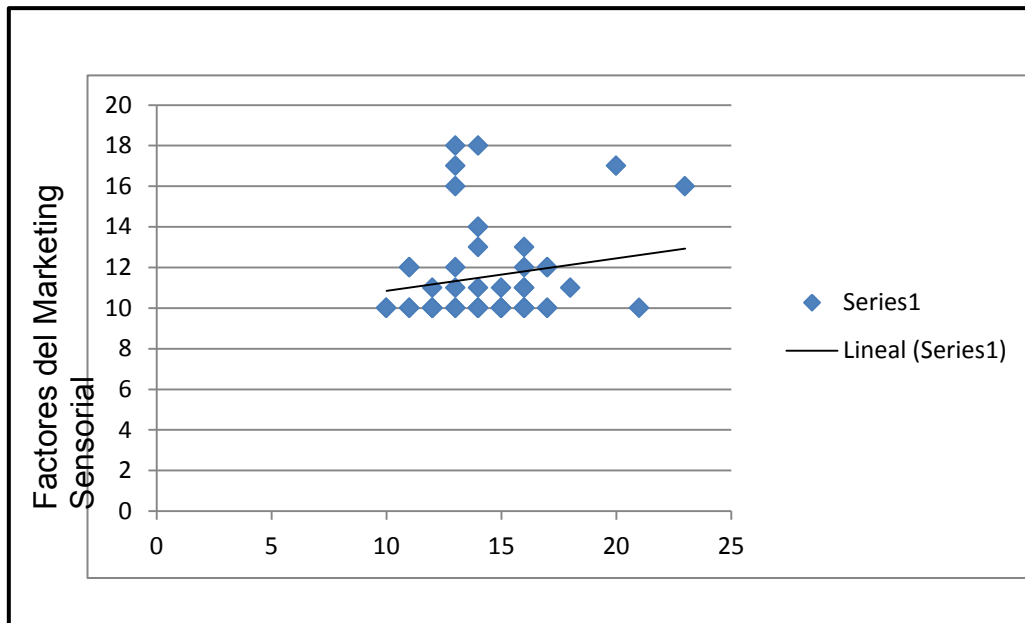
TDA: Totalmente de Acuerdo

NAND: Ni de acuerdo ni en Desacuerdo

TED: Totalmente en Desacuerdo

De acuerdo a los datos presentados en la gráfica anterior, los niños objeto del presente estudio manifiestan todas las etapas de su desarrollo como consumidores plenos. El aspecto que menos incidencia tuvo, fue el de la compra independiente, lo que sugiere que, los niños encuestados aún no han perfeccionado esa fase, sin embargo, a pesar de tener el porcentaje más bajo, no se desmerita el 66% que obtuvo. Estos resultados concuerdan con lo establecido por (McNeal, 1993), quien señala que, ya a los 8 años de edad el niño ha madurado lo suficiente en su comportamiento como consumidor, lo que le permite desarrollar cada una de las 5 fases determinadas por él.

A fin de establecer la incidencia de los factores del marketing sensorial en el comportamiento del consumidor infantil, se aplicó la Correlación de Pearson, utilizada para medir el grado de relación no causal entre dos variables cuantitativas, obteniéndose un índice de 0,18; lo que sugiere que existe entre las variables una relación positiva la cual, aunque débil, indica que un cambio en la primera, genera cambios directamente proporcionales en la segunda. La correlación está representada en la siguiente gráfica:



Fuente: Cálculos propios

Conclusiones

Con base a los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los instrumentos y del análisis de los mismos, se puede concluir lo siguiente:

- Los factores del marketing sensorial que inciden en el comportamiento del consumidor infantil son: Vista, tacto y gusto, no así el sonido y el olfato.
- El factor que más valoran los niños es la vista, siendo impactados básicamente por la mezcla de colores con los que se decoran los sitios destinados a su recreación.
- El tacto es el segundo factor en importancia identificado como influyente en el comportamiento del consumidor infantil, debido a que, por su naturaleza curiosa, los niños valoran la posibilidad de tocar cosas, máxime cuando son especialmente diseñadas para otorgarles placer.
- Se comprobó además que en los establecimientos objeto del estudio, se están comenzando a aplicar estrategias de marketing sensorial, a fin de captar a través de los niños, a los padres, que son en definitiva los que tienen poder de compra, bajo el influjo de sus hijos menores de edad.
- Los establecimientos objeto de estudio no están aplicando estrategias para captar a los niños mediante el sentido del oído ni del olfato, a pesar de que, según Lindstrom, propulsor de la novedosa tendencia de marketing, una melodía y un aroma específico, son capaces de generar en el ser humano evocaciones y mover emociones que podrían llegar a generar relaciones de por vida con marcas y/o establecimientos.

Se comprobó además que existe una correlación positiva entre los factores del marketing sensorial y el comportamiento del consumidor infantil, es decir que, el incremento de la exposición de los niños a los factores del marketing sensorial, generará en él aceptación hacia el bien o el producto a través del cual le esté llegando el mencionado factor.

Referencias Bibliográficas

- Arellano, R. (2000) *Marketing, Enfoque América Latina*. México, Editorial: McGraw Hill Companies.
- Braidot, N. (2005), *Neuromarketing: conocer al cliente por sus percepciones*. Publicación en línea. Link: http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=3398011
- Brée, J. (1995) *Los niños, el consumo y el marketing*. Barcelona: Paidós.
- Guyton, A.; Hall, J. (2007), *Neuromarketing: conocer al cliente por sus percepciones*. Publicación en línea. Link: http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=3398011
- Keillor, B.; Parker, S.; Schaefer, A. (1996) *Influences on adolescent brand preferences in the United States and Mexico*. Journal of Advertising research.
- Kerin, R.; Berkowitz, E.; Hartley, S.; Rudelius, W. (2004) *Marketing*. México. Editorial: McGraw Hill Interamericana, S.A.
- Kotler, P. (2008) *Las preguntas más frecuentes sobre el marketing*. Bogotá, Colombia: editorial Norma S.A.
- Kotler, P. (1996) *Dirección de mercadotecnia*. México. Editorial: Prentice-Hall hispanoamericana, S.A.
- Lindstrom, M. (2007), Brand sense: publicidad a través del imperio de los sentidos. *Revista Marketing News*. Link: http://www.marketingnews.com.co/site/portals/0/documents/pdf/last_editions/ed10.pdf
- Mcneal, J. (1993) *Marketing de productos para niños*. Barcelona. Ediciones Granica, S.A.
- Mcneal, J. (1969) *The child consumer: a new market*. Editorial: bureau of business research, Austin: Texas.
- Mcneal, J. (1998) *Child's play*. Editorial: Marketing Tools. Barcelona.
- Robert, B. (2005), *Neuromarketing: conocer al cliente por sus percepciones*. Publicación en línea. Link: http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=3398011
- Robertson, T.; Feldman (1976) *Children as consumers: the need for multitheoretical perspectives*. *Cincinnati*. Editorial: Advances in Consumer Research.

Negociación Efectiva para organizaciones exitosas: Un marco de referencia para captaciones de clientes (6JJGH-23)

Heine Rincón*
Mónica Villalobos**
Ana Linares***

Resumen

Esta investigación se propone el análisis de la negociación efectiva para organizaciones exitosas un marco de referencia para captaciones de clientes; iniciando con sus definiciones, tipos de negociaciones, conocimientos y habilidades necesarias; proceso de negociación y roles del negociador. La investigación fue descriptiva con diseño documental, con población finita y muestra intencional, procesando la información con el método de análisis de contenido. Se concluyó que aprender a negociar es crucial para avanzar profesional y personalmente. La negociación es un proceso humano entre dos o más partes, las habilidades y conocimientos serán los garantes de la efectividad. El proceso se desarrolla desde el momento en que las partes se preparan para ésta, hasta que intercambian transacciones y llegan a un acuerdo.

Palabras clave: Efectividad, Negociación, Organizaciones.

Effective negotiation for successful organizations A frame of reference for catchments of customers

Abstract.

This paper proposes the analysis of the effective negotiation for successful organizations a frame of reference for catchments of customers; starting with their definitions, types of negotiations, knowledge and skills; negotiation process and roles of negotiator. The research was descriptive with documentary design, finite population and sample intentional, processing information with the method of content analysis. It was concluded that learning to negotiate is crucial to advance professionally and personally. Negotiation is a human process between two or more parties, the skills and knowledge will be the guarantors of the effectiveness. The process is developed from the moment in which the parties prepare for this, until they exchange transactions and reach an agreement.

Key words: effectiveness, negotiation, organizations.

* Cursante del Postdoctorado 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. Coordinadora de la Línea de Investigación de Vialidad. ingheine@cantv.net

** 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. PEII A. movillalobos@ujgh.edu.ve

*** Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). Diploma de Estudios Avanzados en Gerencia de Empresas otorgado por la Universidad Politécnica de Madrid conjuntamente con la Universidad del Zulia. Ingeniera Mecánica (LUZ). Funcionario Banco del Tesoro. ana.linares@bt.gob.ve

Introducción

Las relaciones humanas son relaciones entre diferencias, y día a día se hace más necesario el trabajo conjunto y el logro común de objetivos y resultados. Desde épocas muy antiguas se desarrolla el trabajo en equipo; con dificultades para lograr el mutuo acuerdo. Por lo anterior, los últimos 30 años han desarrollado modelos, conocimientos y herramientas para lograr resultados en conjunto.

Una investigación efectuada a principios de la década de los 90 arrojó que las habilidades profesionales fundamentales de los gerentes deberán ser: la formulación de estrategias, la dirección positiva del talento humano, la mercadotecnia y las ventas, el manejo de las finanzas y la negociación y la solución de conflictos.

La palabra negociación ha cobrado una importancia tan marcada que la sitúa por encima de otras formas de solución de conflictos, como son el arbitraje, los procesos judiciales o el uso de mediadores, tanto en la arena internacional como en las relaciones económicas y comerciales entre países, organizaciones y empresas.

Por lo anterior, esta investigación se propone el análisis de la negociación efectiva para organizaciones exitosas un marco de referencia para captaciones de clientes; para lo cual expone la definición de la negociación efectiva; los tipos de negociaciones; las habilidades y conocimientos necesarios para negociar de forma efectiva; el proceso de negociación, y finalmente, los roles del negociador.

Desarrollo:

a) Fundamentación teórica:

1. Definición Negociación Efectiva:

La mayoría de los empresarios se ven constantemente incluidos en negociaciones de diferente índole. Por ello, negociar, y negociar bien, adquiere una fundamental importancia para poder lograr mejores relaciones en la vida y, como consecuencia, más agradables y sólidas posiciones.

En este contexto, de acuerdo con Alamillo (2008) la negociación efectiva es la forma de intentar resolver, mediante la discusión los problemas que surgen, bien entre los individuos, bien entre las colectividades de los que estos forman parte. Es la forma más racional de solucionar los problemas entre las partes. Es tener la voluntad de encontrar una solución satisfactoria para cada una de las partes involucradas en un problema; es

una confrontación de ideas que persiguen evitar el enfrentamiento mutuo, o bien tratan de poner solución a un enfrentamiento existente.

Por su parte, España (2014) expresa que; en el tema gerencial, podemos decir que la negociación es el proceso mediante el cual dos, o más partes, se reúnen para discutir o establecer un contrato, definir las pautas de una relación laboral, comprar o vender un producto o servicio, resolver diferencias, establecer costos, estructurar un plan de trabajo, formular un cronograma, entre otras actividades.

El objeto que se persigue con la negociación es que finalmente se concrete un compromiso formal entre las partes, donde ambas puedan obtener resultados beneficiosos y favorables en pro de su bienestar (económico, personal, comercial, entre otros).

En este mismo orden de ideas, Guerra (2014) expone que las negociaciones son un método para llegar a un acuerdo con elementos tanto cooperativos como competitivos. Método significa que hay una serie de pasos que deben seguirse de cierta manera y en cierto orden. El elemento cooperativo resulta del deseo de ambas partes de llegar a un acuerdo mutuamente conveniente, sin este deseo no se negociaría: se exigiría, se pelearía, se recurriría a la autoridad. El elemento competitivo se deriva del deseo de cada una de las partes de lograr el mejor acuerdo para sí misma.

Finalmente, Malcolm (2012) expresa que siguiendo cuatro los principios básicos de negociación efectiva conforme a la formulación clásica de Fisher y Ury, se debe: diferenciar a la gente del problema; centrarse en los intereses más que en las posiciones; generar opciones variadas antes de decidir y tener una norma objetiva para basar el resultado.

2.- Tipos de Negociaciones:

El conocimiento pleno del tipo de proceso negociador resulta de trascendental relevancia para su adecuada preparación. Es por ello que, antes de afrontarlo, es conveniente definir con la mayor claridad posible el tipo de negociación en la que se va a participar. Las negociaciones según Crespo y otros (2003), se clasifican en:

a) *Según la forma en que cada parte toma posición:*

- Negociación competitiva: cuando cada parte está en los extremos sin ánimo de resolver.
- Negociación colaborativa: es más flexible, buscan la mejor solución para todos.
- Negociación Mixta: combina las dos anteriores, inicia con la competitividad y posteriormente se vuelve colaborativa.

b) *Según el modo de desarrollar la negociación:*

- Negociación explícita: es declarada abiertamente por una de las partes, para lograr un objetivo.
- Negociación Tácita: no se define claramente el proceso de negociación, aunque estén envueltos en él.

c) *Según las partes implicadas:*

- Negociación bilateral: cuando hay dos partes implicadas en la negociación.
- Negociación multilateral: cuando hay más de dos partes implicadas.

d) *Según los componentes que actúen en nombre propio o con representantes:*

- Negociación directa: cuando las partes implicadas defienden sus propios intereses.
- Negociación a través de representantes: los representantes tienen conocimientos específicos para defender la negociación y generalmente posturas más duras.

En otro contexto, las negociaciones pueden, de acuerdo con Hernández y Cedré (2006) clasificarse de la siguiente manera:

- *Según las personas involucradas:* Las negociaciones pueden efectuarse entre individuos, entre estos y grupos o entre grupos. A medida que intervienen más personas se complejiza más el proceso pues entran a jugar mayor número de intereses, puntos de vista, comportamientos, conductas, expectativas y niveles de satisfacción, lo que genera un sin número de diferencias y demanda una mayor preparación del proceso.

- *Según la participación de los interesados:* Pueden clasificarse en negociaciones directas e indirectas (a través de mediadores, árbitros, abogados, entre otros.). En el primer caso, por lo general, el proceso es más expedito y dinámico, mientras que, en el segundo caso, el proceso se puede retardar y, lo que puede ser más peligroso, complicarse por la falta de comunicación entre las partes debido a la entrada de intermediarios.

- *Según asuntos que se negocian:* Existe una gama amplia de asuntos que pueden negociarse, desde aspectos políticos, comerciales y técnicos, hasta personales y afectivos. En cada caso resulta imprescindible tener un conocimiento adecuado del objeto de la negociación, así como crear el ambiente propicio para lograr el efecto deseado.

- *Según el status relativo de los negociadores:* Bajo tal criterio las negociaciones pueden clasificarse en horizontales, cuando las partes se encuentran en un mismo nivel

de la escala jerárquica; vertical, cuando las partes que negocian se encuentran vinculadas a través de una relación de subordinación directa; o diagonales, cuando la negociación se produce entre partes que se encuentran en diferentes escaños de la pirámide jerárquica.

- *Según el clima humano:* De acuerdo con este criterio las negociaciones pueden ser amistosas o polémicas, así como abiertas y sinceras o manipuladas. Las negociaciones amistosas y abiertas y sinceras resultan mucho más fáciles que el otro extremo.

- *Según los factores desencadenantes:* De acuerdo con estas, las negociaciones pueden clasificarse como: negociaciones libres (entre compradores y vendedores); forzadas, cuando un hecho específico provoca la negociación, morales o afectivas, cuando la causa del proceso negociador tiene que ver con comportamientos, actitudes o valores; y legales, cuando la causa que la origina es una demanda judicial concreta.

- *Según canal de comunicación:* Pueden clasificarse en cara a cara, telefónicas, epistolares o sobre la base de representantes. La diferencia fundamental entre ellas reside en el grado en que fluye el proceso de comunicación que se establece entre las partes.

- *Según el modo de negociación:* Pueden clasificarse en negociaciones competitivas y en negociaciones cooperativas. Dentro de la misma negociación se pueden presentar estos modos. La comprensión de los mismos y su combinación adecuada en el proceso pueden ayudar en el proceso de negociación.

3.- Conocimientos y Habilidades Necesarias para Negociaciones Efectivas:

No sólo basta con entender el proceso de negociación, según Palacios (2008) se requieren habilidades de comunicación, influencia, persuasión y credibilidad, lo cual se desarrolla y aprende con el tiempo. También existen otras habilidades que se conocen actualmente como Principios, a saber:

- Satisfacer más necesidades que deseos.
- Usar el poder personal de forma efectiva y aprender a identificar y controlar el poder del otro.
- Presentar argumentos convincentes del tema a negociar.
- Establecer aspiraciones elevadas pero razonables.
- Desarrollar estrategia con opciones y concesiones.
- Administrar la información con habilidad.

- Gestionar la relación interpersonal del otro.

Recordar: "El verdadero medio de ganar mucho consiste en no querer ganar nunca demasiado". Francois De Salignac.

En este contexto, González (2006) define dentro de los conocimientos y habilidades necesarias para que la negociación sea efectiva, los siguientes:

- Tener la preparación adecuada, estricta y detallada; para poder transmitir seguridad y firmeza.
- Ser interesante, no muy extenso, fluido.
- Apoyarse en medios audiovisuales.
- Seleccionar el día y hora más convenientes.
- Tomar la iniciativa no siempre es bueno, puede dejar iniciar a la contraparte.
- Si el interlocutor está presionado no se recomienda hacer concesiones.

4. El Proceso de Negociación:

Para las autoras Hernández y Cedré (2006) puede analizarse el proceso de negociación en tres etapas, a saber: la *Planificación* (contempla el diagnóstico, la estrategia y las tácticas), la *Negociación Cara a Cara* (contiene sus propias etapas) y el *Análisis posterior* (que incluye el análisis de los resultados del proceso).

Cuadro N° 1: Proceso de Negociación.

Etapas del Proceso	Descripción	Componentes de la Etapa
a) <i>La planificación</i>	Es la parte más importante de la negociación pues garantiza la preparación del proceso. Un negociador mal preparado tiene que limitarse a reaccionar ante los acontecimientos, nunca podrá dirigirlos. El arte de la dirección consiste en saber lo que hay que hacer y cómo hacerlo. Lo mismo puede decirse del arte de la negociación	<i>Diagnóstico:</i> constituye una fase de vital importancia para la negociación, pues a partir de ella se obtiene una información relevante que apoya la estrategia y tácticas a emplear. El diagnóstico se concentra en tres aspectos claves: análisis del tipo de negociación, análisis del poder de negociación y análisis DAFO.
		<i>Estrategia:</i> La estrategia de la negociación debe centrarse en la anticipación de las respuestas de la otra parte ante propuestas y sugerencias, así como en la capacidad y disposición de ésta para obtener sus objetivos. La estrategia comienza con el conocimiento de la situación crítica negociable, es decir, aquellas situaciones donde es importante que las partes involucradas deban quedar satisfechas con los acuerdos que se logren, por la importancia de mantener o crear una relación a largo plazo o donde se requiere la necesidad de compromiso de una o ambas partes.
		<i>Tácticas:</i> La táctica se refiere a la formulación de pautas a corto plazo que permiten alcanzar los

		objetivos a largo plazo. Por tanto, en la táctica es necesario tener en cuenta cómo se inicia el proceso negociador, cómo se abandona, cuál será la primera oferta y qué concesiones se pueden hacer. Esto incluye también organizar el equipo negociador, o sea, designar funciones que cumplirán los miembros del equipo, cómo se coordinarán dichas funciones, cómo se distribuirá la información sobre las necesidades y objetivos de la otra parte y cómo concretamente se pueden satisfacer.
--	--	--

Continúa...

Etapas del Proceso	Descripción	Componentes de la Etapa
b) <i>La Negociación Cara A Cara</i>	Los negociadores exitosos se preocupan mucho por su comportamiento "cara a cara". Ellos evitan cuidadosamente el uso de las frases irritadoras como: "Mi oferta es generosa" o "mi oferta es justa o razonable". Para ello, es necesario tener una clara idea acerca del proceso de negociación cara a cara, comenzando por conocer las etapas de dicho proceso y cómo canalizar sus energías durante la misma mediante la aplicación de los diferentes estilos de influencia	<i>La apertura:</i> en esta etapa se da inicio al proceso, por lo que resulta necesario en la misma hacer las presentaciones formales, exponer y acordar la agenda, definir las reglas de trabajo para llevar a cabo la negociación y concretar la logística del proceso.
		<i>Las expectativas.</i> En esta etapa las partes presentan sus expectativas, hacen las aclaraciones correspondientes y efectúan los ajustes necesarios a la agenda como resultado de este proceso.
		<i>El intercambio.</i> Es aquí donde comienzan a ponerse en práctica las estrategias y tácticas previamente definidas, se produce en un primer momento una especie de comparación opciones vs. demandas, en la que se evalúan las formas de hacerlas corresponder para llegar a resultados concretos. Se desarrollan las juntas privadas, empiezan los impasses y comienzan a manifestarse los conflictos.
		<i>El acercamiento.</i> Es, posiblemente, la etapa más decisiva para el logro de resultados concretos y la más creativa desde el punto de vista de las decisiones que se adoptan para alcanzarlos. En la misma se identifican las áreas comunes de las partes, se generan nuevas opciones, se plantean las concesiones, se solucionan los conflictos y se toman un grupo de acuerdos preliminares.
		<i>El cierre:</i> incluye la revisión de los acuerdos, la definición de las fechas y los responsables, los mecanismos de seguimiento y monitoreo de los acuerdos y la aprobación final.
c) <i>Análisis posterior:</i>	En esta etapa se analizan los resultados del proceso, las experiencias adquiridas, las perspectivas futuras y el control o seguimiento de los resultados.	

Fuente: Las Autoras, consultando a Hernández y Cedré (2006).

En otro sentido, encontramos el proceso dividido en cuatro (4) pasos, tal como lo define Shell (2005), así:

- Paso 1: Preparar la Estrategia: para cumplir este paso es recomendable iniciar con una matriz de situación que permita saber a qué se enfrentan.

Lo anterior, -permitirá basados en la experiencia- elegir el estilo para el abordaje; luego, ponerse en la situación del otro y así prever que estrategias utilizará; combinando la información anterior se define el plan de negociación.

- Paso 2: Intercambio de Información: durante este paso se espera una comunicación abierta en clima amistoso, para determinar los intereses de cada quien por negociar, las percepciones que preocupan a las partes, y finalmente, enviar señales de la presión respectiva.

En primera instancia se trata de establecer una relación cara a cara, es fundamental obtener datos de los intereses del otro, los resultados que busca y sus percepciones. Para posteriormente, indicar nuestras expectativas y la capacidad de presión que tenemos.







- Paso 3: Apertura de la negociación y concesiones: en esta etapa se define quien debe hacer la primera propuesta; si es necesario incluir concesiones; si conviene endurecer la posición o iniciar con flexibilidad; todo ello basado en la información recaudada en el paso anterior.

- Paso 4: Concluir y llegar a un compromiso: existen diversas técnicas que se utilizan para llegar al cierre de la negociación, tales como el efecto escasez (lo que ofrecen se está agotando); el factor tiempo al fijar una fecha límite de la demanda; insinuar la retirada. Por otra parte, también existen efectos psicológicos como haber invertido al inicio o la necesidad de más tiempo para lograr el objetivo; lo importante en este paso el llegar a un acuerdo satisfactorio y no romper la relación sin producir solución.

5. Los Roles del Negociador:

Debido a las múltiples formas de negociar se presentan diferentes estilos, los cuales Palacios (2008), los compara con el marco metodológico de los seis (6) sombreros que son:

Gráfico N° 1. Seis Sombreros del Negociador.

 PLANIFICADOR Recopila información y planifica.	 AMIGO Crea relaciones positivas.	 CONSULTOR Pregunta y sabe escuchar.
 PERSUASIÓN Convence e influye.	 COACHING Supera adversidades.	 ACTITUD DE CAMBIO Aprendizaje continuo.

Fuente: Palacios (2008)

En otro orden Pascal (2003), plantea tres roles del negociador, que son:

- *El negociador suave*: con participación amistosa, que espera llegar a un acuerdo, flexibilidad para cambiar de posición; evita a toda costa la confrontación.

- *El negociador duro*: su objetivo es la victoria, la otra parte es el adversario, desconfía, insiste en tener la razón con su posición.

- *El negociador proactivo – propositivo*: le importa el resultado, solucionando los problemas, es suave con la gente y duro con el problema, sabe exponer sus límites, desarrolla opciones múltiples.

Por último, Kozicki (2012), recomienda utilizar un juego de representaciones (roles) que conviene abordar por fase:

- En la fase de preparación transfórmese en un detective.

- En la fase de presentación compórtese como un abogado.

- En la fase de negociación propiamente dicha, póngase la ropa del juez.

- En la fase de acuerdo haga de un contable.

b) Métodos:

La investigación realizada fue de tipo descriptiva analizando la Negociación Efectiva para Organizaciones Exitosas, como un marco de referencia para captaciones de clientes; para lo cual se utilizó diseño documental con fuentes secundarias. La Población fue de tipo finita, con muestra intencional al seleccionar la bibliografía y artículos de expertos en Negociación.

La recolección de datos fue por medio de la observación sistemática de las variables, de forma estructurada para cumplir los objetivos antedichos. Procesando posteriormente la información recogida a través del análisis de contenido, lo cual permitió interpretar la investigación de las fuentes secundarias, extrayendo y diferenciando la postura de los autores.

c) Resultados:

1.- La negociación efectiva es la forma más racional de solucionar los problemas entre las partes, pero debe existir la voluntad de ambos para efectuar compromisos de común acuerdo.

2.- Existen diferentes tipos de negociaciones, la cual depende también del autor que sea consultado, sin embargo, lo podemos resumir que los tipos dependerán, del número de partes

involucradas; de la voluntad de llegar a un compromiso y de si la ejecutan de forma directa o a través de representantes.

3.- La efectividad de la negociación dependerá de la capacidad de dirigir y controlar una discusión utilizando técnicas, planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos; lo cual implica identificar las posiciones propias y ajenas, intercambiando concesiones y alcanzando acuerdos satisfactorios.

4.- El proceso de negociación consta de diversas etapas según los autores consultados, las cuales pueden resumirse en: preparación; inicio de la negociación; análisis de la contraparte; propuestas; intercambios y acuerdos.

5.- Los roles del negociador le permitirán descifrar las posturas de la contraparte dentro de la negociación; y a la vez, establecer qué papel debe tomar para llegar a un acuerdo asertivo.

d) Discusión:

El resultado nº1, expresa que la negociación es un medio para resolver problemas, entre dos o más partes con intereses contrapuestos, sin embargo, para lograr la efectividad es necesario la voluntad de llegar a un acuerdo.

Con el resultado nº 2 se expresa que la negociación ha sido ampliamente estudiada, estableciendo tipos según el autor involucrado; con características comunes como las personas involucradas, la participación de los interesados, los asuntos que se negocien, entre otros.

El tercer resultado enfatiza los conocimientos y habilidades para negociar efectivamente, los cuales al desarrollarse de forma innata o con el tiempo permitirán la confianza en sí mismo; jugar limpio; saber cuándo retirarse; aprender las técnicas que funcionan para posicionarse y finalmente, obtener resultados positivos con frecuencia.

El cuarto resultado referido al Proceso de Negociación; pone de manifiesto las necesidades de poseer las habilidades y conocimientos mencionados en el tercer resultado; pues inicialmente requerimos una buena preparación, donde determinamos qué es lo que queremos lograr con la negociación, qué argumentos y tácticas utilizaremos, y con qué estaremos dispuestos a conformarnos.

Seguidamente, iniciamos la negociación conforme a las actitudes de la otra parte; se debe analizar a la otra parte, ya sea a través de preguntas formales o informales, o a través de la interpretación de sus palabras, acciones y lenguaje no verbal. De esto dependerá el

establecimiento de las propuestas e intercambios para finalmente, hacer los acuerdos (preferiblemente punto por punto).

Finalmente, el quinto resultado resume los roles del negociador, el cual puede desarrollar varios papeles para conseguir llevar la negociación a su terreno, entre lo más común se encuentran roles de: bueno, malo, líder, conciliador, entre otros. El desarrollo de la elección del rol adecuado y su avance correcto dependerá de las habilidades del negociador mencionadas en el tercer resultado; y también va acorde a la etapa del proceso que se describen en el párrafo anterior.

Conclusiones:

Aprender a negociar es crucial para avanzar profesional y personalmente. Conforme al primer objetivo planteado referente a conceptualizar el proceso de negociación se puede definir como un proceso humano entre dos o más partes, con intereses comunes, pero a la vez en conflicto, que deciden intercambiar para satisfacer sus intereses y necesidades y lograr un acuerdo.

En relación con el segundo objetivo se plasmaron diversos tipos de negociaciones, los cuáles varían en cada autor. Del tercero, se obtuvo que las habilidades y conocimientos serán los garantes de la negociación efectiva; éste es un asunto que incluye por ejemplo: saber variar su estilo según sea la persona que tenga enfrente, saber encontrar los niveles de acuerdo necesarios entre dos o más personas, no perderse en el tema negociado, entre otros.

El proceso de la negociación como cuarto objetivo concluyó como el transcurso a través del cual se desarrolla una negociación, desde el momento en que las partes involucradas se preparan para ésta, hasta el momento en que intercambian transacciones y llegan a un acuerdo.

Y finalmente, referente a los roles del negociador; es cierto que en muchas ocasiones no se dispone de un equipo para negociar, sino que una sola persona agrupa todos los roles. En estos casos la persona debe ser consciente de que tiene que realizar tres funciones bien diferenciadas: negociar, llevar un diario de todo lo que acontece en el proceso y tomar las decisiones clave.

Referencias Bibliográficas:

Alamillo, J. (2008). *Como hacer una negociación efectiva*. México [citado 10 Abril 2014] Disponible en la World Wide Web: <http://visionemprendedor.blogspot.com/2008/09/como-hacer-una-negociacion-efectiva.html>.

Crespo, T. y otros (2003) *Administración de Empresas Volumen II*. 1ª reimpresión. España. Editorial MAD, S.L.

González, M. (2006). *Habilidades Directivas*. España. Editado por Innovación y cualificación, S.L.

Hernández, M. y Cedré, Y. (2006). *La negociación*. Cuba [citado 09 Abril 2014], Disponible en la World Wide Web: <http://www.gestiopolis.com>

Kozicki, S. (2012). *El negociador creativo*. México. De Vecchi Ediciones, S.A.

España, J. (2014). *Secretos de las empresas altamente productivas*. Colombia. [citado 10 Abril 2014] Disponible en la World Wide Web: <http://www.degerencia.com/articulo/secretos-de-las-empresas-altamente-productivas-5>.

Guerra, H. (2014). *La negociación y el manejo de conflictos en las organizaciones. Enfoque interdisciplinario, económico – administrativo*. México, [citado 15 Abril 2014] Disponible en la World Wide Web: <http://es.scribd.com/doc/201223987/A-Negociacion>

Malcolm, J. (2012). *Responsabilizar a los proveedores de la banda ancha, manual de defensa del consumidor*. Malasia, Editado por Consumers International.

Palacios, J. (2008). *Técnicas avanzadas de negociación: Estrategias, tácticas y trucos para negociar con éxito*. España. Editorial Netbiblo, S.L.

Pascal, A. (2003) *Técnicas de Negociación*. Programa de Desarrollo de Habilidades para el Personal de Apoyo. México. Publicado por: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Shell, R. (2005). *Negociar con ventaja, estrategias de negociación para gente razonable*. España: 2da edición. Publicado por Antoni Bosh, editor.

Gestión gerencial del marketing estratégico en el contexto de la complejidad (6JJGH-27)

Migdalia Caridad*

Pedro Hernández Malpica**

María Isabel Castellano***

Resumen

La investigación tuvo como propósito interpretar la gestión gerencial del marketing estratégico en el contexto de la complejidad para la comprensión del comportamiento dinámico, recursivo, influenciado por la interacción de distintas fuerzas en el ambiente que permita generar nuevas estrategias en el abordaje de la problemática global de mercadeo. Metodológicamente la exploración fue cualitativa, documental, interpretativa y para el análisis de las fuentes se adoptó la tradición hermenéutica. Los resultados interpretativos reflejan que para el estudio de contextos de mercado determinados por una complejidad creciente, no-lineal, turbulenta e incierta, se debe fluir mediante la razón, imaginación y rigor científico. Concluyendo que existe la necesidad de generarse un sistema dinámico en desequilibrio donde se maneje información clave para su capitalización en la dinámica cambiante del mercado.

Palabras clave: Complejidad, Gestión Gerencial, Marketing Estratégico.

Management administration of strategic marketing in the context of complexity

Abstract

The research was aimed to interpret managerial strategic marketing management in the context of complexity for understanding the dynamic behavior, recursive, influenced by the interplay of various forces in the environment that can generate new strategies in tackling global issues marketing. Methodologically exploration was qualitative, documentary and interpretive analysis sources hermeneutic tradition was adopted. Interpretive results show that for the study of market contexts determined by a, nonlinear, turbulent and uncertain growing complexity, it must flow through reason, imagination and scientific rigor. Concluding that there is a need to generate a dynamic system of balance where key information for capitalization is handled in the changing market dynamics.

Key words: Complexity, Management Administration, Strategic Marketing.

* PostDoctora en Gerencia en la Organizaciones (URBE), Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE), Magister Scientarium en Mercadeo (URBE), Licenciada en Comunicación Social (LUZ), Docente Investigadora a Tiempo Completo y Coordinadora de la Línea de Investigación de Mercadeo Universidad de la Costa (CUC) Barranquilla Colombia. mcaridad1@cuc.edu.co

** Doctor en Ciencias Gerenciales (URBE), Magister Scientarium en Ciencias Jurídicas (UNEFA), Magister en Dirección y Gestión Pública (Universidad Carlos III de España), Especialista en Gerencia de las Organizaciones (URBE), Especialista en Gerencia de Ciencia y Tecnología (URBE), Especialista en Dirección Pública (Unión Iberoamericana de Especialistas España), Abogado (URBE), Docente Investigador a Tiempo Completo Universidad de la Costa (CUC) Barranquilla Colombia. phernand9@cuc.edu.co

***Doctorante en Ciencias Gerenciales (URBE), Magister Scientarium en Derecho Laboral (URBE), Abogado (URBE). isaccar2@hotmail.com

Introducción

Las instituciones y organizaciones actuales coinciden en un contexto de necesidades cambiantes, impactado por nuevos paradigmas económicos, políticos y sociales. Igualmente, este contexto representa en sí mismo, dependiendo de la visión de sus gerentes, un valor estratégico para enfrentar las profundas transformaciones que demandan las características particulares de cada país o región, sin obviar los retos derivados de la globalización de los mercados y las crecientes rupturas paradigmáticas que ocurren en forma sistemática en las áreas del conocimiento, lo que viene a generar un efecto proyectivo hacia el sector gerencial, la ciencia, tecnología, economía y la sociedad en general.

En consecuencia, lo planteado traduce desarrollar una actitud visionaria y un tránsito mental capaz de implicar al gerente empresarial en el abordaje de interproblemáticas globales que contextualicen información local. A ello contribuye el pensamiento complejo, el cual se presenta como el arte de conjugar lo simple y lo diverso, implicando procesos como seleccionar, jerarquizar, separar, integrar y globalizar, articulando lo que está disociado, pero no desde una mirada superficial que se agota en lo aparente y simple, sino desde la realización de la apariencia, transparencia y profundidad de toda realidad.

Y en referencia al mundo de los negocios, en relación íntima con el objeto estudiado, éste presenta un comportamiento dinámico, recursivo, posiblemente influenciado por la interacción de distintas fuerzas y donde cada una desde su perspectiva procura el mejoramiento de determinados elementos de la ecuación que compone ese entorno, comúnmente denominado mercado, al cual en pleno siglo XXI se le reconoce la característica de ser complejo.

Además, el proceso gerencial debe ser dinámico igual a cómo funciona la mente humana. Y en este escenario la gerencia empresarial se encuentra frente al enorme reto de iniciar un proceso de metacognición, es decir, pensarse a sí misma desde el análisis de sus propios procesos, cómo funciona desde el conocimiento teórico a la praxis, y desde ésta a la teoría para generar nuevas estrategias que respondan al escenario del cambio que afecta a todos los ámbitos del sector e impulsa a transformarse, renovarse constantemente, por exigencias internas y externas (entorno y dintorno). Aquí deben coincidir el poder analítico-explicativo y la responsabilidad tanto ética como social, no solo es hacer lo correcto sino hacerlo correctamente, en función de las personas, la sociedad y el ambiente. Estas premisas han generado un impacto que induce a crear estrategias significativas en los procesos de las organizaciones, permitiendo definir el camino de las transformaciones que se esperan en su gestión gerencial.

De allí que es válido señalar un contexto donde las organizaciones se encuentran en lo que se podría denominar el mercado de interacciones complejas, haciéndose visible por sus constantes situaciones disruptivas, donde las fuerzas del entorno en ocasiones llegan más allá de influir, más aún, obligan a tomar decisiones aceleradas, las cuales requieren ser sustentadas a fin de disminuir los riesgos asumidos. Se da la alianza de fuerzas entre empresas afines e incluso, entre los que en algún momento fueron rudos competidores y ahora se identifican como socios estratégicos, capaces de llegar a puntos de encuentro en los aspectos críticos, para de manera cooperativa asegurar la satisfacción de la demanda del mercado, de sus clientes, en caso contrario estaría en juego la subsistencia de estas organizaciones al continuar actuando bajo el paradigma del status quo.

Se le exige entonces a las empresas reinventarse continuamente, modificando su esquema de negocios a los requerimientos de la complejidad, teniendo una clara orientación que les permita saber hacia dónde deben ir dirigidos los esfuerzos, además a quienes se desea satisfacer, y como concatenar estas acciones con el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Ya lo señaló Walker (2005), las organizaciones que logran tener clara su orientación al mercado como concepto gerencial incorporado en toda la estructura organizacional, se convierten en modelos encaminados a generar altos estándares de satisfacción a sus clientes, transformándose en organismos (enfoque celular), capaces de adaptarse a las condiciones del mercado, direccionando sus productos o servicios hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Kotler (2008), también agrega un plus a esta postura cuando argumenta que es primordial que las organizaciones tomen como elemento clave el conocimiento de las necesidades de sus clientes y de sus procesos de compra, pues esto les permite lograr una situación favorecedora frente a sus competidores. También se refiere el autor al papel que juega la visión mercadotécnica en las organizaciones, de cómo ésta aporta elementos claves al conocimiento del producto derivado de la interacción con el mercado (a nivel operativo / funcional), generando datos críticos para el proceso de toma de decisiones de alta dirección, permeando a los demás niveles de la organización.

Este corto recorrido con intención de visualizar el comportamiento de un mercado competido, en pleno siglo XXI, permite evidenciar el por qué las organizaciones modernas incorporan la visión mercadotécnica, desde los altos niveles corporativos permitiendo que permee por los diferentes niveles, para de esta forma promover el aprovechamiento de recursos en la toma de decisiones. En el marco de la nueva dinámica gerencial se prioriza el cómo se presenta la inclusión intensiva del mercadeo en los diferentes niveles de la organización, ya no siendo éste un recurso reservado para el nivel operativo, que se ocupa de la interacción con el cliente o con el consumidor final, sino, ocupa actualmente una posición clave dentro del diseño organizacional, en pocas palabras, se prima la gestión del Marketing Estratégico dentro de las organizaciones. Por ello surge este estudio, que presenta como objetivo analizar la gestión gerencial del marketing estratégico en el contexto de la complejidad.

Visión inicial: La gerencia

Con el interés de analizar la gestión gerencial de marketing estratégico, se considera de valor hacer referencia al concepto que encierra el término gerencia; de acuerdo a Guédez (1996), citado por Rodríguez, Batista y Caridad (2013), la gerencia se refiere al proceso de seleccionar políticas y estrategias de acción administrativa, que permitan maximizar los resultados mediante el uso más adecuado de los recursos organizacionales. En este sentido, Guédez incluye en la gestión gerencial, todas aquellas actividades orientadas a la definición de las premisas organizacionales, la identificación de los recursos gerenciales y la formulación y desarrollo de planes para las áreas funcionales; igualmente de forma sistemática e interdependiente, comprende el establecimiento de acciones dirigidas a la obtención de objetivos pautados para la organización total, todo dentro de una concepción de logro de resultados específicos, en períodos previamente determinados y apoyados en indicadores que permitan su evaluación y control.

Lo señalado en el párrafo anterior ha inducido cambios en la gerencia para la búsqueda de nuevos enfoques administrativos, de tal manera que los logros sean de repercusión positiva, productivos, en la acción de convertir recursos en productos (bienes y servicios), simplemente responder al progreso organizativo sin olvidar a los públicos que impacta. Otro de los reconocidos aportes de Guédez al proceso en cuestión, vendría a ser cuando señala que gerenciar es tomar unas ideas, instituciones, iniciativas, sentimientos y convertirlos en resultados, luego de aplicarles una serie de recursos y de administrarlos a través de determinadas acciones organizacionales.

En esta interdependencia se requiere lograr una mística de calidad, un apego a la excelencia y un compromiso de aprendizaje, durante toda la vida organizacional, sería promover una cultura organizacional inspirada en una misión elevada, y ello sólo puede ser substancial consecuencia de personas que posean valores comprometidos con la sensibilidad, creencias y actitudes bajo una visión saludable. La gestión eficaz de los elementos mencionados proporciona modelos de acción que sirven para organizar procesos complejos y para hacer que los sistemas sean viables. Para Druker (2002)...

[...] gerenciar es la facultad personal creativa, con el agregado de la habilidad en su desempeño y existirá efectividad así como éxito si el gerente optimiza el uso de los recursos disponibles, ya que él es el administrador nato de la organización. (p. 19).

Es un hecho, la gerencia creativa e innovadora llegó para quedarse y darle un vuelco a la gerencia tradicional, se trata de ver más allá de cualquier logro aparente y simplista; es explorar soluciones diversas, plurales, diferentes, innovadoras y medidas para mejorar constantemente e involucrar a todo el capital humano de una organización directamente en el proceso de toma de decisiones.

Gestión Gerencial del Mercadeo Estratégico: Promotor de objetivos corporativos

El título de este aparte se basa en lo señalado por Walker (2005) quien asegura que la definición tradicional de mercadeo en las organizaciones se limita a la planeación y coordinación de las actividades en torno a una meta primaria de satisfacer las necesidades de los clientes, concepción que se ha venido desplazando en estos tiempos modernos.

El mismo autor (2005), señala acertadamente que en la actualidad se reclama a las organizaciones el ir más allá en sus funciones de mercadeo, y se les emplaza para que mediante su accionar promuevan el logro de los objetivos de la misma. Esta responsabilidad ampliada del área de mercadeo debe partir desde la alta dirección y como ya se indicó, desde allí se permeará a los demás niveles de la organización.

En cuanto a la caracterización del mercadeo estratégico, en el horizonte de tiempo, y de acuerdo con Lambin (2003), se muestra la gestión del marketing estratégico en lapsos de mediano a largo plazo, promoviendo en este transitar la misión de la empresa, definir objetivos, elaborar una estrategia de desarrollo y garantizar el equilibrio en la cartera de servicios a los clientes. Por su parte Cravens (2007), le da mayor dinamismo al proceso fundamentándolo en la orientación al mercado y el desarrollo continuo de estrategias de acuerdo a los cambios que se presenten en el entorno, siempre en el entendido de entregar valor a los clientes y todo alineado a los objetivos corporativos. Lo medular en este análisis es observar que el mercadeo estratégico

está siendo considerado una evolución o mix entre el concepto de mercadeo tradicional y el de planificación estratégica. Se busca la identificación de los colaboradores, de sus aliados estratégicos, el compromiso y responsabilidad con las actividades de la organización y con sus clientes.

A manera de resumir lo señalado por los autores mencionados se significa que entre esas responsabilidades del mercadeo estratégico está organizar y planificar en función de las necesidades primarias la satisfacción de usuario, de la visión estratégica, insertándose a nivel corporativo como elemento de fundamento, capaz de modificar esquemas preestablecidos; clarificar y promocionar la orientación del negocio, así como realizar la mejor selección de sus oportunidades de mercado (nichos), todo regido por la filosofía de la empresa, sin olvidar en este proceso las áreas funcionales de la empresa, que deben estar orientadas a la entrega de valor a clientes y/o usuarios.

Partiendo de que el desarrollo y aplicación del mercadeo estratégico se fundamenta en el proceso de planificación estratégica, es pertinente destacar lo propuesto por Ferrell (2006), cuando indica que este proceso amerita del análisis a fondo de los ambientes internos y externos de la organización, como punto de inicio para la revisión y posterior análisis de las posibilidades de mejora de la organización. El mismo autor (2006), plantea que se responde a una estructura esencial que garantiza la revisión de los elementos constitutivos de la organización, con la finalidad de apoyar la toma de decisiones en un contexto amplio complejo y cambiante.

Para alcanzar los resultados eficaces de la planeación estratégica de mercado, Stanton (2007), refiere que se deben seguir cinco (5) pasos lógicos y estructurados, acordes con la realidad de la organización: 1) .Realizar un análisis de la situación; 2). Establecer objetivos de mercadeo; 3). Determinar el posicionamiento y ventaja diferencial; 4). Elegir los mercados meta y medir la demanda del mercado y 5). Diseñar una mezcla de mercadeo. Es de puntualizar que el proceso señalado anteriormente plantea un marco general para el desarrollo de lo que se denomina planeación estratégica de mercado, siendo susceptible de adaptaciones que requieren profundizar en determinadas variables de acuerdo al contexto donde se aplique.

Así mismo, este proceso amerita ser ejecutado con base a tres niveles, siendo el primero el nivel de la planeación estratégica de la compañía donde los responsables del nivel corporativo incorporan metas macro y de largo alcance. El segundo nivel, la planeación estratégica de marketing donde los responsables son los ejecutivos de dirección (funcionales) quienes asignan metas derivadas del nivel anterior. Y el tercero la planeación anual de marketing, que tiene un periodo específico de duración, centrada en el plano táctico-operativo.

El proceso no estaría completo sin los puntos de ejecución y control para corregir posibles desviaciones que se puedan presentar en función de la implementación de las estrategias en contraste con la incertidumbre del entorno. Incorporar la gestión de marketing estratégico en las organizaciones, implica la observación, análisis y contrastación de gran cantidad de variables para poder estar en presencia de un proceso real en escenarios complejos, donde se articula lo desarticulado sin desconocer sus distinciones; se comprende la concurrencia, el antagonismo y la complementariedad de los contrarios al conjugar certeza con incertidumbre.

Finalmente, Walker (2005), plantea que los objetivos corporativos deberán señalar cual es el propósito de la organización en el mercado, definir cómo será el ámbito de desempeño a lograr como objetivo en cada dimensión y el espacio temporal en que debe conseguirse el logro de los mismos. Y en cuanto a las características que deben contar dichos objetivos, Stanton (2007) refiere la necesidad de ser claros, realistas, congruentes entre sí, aportar elementos guías a los diferentes niveles de la organización, y estar íntimamente ligados con las metas de la compañía.

Reflexión sobre Gestión Gerencial del Marketing Estratégico en práctica

Luego de indagar teorías sobre el marketing estratégico y analizarlas con pensamiento crítico, se llega a coincidir con autores que aseguran: el modelo gerencial clásico donde la presencia estratégica era más una formalidad que un factor clave para la permanencia en el mercado, ha evolucionado a ser el eje transversal de las operaciones en todos los niveles de la organización.

De allí, el mercadeo estratégico viene a insertarse en la organización para apoyar las que de forma lógica y sistemática, construyan elementos para integrar una imagen en sus multistakeholders (no se puede obviar a la comunidad donde actúa la empresa) que sea precisamente predeterminada por la organización. En consecuencia, a fin de aportar valor, en esta investigación se señalan algunos aspectos a considerar en la práctica del mercadeo estratégico en tiempos complejos.

Como primera premisa, hay urgencia porque las organizaciones recurran al uso de los paradigmas y estrategias de vanguardia, ello les permitirá observar el entorno en su mayor expresión, en forma holística e integral, ya que la dinámica del mercado actual se caracteriza por situaciones constantes de incertidumbre y cambios repentinos, con influencia para desvincular del juego empresarial a la organización que no asuma este comportamiento requerido. Es un hecho la necesidad de flexibilizarse y estabilizar las influencias de conglomerados que se configuran paralelos, ya sea internos o externos, a su campo de acción.

Igualmente, es útil conformar comités multidisciplinario e interdisciplinarios que generen nuevos conceptos, estrategias, comportamientos, con participación de la alta y media gerencia. La responsabilidad de los mismos sería identificar aquellos elementos estratégicos a nivel de estructura, revisarlos y/o adecuarlos a las nuevas realidades del mercado. Sin olvidar la dinámica interna de la organización dirigida a detectar posibles desviaciones, como también apalancar elementos que promuevan la construcción de la visión compartida.

Es responsabilidad de los equipos multidisciplinarios realizar la verificación de los aspectos claves que conforman el mercado y su dinámica como tales como el análisis del competidor, proveerse de información de marketing, realizar el análisis de los clientes, y plantear a la alta directiva las decisiones de posicionamiento con base a escenarios fundamentados en el postulado referido a la predicción estratégica que busca ofrecer una serie de situaciones posibles que permitan adaptar las estrategias para cada caso, claro está, alineadas con las políticas de la organización.

Para el aprovechamiento de la información valiosa que se genera, el proceso se debe apoyar del registro y documentación de la información y así capitalizar el conocimiento a favor de la organización, quedando disponible para proyectos similares, acciones que ahorran costos de investigación y desarrollo.

En esta dinámica es potenciador mantener empoderado al capital humano de la organización, desarrollando propuestas de mejora de los elementos de composición del clima organizacional, mediante tácticas de aprendizaje organizacional, en este sentido la estrategia se puede apoyar en la práctica del Endomarketing (comunicación interna), facilitando la identificación del personal con la estrategia corporativa. En esa misma dirección, se tendría la promoción de actividades grupales de discusión, espacios de diálogos para la interacción y socialización de temas relacionados con el desempeño y visión de la organización, expectativas del personal, en especial con aquel personal que como parte de su responsabilidad dentro de la organización mantenga momentos de verdad con los clientes. Mediante estas actividades, se tendría el aprovechamiento de la información por cada nivel y/o unidad en torno a las actividades ejecutadas o por ejecutar. A continuación se ofrecen las premisas producto de la reflexión de las teorías expuestas:

La puesta en práctica de cada uno de los elementos mencionados pretende disminuir la incertidumbre producto de la adecuación a un nuevo paradigma alejado del centro de equilibrio, el de la complejidad, así como lograr el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles al redireccionarlos a las funciones claves que permitan el apalancamiento y aceleramiento de los procesos internos para impactar el entorno mediante la gestión gerencial del marketing estratégico.

Método:

La investigación se desarrolló bajo el paradigma postpositivista (cualitativo), documental, interpretativa y para el análisis de las fuentes primarias y secundarias se adoptó la tradición hermenéutica que de acuerdo a Garagalza (2002), no pretende explicar los hechos como son, sino que se refiere a la interpretación de textos (entendido el texto como una ciudad, un grupo social, un estilo musical, modas, documentos, entre otros), reflexionando finalmente sobre la forma en la cual el autor se apropia de los aspectos que interesan del texto, destacando el razonamiento interpretativo, el círculo hermenéutico (aceptación de la inexistencia de una verdad única) y el deconstructivismo de la información para insertar cada uno de los elementos del texto dentro de un todo.

De esta forma se explican las relaciones existentes entre las categorías y el texto donde se vinculan, en la cual el investigador (intérprete) se desprende de sus juicios personales e intenta lograr una contemporaneidad con el texto de referencia y los autores a través de la interpretación.

Retórica constitutiva de Gestión Gerencial, Marketing Estratégico y Complejidad (Derivaciones/Resultados)

El estudio de contextos de mercado determinados por una complejidad creciente, no-lineal, turbulenta e incierta, según Sierra (2009), requiere de un esfuerzo creativo donde fluyan razón, imaginación y el rigor científico para generar soluciones que no siempre serán directas, conscientes o deliberadas, sino que por el contrario se incorporen relaciones de innovación que constituyan avances reales.

La gestión gerencial del marketing estratégico dentro de ese contexto de complejidad, requiere contemplar tales bifurcaciones ante la errónea visión de linealidad del momento actual, es decir, desde la perspectiva científica se requiere que las organizaciones prevean que la actualidad reclama una nueva concepción de gestión gerencial del marketing estratégico, desde donde se incorpore la filosofía gerencial a los objetivos y desarrollo continuo de estrategias que permitan generar valor a los clientes (mix de mercadeo y planificación estratégica), abordando el paradigma emergente de modernización, complejización de la sociedad, multiplicación y diversificación de los actores sociales y globalización.

El surgimiento de este nuevo contexto, reafirma Sierra (2009), obliga que la gestión gerencial del marketing estratégico en primer lugar considere bifurcaciones antes que linealidades para convertirse en un sistema de múltiples cruces donde no exista una función

única o fundamental, sino que procure un neoequilibrio donde el resultado sea un sistema dinámico alejado del centro de equilibrio (neguentropía), que aproveche al máximo las oportunidades y bienes de su entorno; y en segundo lugar sea visualizado como un sistema dinámico abierto lejos del punto de equilibrio para permitir el involucramiento de agentes innovadores que consecuentemente va a implicar el detrimento del punto de equilibrio anterior, creando el umbral donde emergerán novedades que hasta ese momento eran consideradas improbables.

Conclusiones

La Gestión Gerencial del Marketing Estratégico en el contexto de la Complejidad parte del principio del no-equilibrio, donde emerjan en forma dinámica, planes y respuestas sensibles a la variación de las condiciones iniciales, de tal forma que pueda adaptarse rápidamente a pequeños cambios que surjan en forma aperiódica, irregular, impredecible y en consecuencia de muy difícil control.

Este sistema dinámico llamado "estado neguentrópico", debe encontrarse alejado del estado de equilibrio pero manejando información clave en materia de datos, data y otros recursos para su capitalización en la dinámica cambiante del mercado y en consecuencia de la organización, haciendo posible la adquisición de nuevas propiedades donde las fluctuaciones e inestabilidad del entorno fortalezcan una gestión gerencial y marketing estratégico más activos.

Finalmente, la Gestión Gerencial del Marketing Estratégico en el contexto de la complejidad debe ser concebida como una interrelación alejada de la mecánica lineal de cruce de factores endógenos y exógenos a la organización, por el contrario debe ser forjado como un sistema dinámico en desequilibrio, donde el entorno se convierta en fuente permanente de insumo de posibilidades (probables e improbables), que al vincularse de maneras múltiples refuerzan la no existencia de una única estrategia de marketing en función de la complejidad de la sociedad.

Referencias Bibliográficas

- Cravens, D. (2007) Marketing Estratégico. 8va Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A. de CV. Madrid – España.
- Drucker, P. (2002). La Gerencia: Tareas, Responsabilidades y Prácticas. Editorial El Ateneo. Argentina.
- Ferrell, O. (2006) Estrategia de marketing. Tercera Edición. México: International Thompson Editores.

- Garagalza, L. (2002). Introducción a la hermenéutica contemporánea: cultura, simbolismo y sociedad. Anthropos Editorial. Barcelona España.
- Guédez, G. (1996). Imaginar es Poder. Barcelona: España. (p.22).
- Kotler, A. (2008). Fundamentos de Marketing. Octava Edición. México. Pearson Educación.
- Lambin, J. (2003). Marketing Estratégico. Tercera Edición. Editorial ESIC. Madrid – España.
- Rodriguez, L; Batista, J y Caridad M (2013). Visión gerencial con base en la transdisciplinarietà en instituciones universitarias. V Encuentro de Ciencia y Tecnología URBE.
- Sierra, E. (2009). Hipotesis. Editorial Cultivalibros. España.
- Stanton, W. (2007). Fundamentos de Marketing. 13va Edición. México. McGraw-Hill Interamericana, S.A. de CV.
- Walker, O. (2005). Marketing Estratégico: Enfoque de Toma de Decisiones. Cuarta Edición. Madrid. McGraw-Hill Interamericana, S.A. de CV.

Mercadeo Responsable. Una visión Fenomenológica (6JJGH-54)

José Joaquín Paz *

Ana Ysolina Soto **

Resumen

Enmarcada en el paradigma científico cualitativo, la investigación se aproxima fenomenológicamente a analizar el Mercadeo Responsable en el contexto operacional de las Cooperativas de Alimento del Municipio Maracaibo. Se exploró la vivencia de los socios-cooperativistas mediante entrevistas a profundidad donde expusieron en diálogo abierto como se puede llegar a comprender este contexto operacional. Los informantes fueron diez socios de ambos sexos, pertenecientes a diversas profesiones. Abordando los momentos y las reducciones del método fenomenológico, emergió la categoría universal Acciones Operacionales del Mercadeo Responsable, surgiendo así seis categorías fenomenológicas esenciales/sintetizadas: Relacionadas con: Licitación de los Contratos, Actividad de la Cooperativa, Entes Reguladores, Imagen, Generación del Servicio y Comensales. Los resultados, muestran la estructura global de la generación universal teórica subyacente.

Palabras clave: Mercadeo Responsable, Acciones operacionales, Fenomenología.

Responsible Marketing, Operational Reflections Food Cooperatives.

Abstract

Framed in qualitative scientific paradigm, phenomenological research approaches analyze the Marketing Manager in the operational context of Food Cooperatives. The experiences of member-cooperatives are explored from their particular perspective through in-depth interviews presented in open dialogue as you can get to understand the operational context. The informants were ten partners of both sexes belonging to different social, economic and industrial areas. It made reductions method emerged Category Marketing Manager Operational Actions and six key emerging / synthesized phenomenological categories: Related: Tender Contracts, Cooperative Activities, Regulators, Image, Generation Service and Diners. The results show the overall structure of the underlying theoretical universal generation.

Key words: Responsible marketing, operational actions, Phenomenology

* Lcdo. Administrador de Empresas (UJGH). Magíster Scientiarum en Gerencia de Mercadeo (URBE). Profesor en las Cátedras Gerencia de Proyecto, Principios Administrativos I y II, Ética y Responsabilidad Social Empresarial, Promoción y Ventas, Formación Empresarial Y Evaluación y Desempeño en la Universidad Alonso de Ojeda. Contacto: 04166625619, josepaz241084@gmail.com

** Lcda. Administración de Empresas (UNA). Magíster Scientiarum 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. Ex Coordinador de la UNA-Zulia. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Fenomenología de la Educación a Distancia. Investigador PEII B. Contactos: 04165603650 y 04146222074, anaysolina@gmail.com

Introducción

Una mirada a la realidad

En un mercado globalizado como el actual, las empresas deben enfrentarse con la dinámica del mismo, la competitividad, las condiciones del entorno, las necesidades de los consumidores y la comunidad en general. En el diseño e implementación de la responsabilidad social, como un modelo de gestión del negocio, la inclusión de estrategias comunicativas aportará significativamente a encaminar a la empresa hacia los resultados esperados.

En este sentido, como punto inicial para el abordaje del contexto operacional, se debe tomar en cuenta analizar tópicos referentes a las prácticas organizacionales que repercuten operativamente en las mismas donde intervienen actores como el mercado, que desde el punto de vista económico, y desde la perspectiva expuesta por Samuelson y Nordaus (2008), está definido como el mecanismo mediante el cual el productor (empresa) ofrece lo que el consumidor (Cliente, Consumidor) está demandando en un lugar y en un momento dado.

Bajo esta apreciación, es como se hace específica la práctica organizacional cotidiana, es decir, las empresas son las entidades sociales formadas por un conjunto de recursos unificados, quienes se encargan de producir bienes y prestar servicios para satisfacer las necesidades de las personas. Según los criterios anteriores y atendiendo a las percepciones expuestas por los autores anteriormente citados, el mercado se convierte en un sitio, un lugar, un espacio físico, donde convergen las fuerzas de oferta y demanda, obteniendo un equilibrio entre esta conversión, es decir, cliente y consumidor demandante, y empresa o grupo social oferente.

Según el interés económico para construir una cultura idónea sobre las evoluciones referente a la práctica de la ciencia Mercadotecnia y en este caso una de las áreas del mercadeo, se quiere en esta investigación profundizar sobre los conocimientos y la importancia del mercadeo responsable en la actualidad en toda empresa del tercer sector, deseosa de involucrarse en el proceso de la globalización.

A partir de esta proposición, los científicos del área de mercadeo han hecho saber a las sociedades que para establecer un modelo operacional del marketing responsable se hace necesario orientar a una empresa el apoyo y el desempeño óptimo a largo plazo del sistema de marketing establecido para el entorno gerencial en la gestión empresarial, tomando como iniciativa cinco principios básicos que suelen ser: marketing orientado al consumidor, marketing

innovador, marketing de valor, marketing con sentido de misión y marketing para la sociedad (Kotler, 2010).

Para llegar a conocer de manera aproximada, la práctica del mercadeo responsable en las organizaciones se debe aclarar que las mismas en la actualidad lo aplican en dos fases, la cual se inicia con los tres primeros principios o corrientes, que son: el marketing orientado al consumidor, el marketing innovador y el marketing de valor, los cuales hacen énfasis en el tema que cada uno resalta: el consumidor, la innovación y la creación de valor, respectivamente. Y por último la segunda fase donde se dan a conocer los últimos dos principios que son: el marketing con sentido de misión y el marketing para la sociedad donde se enfatiza el papel social que desempeña la empresa con su entorno social.

Consecuentemente, es muy importante poder reconocer e identificar esos públicos metas, ya sea por sus características socio [políticas](#), socioculturales, o socioeconómicas, o por su relación con la empresa, comerciales, prescriptores, intermediarios y de mercado, competidores, empleados, accionistas, dueños y opinión pública en general.

Al presente, el modo de establecer criterios para comprender este contexto operacional hace imprescindible dejar claro el abordaje del marketing responsable dentro los sectores de las sociedades, entendidos como los sitios principales que permiten de manera clara establecer políticas de gestión y actividades propias orientadas a la relación que guardan con sus clientes procedentes de los mismos.

Señala Gómez (2007), la existencia de tres sectores de la sociedad donde están inmersos los clientes y los consumidores, destacando que el primer sector aborda a todas las empresas públicas que dependen de actividades y lineamientos fijados por el gobierno y entes gubernamentales, en otras palabras, empresas del gobierno, donde el campo del marketing responsable es en algunos casos muy cuestionable para abordarlo. El autor antes mencionado señala que existe un segundo sector donde se incluyen a todas las organizaciones privadas, las cuales dependen de un capital propio y de un grupo de personas seleccionadas para realizar cualquier actividad dentro de este contexto. Con esta apreciación se hace necesario señalar que las practicas del marketing responsable si han tenido éxito debido a que la mayoría de las empresas velan por tener un lugar dentro de la mente de los consumidores a quienes les ofrecen sus productos o les prestan sus servicios en un largo plazo.

Continuando con la misma idea, dentro de la perspectiva expuesta por el autor Gómez (2007), existe un tercer sector donde se encuentran las organizaciones sociales sin fines de lucro y las sociedades civiles cuya filosofía de gestión es la ganancia mutua

y el apoyo constante. Ante esta formulación se destacan organizaciones como las cooperativas, las cuales orientan su filosofía de gestión en convertirse en unas sociedades formadas voluntariamente por un grupo de personas que persiguen lograr metas en conjunto sin ánimo de lucro.

En general, estas sociedades no lucrativas, funcionan con un sistema de beneficios unilateral, es decir, distribuir los dividendos entre los socios, sin fortalecer la actividad rutinaria y el trabajo diario de los trabajadores. Hay cooperativas que sólo suministran alimentos sintéticos, como las empresas corrientes y otras con una línea de productos comestibles más amplia pero con dificultades en el proceso de gestión de ventas o marketing.

Los socios principales deben tener en cuenta que la actividad inicial de marketing comienza con la producción y ésta se basa en el tiempo bien invertido y en el trabajo conjunto, para que las mismas puedan ampliar la línea de productos que ofrecen, como por ejemplo productos frescos, verdura, pan, queso, mermeladas, aceite, zumos, jabones, productos de comercio, y el tiempo invertido en este proceso se basa en las justas prácticas laborales de equidad y distribución del trabajo, en horarios compartidos.

Asimismo, la gestión se realiza generalmente a través de comisiones de trabajo dentro de la que se pueden destacar relacionadas con compras, administración, contactos, calidad, entre otras, propias de la operatividad de las mismas. Además, dentro de su estructura existe una asamblea general que se reúne cada cierto tiempo donde se toman decisiones importantes.

La filosofía de gestión de las cooperativas de alimentos, radica en determinar la satisfacción plena del cliente, lo cual repercute en la gestión empresarial tomando en cuenta las evaluaciones para el desarrollo de los planes y las estrategias de mercado que sustituyan las decisiones meramente subjetivas producto de la planificación operacional; orientada a producir beneficio tomando en cuenta los deseos y expectativas de los consumidores, cuyo resultado sea a largo plazo (Ortega, 2007).

Considerando que las empresas anteriormente descritas están posicionadas en los mercados con una participación del ochenta y un por ciento (81%) en los ámbitos nacionales, regionales y locales del país, lo cual las mantiene firmes en los mismos. Sin embargo, se conoce poco de cómo es su operatividad, hacia cuáles actividades de mercado orientan su acción de manera responsable; ante este desconocimiento sería de gran significancia que sea desde *las voces* de quienes conviven en esas cooperativas puedan señalar cómo abordan sus prácticas de ventas para darlo a conocer.

La fenomenología como método, sirve para abordar el presente estudio el cual aspira explorar la vivencia y actitud de los socios-cooperativistas en su forma de abordar prácticas de ventas mediante el mercadeo responsable, por cuanto en estas organizaciones pertenecientes al tercer sector de la localidad marabina han sido escasamente explorados desde una perspectiva cualitativa que parte de la óptica de uno de los actores implicados en el proceso, *el socio cooperativista*, destacando como ha gerenciado sus políticas de ventas sobre la base de estas prácticas y tomando en cuenta el compromiso a largo plazo con sus clientes y trabajadores, se estima que dichos actores van elaborando progresivamente una concepción de lo que es su política de mercadeo responsable y de la experiencia que a diario van adquiriendo en su contacto con las personas, los clientes, proveedores y entes reguladores, entre otros.

Sobre la base de lo antes expuesto sería interesante y justificado plantearse el mercadeo responsable como problema o asunto relativo a la gerencia y gestión practicada por estas cooperativas de alimentos, el cual han sido identificado y señalado como filosofía positivista del contexto operacional, más no ha sido suficientemente investigado y explorado desde la perspectiva de los individuos que la vivencia, especialmente por las percepciones que le generan a quienes desempeñan tal función.

Los planteamientos precedentes constituyeron el motor que lleva a realizar este estudio, que con su carácter de aproximación fenomenológica aborda ese estado de ánimo en los socios-cooperativistas de organizaciones humanas como las cooperativas en el contexto operacional donde se desenvuelven. El propósito de esta investigación se centra en analizar fenomenológicamente desde su propia y particular óptica como cooperativista cuál es el ejercicio de mercadear de manera responsable en dichas organizaciones tercer mundistas.

Una vez conocido el propósito del estudio se aspira formular el problema a través de la siguiente interrogante: ¿Cómo abordar esa perspectiva individual que a la vez recoge en esencia ese hacer del mercadeo responsable y la implicación que ha tenido en las cooperativas de alimentos en el contexto operacional?

El estudio se estructuró en las siguientes partes: En la introducción se presenta una mirada a la realidad del objeto de estudio, seguida de una fundamentación Teórica que enmarque la retrospectiva del mercadeo responsable y dicho mercadeo en el contexto del tercer sector; también un transitar epistemológico, metodológico y operativo; se hace necesario describir la Bitácora para el viaje Fenomenológico, donde se presenta las características de la población y la manera como a través de reducciones sucesivas se llega a entender lo dicho en las entrevistas una vez que estas son analizadas y

presentadas en una Tabla para mostrar parte de los extractos de la conversación y llegar a una discusión con los autores referidos y finalizar con unas reflexiones.

Fundamentación Teórica

Retrospectiva del Mercadeo Responsable

El marketing responsable cruza un extenso rango de actividades empresariales que definen las relaciones de la compañía con sus consumidores, estas actividades pueden ser agrupadas en seis categorías: Manufactura e integridad del producto, divulgación, embalaje y etiquetado; marketing así como publicidad; prácticas de venta; precios; y distribución. Kotler y Armstrong (2006, p.2), señalan que "El marketing responsable está implícito en el concepto marketing, donde el marketing propiamente ilustrado es una filosofía positivista de la ciencia mercadotecnia", el cual se encarga de orientar a una compañía al apoyo y el desempeño óptimo a largo plazo del sistema de marketing. Consta de cinco principios: marketing orientado al consumidor, marketing innovador, marketing de valor, marketing con sentido de misión y marketing para la sociedad.

Siguiendo este orden de ideas, los tres primeros principios o corrientes del marketing orientado al consumidor, marketing innovador y marketing de valor, hacen énfasis en el tema que cada uno resalta: el consumidor, la innovación y la creación de valor, respectivamente. Los últimos dos principios –marketing con sentido de misión y marketing para la sociedad enfatizan el papel social que desempeña la empresa. Así, el marketing con sentido de misión implica que la empresa debe definir su misión en términos sociales amplios y no en términos de productos específicos. El marketing para la sociedad es un principio según el cual una compañía debe tomar sus decisiones de marketing considerando los deseos de los consumidores, las necesidades de la compañía y los intereses a largo plazo, tanto de los consumidores como de la compañía. Para Ortega (2008) el marketing responsable se podría definir como el conjunto de herramientas que buscan generar ingresos que garanticen la supervivencia y la prosperidad empresarial, con base en el desarrollo social de los grupos que lo rodean como una condición de sostenibilidad en un ambiente competitivo.

Sin embargo, González (2009), se pronuncia porque todas las actividades realizadas por las empresas tienen como objetivo último permanecer a través del tiempo generando beneficios. Razón por la cual, las empresas se han dado cuenta que ya no basta con ofrecer los mejores productos/servicios a bajos costos, hay que ir más allá, se deben realizar otras actividades que generen valor adicional a lo ofrecido y una de estas actividades está relacionada con el Marketing Responsable. De allí que para Felton (1959 en Guerrero, 2003), el mercadeo responsable es un estado asociativo de la mente que insiste en la integración y coordinación de todas las funciones del mercadeo que a su vez están unidas a otras funciones de la sociedad, con el objetivo básico de producir el máximo beneficio de la sociedad.

El mercadeo responsable en el contexto del tercer sector.

Señala Guédez (2010) que un negocio se mantiene en el tiempo, es decir, es sustentable cuando asume de una manera comprometida y ética el hacer negocios, para lo cual exige una mirada estratégica distinta sobre el medio ambiente, los recursos y la huella que la empresa imprime sobre el mismo. Exige compromiso con las personas y respeto por sus maneras de alcanzar el bienestar. Supone un nuevo contrato social, un nuevo contrato emocional, basado en los derechos humanos y el reconocimiento de lo humano que somos, nuestra diversidad, diferencias y complejidades.

Podríamos decir que una empresa sustentable es aquella que crea valor económico, medio ambiental y valor social a corto y largo plazo, contribuyendo así al aumento de las capacidades y oportunidades, el bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en general, pero dentro de este ámbito cuando hacemos las transacciones en el mercado, este tiene que partir de sus necesidades para solidarizarnos con quienes compran nuestros productos o servicios

Si partimos de que, el análisis de un mercado y sus necesidades, permiten obtener de manera clara productos y servicios hechos de manera sabia, de modo que sus características sean adaptables a los requerimientos de las sociedades y sus propios creadores, seguidamente el precio deberá ser fijado con criterios de solidaridad y al alcance de los consumidores, así como la selección de un segmento será realizada bajo una perspectiva humanista tomando en consideración las creencias y actividades sociales cotidianas inicialmente de los consumidores así como de los promotores y creadores de productos y servicios, de forma que la manera de cómo comunicar y dar a conocer los mismos a través de un mensaje, necesariamente deberá hacerse con una vocación de servicio, pensando no solo en la actividad lucrativa social sino también en la relación moral a largo plazo.

En cuanto a la logística de la distribución y plaza del producto, los empresarios que adoptan esta corriente manejan estilos semejantes a las otras corrientes solo que en algunos casos son financiados por las organizaciones del primer y segundo sector, quienes fortalecen de manera amplia las actividades de venta en lugares donde van a ser colocados y ofrecidos los mencionados productos/servicios de modo que se forme una nueva filosofía de comercialización con base a los principios y juicios de la responsabilidad social empresarial, en el mundo del Mercadeo y la ciencia mercadotecnia.

Dentro de la perspectiva expuesta en el contexto de los sectores sociales, existe un tercer sector donde se encuentran las organizaciones sociales sin fines de lucro y las sociedades civiles cuya filosofía de gestión es la ganancia mutua y el apoyo constante. Ante esta formulación se destacan organizaciones como las cooperativas, las cuales orientan su filosofía de gestión en convertirse en unas sociedades formadas voluntariamente por un grupo de personas que persiguen lograr metas en conjunto sin ánimo de lucro.

El transitar epistemológico, metodológico y operativo

Orientación epistemológica de la investigación

Partiendo del marco de referencia interno o subjetividad de quienes informan, en este caso los socios cooperativistas con respecto al mercadeo responsable en su función práctica, una de forma tal la presente investigación de modo que se pueda aproximar a esa vivencia, como una concepción de lo que es el conocimiento científico. De allí que para poder enmarcarlo bajo el enfoque cualitativo pos-positivista se deben tomar en consideración la perspectiva del subjetivismo, la cual según Crotty (1998, en Soto 2013), expresa que el significado no emerge de una interacción entre el sujeto y el objeto sino es impuesta del primero sobre el segundo. Bajo esta perspectiva el objeto no realiza ninguna contribución a la generación de significado porque sostiene el autor que es una perspectiva relativista a causa de que en cada individuo radica la interpretación subjetiva del objeto de estudio.

Del mismo modo, para reforzar el presente manuscrito se tomara como referencia el construccionismo como perspectiva epistemológica, la cual para Crotty (1998, en Soto 2014) la verdad y el significado emergen desde la interacción del sujeto con la realidad sabiendo que no existe ningún significado sin una mente. Para esta perspectiva el significado no se descubre sino que se construye por lo que se asume que diferentes personas pueden construir distintos significados en relación a un mismo fenómeno; se podría asegurar que el construccionismo es un conocimiento contingente a la práctica humana, el cual surge de la interacción entre los seres humanos y el mundo.

Como se trata de enmarcar el estudio en el mundo de las cooperativas de alimentos, para conocer sus reflexiones operativas, se hizo necesario usar como técnica la lógica dialéctica del actor involucrado *el socio de las cooperativas de alimentos* propia del paradigma científico cualitativo, el cual según Martínez (2011) sus planteamientos fundamentales se pueden emprender a través de cuatro grandes aspectos: la relación sujeto objeto en el acto de conocer; el papel de la experiencia y la formación previa; componente externo e interno (observación y significado) y la estructura y el contexto.

Señala Crotty (1998, en Soto 2013), que el interpretativismo, emerge como una postura epistemológica que busca la comprensión de los significados del hombre acerca de los fenómenos sociales, desarrollando una proyección cultural e histórica anteponiendo comprensión a explicación de cualquier hecho vivido. Refiere el citado autor que existen tres (3) posturas asociadas al interpretativismo que son: la hermenéutica, la fenomenología y el interaccionismo simbólico. Para los efectos de esta investigación y como ya se planteó en la Introducción se fijara posición con respecto a la fenomenología que según Husserl (1962, en Martínez 2011) se refiere al mundo de vida o mundo vivido por el individuo. En este sentido el propósito central de la investigación fue reflejar en ella cómo los socios cooperativistas, viven el mundo del mercadeo responsable en ese contexto operacional donde se desenvuelven y realizan sus actividades de producción y comercialización de artículos comestibles transformados cumpliendo con los requerimientos de sus clientes actuales (empresas del segundo sector) y sus clientes potenciales (empresas del primer sector) como es el caso de la industria petrolera en la región.

Frente a esta formulación la fenomenología para Crotty (1998), es una corriente de pensamiento propia de la investigación interpretativa que aporta como base del conocimiento la experiencia subjetiva e inmediata de los hechos. Apunta a las interpretaciones desde los significados subjetivos desde las acciones humanas y a sus simbolismos. En resumen se puede aclarar que la fenomenología está orientada a interpretar que significado le atribuye el actor a sus acciones y a las de otros.

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, la cual para el caso que ocupa se contextualizó en las Cooperativas de Alimentos del Municipio Maracaibo. Esta adaptación partió de entrevistas en profundidad realizadas a 10 socios-cooperativistas, de ambos sexos, diferentes profesiones y mayor de dos (2) años de experiencia en su desempeño, así como pertenecientes a diversas áreas: sociales, económicas e industriales vinculadas tanto al tercer sector social.

Cuadro 1**Distribución de los socios-cooperativistas entrevistados por****Años de experiencia y profesión**

Años de Experiencia	Profesión	Informantes.
6 años	Administrador	001
5 años	Ingeniero	002
6 años	Sociólogo	003
4 años	Economista	004
6 años	Técnico Superior	005
3 años	Educador	006
10 años	Profesional de Cocina	007
4 años	Técnico Superior	008
3 años	Técnico Superior	009
2 años	Técnico Superior	010

Fuente: Paz y Soto (2012).

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. Los pasos seguidos en conjunto con sus momentos y reducciones fenomenológicas: **1er paso:** Se realizó una primera lectura de cada una de las **121** intervenciones verbales agrupadas por aspectos a las que hacían referencia. **2do paso:** Se realizó la segunda lectura de las **121** intervenciones, de esta descripción se generaron **70** temas esenciales. **Tercer paso:** Surgieron así un total de **6** categorías fenomenológicas esenciales/sintetizadas, el momento fenomenológico de este paso fue el constitutivo trascendental o búsqueda y establecimiento de correspondencia entre los temas. Luego siguió la agrupación por similitud de las **6** categorías fenomenológicas/esenciales/sintetizadas, surgiendo así la categoría fenomenológica/esencial/universal. Todo visualizado en el Cuadro 2.

Cuadro 2**TEMAS ESENCIALES Y CATEGORÍAS FENOMENOLÓGICAS**

CORRESPONDIENTES A LAS ACCIONES OPERACIONALES DEL MERCADEO RESPONSABLE

TEMAS ESENCIALES	CATEGORÍAS FENOMENOLÓGICAS ESENCIALES/SINTETIZADAS	CATEGORÍAS FENOMENOLÓGICAS ESENCIALES/UNIVERSALES
Se generaron 10 unidades temáticas	Relacionadas con la Licitación de los Contratos	Acciones Operacionales del Mercadeo Responsable
Se generaron 17 unidades temáticas	Relacionadas con la Actividad de la Cooperativa	
Se generaron 12 unidades temáticas	Relacionadas con los Entes Reguladores	
Se generaron 9 unidades temáticas	Relacionada con la Imagen	
Se generaron 10 unidades temáticas	Relacionada con la Generación del Servicio	
Se generaron 9 unidades temáticas	Relacionada con los Comensales	

Fuente: Paz y Soto (2014)

Develando la realidad

En estrecho vínculo con los aspectos observados en esta investigación, que de manera directa se reflejaron en las entrevistas efectuadas, muestra a continuación la estructura global de la generación universal teórica subyacente en el plano operativo de las cooperativas de alimentos del Municipio Maracaibo, sobre el mercadeo responsable, la cual representa para los socios un contexto real donde día a día realizan sus operaciones de rutina, y en este caso novedoso como este mercadeo según su percepción y dialogo abierto con quienes investigan, en este grupo empresarial del tercer mundo, constituye una nueva forma de hacer gestión en los procesos de negocios, los cuales deben ser flexibles y llenos de compromisos para los involucrados en el mismo entre los cuales destacamos a las acciones relacionadas con la *Licitación de los contratos*, con la *Actividad de la Cooperativa*, con los *Entes reguladores*, con la *Imagen*, con la *Generación del Servicio* y con los *Comensales*, quienes como ellos mismos nos expresaron tienen la última palabra del servicio prestado.

1. Relacionado con la *Licitación de los Contratos*. Expresaban que para comenzar una relación responsable con los clientes y en este caso con los que licitan con las cooperativas de alimentos, los socios de las cooperativas presenta una documentación que sería su símbolo de identidad (marca), la cual se maneja mediante una matriz estipulada en la licitación donde están contentivas todas las partidas de alimentos reflejadas en ese proceso licitatorio. Se presentan algunos relatos donde expresaban:

"...Este.....eh.....ok bueno.....el primer aspecto a tener en cuenta para conseguir esa relación responsable como tú dices es el aspecto legal como voz muy bien sabéis.....nosotros firmamos con PDVSA GAS un contrato por dos años con ellos donde nos comprometemos a cumplir con todo lo que establece este contrato y todo lo que pide servicios generales de PDVSA GAS..."

"Fíjate una cosa.....yo creo que una relación responsable se consigue aquí en la cooperativa desde que uno gana la licitación porque PDVSA tiene confianza por lo que uno presenta como son las cartas de presentación, las referencia de otras empresas del sector público como el caso de nosotros..."

2. Relacionado con la *Actividad de la Cooperativa*. Opinaban sobre las actividades propias de las Cooperativas se centraban en desarrollar actividades de producción, distribución y divulgación responsable en la prestación y generación del servicio de hidratación y alimentación que prestan las cooperativas, así se expresaban:

"...el mercadeo responsable es como te dije una forma de hacer mercadeo que tiene como propósito principal llevar a cabo una serie de actividades referidas a la producción responsable, distribución responsable, divulgación responsable..."

"Bueno.....este.....eh.....cuando uno habla de mercadeo responsable se está refiriendo a un proceso integral de desarrollo para cualquier empresa y en el caso propio nuestro aquí en cualquier cooperativa, que tiene como principal función vender un producto que el cliente está esperando como se le haya dicho a él de acuerdo a lo que él solicito.....esto es así..."

3. Relacionado con los *Entes reguladores* en esta parte acotaban que había que cumplir con los requisitos del departamento de servicios generales porque había que servir los alimentos según los preceptos y normas de los entes reguladores, el siguiente comentario lo evidencia:

"... tenemos que cumplir con los requisitos del departamento de servicios generales y servir los alimentos según los preceptos y normas de los entes reguladores, es mas si no se cumple se puede ir a la cárcel..."

"... hay que tener en cuenta el aspecto legal y las regulaciones legales ya que el trabajo se hace de acuerdo a los principios de la LEAC..."

4. Relacionado con la *Imagen*, este aspecto se centró en advertir que la imagen de la cooperativa era muy importante porque con el mercadeo responsable se vende la imagen y sobre ésta de la cooperativa. Por ejemplo:

“... en el mercadeo responsable en la cooperativa para integrar su imagen requiere seguir la cadena de la máquina, porque la trayectoria repercute en la imagen de la cooperativa y así la cooperativa consigue credibilidad en sus comensales...”

“La relación con el comensal implica confianza en la imagen, ya que la licitación se gana por las referencias de los comensales...”

5. Relacionado con la *Generación del Servicio*, los informantes revelaron en esta categoría que con el mercadeo responsable la cooperativa vende el servicio y hace en la cooperativa un servicio de forma lineal porque existe una coordinación en las actividades de la calidad del servicio. Algunos comentarios:

“... servir teniendo en cuenta los controles mínimos de calidad, porque debe existir una coordinación en las actividades de la calidad del servicio y debe hacerse de manera puntual y a tiempo... ya que la influencia en el comensal se gana por el servicio...”

“...El trabajador posee la experiencia y la práctica en la preparación, porque... esté... se da la división del trabajo en el proceso productivo responsable...”

6. Relacionado con los *Comensales*, expresaban que la cooperativa vende lo que está preparando y que esta preparación será de calidad donde prima la salubridad, que no les cause a los comensales de las empresas públicas que licitaron en el proceso ninguna enfermedad estomacal.

“...Este servicio se hace cuando los solicita el comensal, porque el comensal realmente es a quien se le sirve en el momento de la solicitud... esté ya que...hay que realizar todas las actividades tomando en cuenta los estatutos del comensal.”

“Fijate..... eh..... yo pienso que sería una publicidad seria porque uno debe vender lo que uno está preparando al momento de hacer las comidas y no darles sus secretos de preparación para poder convencer a nuestros comensales de que nuestra comida es buena y está exenta de que a cualquier persona de PDVSA le dé una enfermedad estomacal...”

Discusión

Los resultados coinciden con lo planteado por Guédez (2010) cuando exige compromiso con las personas y respeto por sus maneras de alcanzar el bienestar de las cooperativas tal como lo expresan los informantes para realizar sus acciones operacionales. De igual manera con lo planteado por Kotler y Armstrong (2006) y Ortega (2008), al señalar que el Mercadeo

Responsable buscan generar ingresos cuando se cumple con los controles mínimos de calidad que influencia en el comensal para satisfacer sus necesidades.

Con respecto al método la fenomenología de Husserl (1962, en Martínez 2011) permitió llegar al mundo vivido por el socio-cooperativista en ese contexto, lo que permitió a través de sus relatos reflejar como asumen el mercadeo responsable en ese contexto operacional donde se desenvuelven y realizan sus actividades de producción y comercialización de artículos comestibles transformados y cumpliendo con los requerimientos de sus clientes actuales las empresas del segundo sector, a través de normas preestablecidas por los entes reguladores.

Desde la perspectiva epistemológica, lo planteado por Crotty (1998, en Soto 2014) también se evidenció en los resultados, porque la verdad y el significado emergieron en la interacción del informante con la realidad que vive en las Cooperativas de Alimento, porque en su diálogo franco y abierto se pudo interpretar el significado que le atribuía a sus acciones operacionales de su rutina donde demostraba experiencia y practica en la preparación de los alimentos, exentos de que a cualquier persona de PDVSA, empresa a la cual le sirven a través de contratos, le dé una enfermedad estomacal.

Reflexiones Finales

La investigación llevada a cabo permite hacer las siguientes reflexiones:

El objetivo del estudio se centralizó en analizar fenomenológicamente el Mercadeo Responsable en el contexto operacional de las Cooperativas de Alimento lo cual se evidencia en los siguientes numerales:

1. A fin de poder establecer una aproximación fenomenológica cognoscitiva sobre el referido tema, se buscó obtener las percepciones más puras de las experiencias de los socios-cooperativistas, para construir un entorno operativo más adecuado, producto de la teoría generada, que sirva no solo a estas organizaciones del tercer mundo sino también a los espacios universales del marketing venezolano.

2. El estudio, revela, que estas organizaciones estarán en la disposición de empezar el mercadeo responsable desde que ganan la licitación del contrato, y esto se deberá entender que la responsabilidad recae en los integrantes de la misma, pero el servicio se hace posible solo por las actividades operativas que el equipo realiza diariamente donde se involucran todos sus trabajadores.

3. El mercadeo responsable como tópico de estudio mereció ser explorado desde la perspectiva de los socios-cooperativistas que lo vivencian, especialmente por los alcances y repercusiones que significan y que trastocan sus emociones y su desempeño, así como mostrar

el lado sano, eficaz y adecuado de las realidades sociales que viven en esas organizaciones, las cuales han sido escasamente investigadas bajo este enfoque cualitativo.

4. El enfoque fenomenológico como vía o camino para abordar el Mercadeo Responsable que vivencian los socios-cooperativistas, constituye un aspecto cualitativo poco estudiado que partiendo de la óptica de uno de los actores implicados en el proceso de las actividades operativas de la gestión en las Cooperativas de Alimentos, ha permitido demostrar como es su mundo interior y de relación con los comensales, entes reguladores y PDVSA Gas-

5. El socio-cooperativista consciente de su vivencia en su quehacer diario logra identificar claramente aquellas Acciones Operacionales del Mercadeo Responsable lográndolas a través de aspectos relacionados con *Licitación de los contratos*, con la *Actividad de la Cooperativa*, con los *Entes reguladores*, con la *Imagen*, con la *Generación del Servicio* y con los *Comensales*, categorías estas que surgieron en las reducciones sucesivas del análisis de las entrevistas, donde expresaron tienen la última palabra en la responsabilidad del servicio prestado.

Referencias Bibliográficas

Crotty, M. (1998) *The foundations of social research. Meaning and perspective in the research process*. Londres: Sage

Gómez, R. (2007) Políticas de comunicación en México 1988–2006. El giro neoliberal. En Gómez, R. y A. Peimbert, *Comunicación para el desarrollo en México*. Libro colectivo AMIC 2006, México: ULA–AMIC.

González, I. (2009) *El desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas: un reto para la economía*. Barquisimeto. UCLA.

Guédez, V. (2010) Responsabilidad Social Empresarial. Visiones complementarias. Hacia un modelaje social. Caracas. Comité Ejecutivo de Venamcham. Impreso por Grupo Intenso

Kotler y Armstrong (2010) *Fundamentos de marketing*. Edición adaptada a Latinoamérica. México. Editorial Prentice Hall

Martínez, M. (2011) *El comportamiento humano: nuevos métodos de investigación*. 3ra Edición. México, Editorial Trillas

Ortega, D. (2007) *Cómo formar Cooperativas*. 2da Edición. Caracas. FANAPO

Ortega, G. M. (2008) *El Mercadeo sí puede ser responsable. Una propuesta para que sea aplicable*. Colombia. Disponible en: <http://es.slideshare.net/gloriaoortega/el-mercadeo-s-puede-ser-responsable#>

Samuelson, P y Nordaus, W. (2008) *Economía*. Décima Octava Edición. México. Mc Graw Hill

Soto, A. Y. (2013) *La vivencia de los estudiantes de una universidad a distancia ante un ajuste curricular*. Desde la fenomenología. Maracaibo. Los Ángeles Editores

Marketing Experiencial y la Fenomenología, puntos de encuentros (6JJGH-56)

Ana Ysolina Soto*

Resumen

Enmarcada en el paradigma científico cualitativo, la investigación de tipo documental subtipo Hemerográfica, se basó en la búsqueda de fuentes impresas y electrónicas para recolectar la información contentiva de estudio, planteándose como objetivo analizar el marketing experiencial y la fenomenología para establecer sus puntos de encuentros, hacia la aplicación o utilización del método fenomenológico en procesos investigativos de marketing experiencial. Realizada la discusión entre ambos tópicos y presentando experiencias concluye, que la satisfacción del cliente no es suficiente, para diferenciarse se necesitan experiencias, porque estas son fuentes de emociones, en tanto la Fenomenología explica la esencia de lo vivido sirviendo de plataforma para que los clientes reaccionen ante estímulos y emociones; de allí que este es su punto de encuentro.

Palabras clave: Marketing Experiencial, Emociones, Fenomenología.

Experiential Marketing and Phenomenology, meeting points

Abstract

Framed in qualitative scientific paradigm, investigating subtype hemerographic documentary was based on the search for print and electronic sources to gather information congestive study to analyze considering experiential marketing and phenomenology to establish their meeting points, to the application or use of the phenomenological method in investigative processes of experiential marketing. Once the discussion between both topics and presenting experiences concludes that customer satisfaction is not enough to differentiate experiences are needed, because these are sources of emotions, while the Phenomenology explains the essence of lived experience providing a platform for customers to react to stimuli and emotions; hence this is their meeting point.

Key words: Experiential Marketing, Emotions, Phenomenology.

* 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. Ex Coordinador de la UNA-Zulia. Investigador PEII B. anaysolina@gmail.com

Introducción

A lo largo del tiempo se han venido manifestando un fin de tendencias en el área de la mercadotecnia, lo cual ha permitido el desarrollo de aspectos específicos como lo ecológico, social, personas, viral, neuromarketing entre muchas otras. Lo anterior obedece al intercambio de productos que da origen al mercadeo, referidas estas a las actividades llevadas a cabo para satisfacer las necesidades de los clientes, tal sistema se inició bajo un enfoque de producción que ha ido evolucionando hasta llegar a centrarse en el consumidor.

De lo anterior se desprende que en el presente siglo XXI, la satisfacción del cliente (consumidor) ya no es suficiente, para diferenciarse se necesitan experiencias, porque estas son fuentes de emociones y las emociones son el motor de la toma de decisiones. Razón por la cual señala Alfaro (2010), no existe futuro para aquellas empresas que no tomen en cuenta las experiencias a la hora de planificar y ejecutar sus estrategias.

Se desprende de la posición de la experta en marketing Alfaro que el mercadeo experiencial, también conocido como marketing de experiencias o marketing emocional, donde este tipo de marketing se centra en el propio cliente y las experiencias que el mismo obtiene durante la comercialización y uso del producto o servicio. Por ende, la clave está en que un cliente elige un producto o servicio por la vivencia que le ofrece antes de la compra y durante su consumo; por cuanto a través de vivencias emocionales de comunicación y consumo gratificantes para el usuario al estar comprometido los sentidos de los consumidores, lo cual permite interactuar físicamente con su marca, generando un mayor nivel de compromiso emocional y un porcentaje de conversión mayor.

La importancia principal de las aportaciones, realizadas por los diferentes autores como Schmitt y Simonson (1997); Robinette, Brand y Lenz (2001); Schmitt (2003); y Lenderman y Sánchez (2008) entre otros, radica fundamentalmente en la introducción (reintroducción, o puesta de moda) de la *experiencia* en el mundo del marketing, como una óptica que claramente enriquece la visión y la práctica de marketing en la actualidad. Estos defienden la idea de que quizás se debiera de ir re-estableciendo, una nueva forma de enfocar la disciplina del marketing, enriqueciéndola, haciendo más hincapié en las emociones de los consumidores, en las experiencias que estos tienen cuando se relacionan con la empresa, y cuando compran sus productos.

Hasta aquí se ha venido señalando la experiencia o vivencia como el centro del marketing experiencial, sin embargo, paralelo a ello está la Fenomenología definida como ciencia descriptiva, rigurosa, concreta, que muestra y explica el ser en sí mismo, que se preocupa con la esencia de lo vivido, parte del supuesto de que en las cosas hay una esencia a la que se puede

acceder a partir de observaciones empíricas que, relacionadas entre sí, permiten la representación de dicho fenómeno en la conciencia, sin recurrir a teorías, deducciones o suposiciones procedentes de otras disciplinas; se podría decir que busca la descripción de la experiencia por los sujetos que lo vivencian.

Al establecer comparación entre el marketing experiencial o emocional con la fenomenología como ciencia de las vivencias, experiencias y emociones, encontramos similitudes porque en ambos se parte de la vivencia del ser humano (cliente) en una determinada situación (compra), donde en ambos se centran las emociones porque se ha convertido en una experiencia de vida que genera una relación de diálogo personal entre el profesional del marketing y el consumidor.

Lo anteriormente expresado es el motor que mueve este estudio documental con algunas experiencias de investigaciones hacia el analizar el marketing experiencial y la fenomenología para establecer sus puntos de encuentros, hacia la aplicación o utilización del método fenomenológico en procesos investigativos de marketing experiencial, lo cual se constituye en el objetivo del estudio que parte de la siguiente interrogante ¿Cómo abordar esa comparación entre el hacer del marketing experiencial y la fenomenología que posibilita ir más allá del estudio de los comportamientos observables y controlables, como son considerados los fenómenos naturales? ¿Cómo lograr esos puntos de encuentro a través del entramado teórico del marketing experiencial y la fenomenología? ¿Cómo encontrar en las experiencias de marketing experiencial rasgos de la fenomenología?

Fundamentación Teórica

De qué trata el marketing experiencial

En la actualidad las empresas en la búsqueda de la competitividad para ganar espacio en el mercado, a través del marketing de experiencias invita al cliente a vivir sensaciones diferentes y placenteras a partir de los productos, bienes o servicios, con el fin de generar experiencias respecto a la percepción, sentimiento, pensamiento, acción y relación. Es decir, que la empresa pretende enriquecer su propia oferta para convertirse en una creadora de experiencias involucrando al cliente a nivel emotivo, físico, intelectual e incluso espiritual.

Al respecto, Schmitt (2006, p.43), en su explicación sobre este tipo de marketing lo presenta estableciendo cuatro (4) aspectos diferenciales del marketing tradicional que se centran en sus características y ventajas, connotando que la base de esta diferenciación son las experiencias (vivencias) del cliente, tales experiencias se producen como resultado de encontrar “ pasar por o vivir determinadas situaciones, producto de estímulos que se provocan de los sentidos, el corazón y la mente”.

Se evidencia de la posición de Schmitt (2006, p.44), que las experiencias mantienen una conexión entre la empresa y la marca con la manera de vivir del cliente y sitúan las acciones personales del cliente y la ocasión de compra en un contexto social amplio para completar diciendo que "las experiencias aportan valores sensoriales, emocionales cognitivos, conductistas y de relación que sustituyen a los valores funcionales". Razon por la cual, el quid del asunto está en la forma como el cliente selecciona el producto o servicio teniendo presente la vivencia que le ofrece antes de la compra y durante su consumo.

También, Barrios (2012), señala que uno de los términos en el mundo del marketing que cada vez se oyen con más continuidad es el de Marketing Experiencial, Marketing de Experiencias o Marketing Emocional porque es un marketing que gestiona el valor de la oferta de un producto o servicio a través de la creación de vivencias emocionales de comunicación y consumo gratificantes para el comprador/usuario y pertinentes a la marca. Por consiguiente, Gangoiti (2009), señala que desde este punto de vista el marketing de experiencias puede estar muy próximo a la organización de eventos, ya que la aplicación normal de este tipo de marketing se realiza con la organización de experiencias gratificantes o emocionales de consumo, pero el marketing de experiencias va más allá de los eventos, analizando todo el proceso de compra y consumo del producto o servicio para gestionar cualquier variable o emoción que lo haga más gratificante y adecuado a la marca. El objetivo es que exista una conexión emocional entre el producto, su consumo y el consumidor. Lo que contribuirá a la fidelidad del consumidor y a la repetición de compra.

Desde que Pine (et al 1998), señalaron que se estaba ante la creencia del nacimiento de una nueva etapa económica caracterizada por un tipo de consumidor centrado en la búsqueda y experimentación de una serie de sensaciones, recuerdos y momentos; otros autores como Moral (et al, 2012), tomando esta premisa propusieron que se incorporara a los productos una serie de recuerdos o emociones que les sirvan a los consumidores para crear una experiencia irrepetible que permitiera al producto o servicio aumentar el valor percibido por los mismos otorgándole, además, un carácter único y diferenciador.

En este sentido, la evolución del marketing experiencial o emocional ha hecho que se den cambios en los puntos de venta para satisfacer las necesidades del consumidor, sólo que a estas necesidades se ha incorporado la carga emocional que puede ser crucial a la hora de elegir un producto, esto hace que hay que tener presente determinados aspectos como la organización y distribución del punto de venta. Partiendo de esta realidad Lindstrom (2008, p. 23), afirma que

"en la distribución moderna, la presentación sencilla de las mercancías está pasando cada vez más a un segundo plano y se dedica mayor esfuerzo a crear una experiencia de compra emocional". Es por esto por lo que el punto de venta es la última oportunidad que tienen las marcas para comunicarse con los consumidores. La publicidad en dicho lugar, actúa justo en el momento de la decisión de compra, cuando el consumidor está más predispuesto a recibir mensajes que le ayuden en su compra.

Para cerrar se podría comentar la posición de Callís (2008), quien señala que las personas reaccionan a estímulos y emociones y toda la información se recibe a través de los sentidos, es por ello que hay que esforzarse en estimular al máximo y adecuadamente los caminos sensoriales que ofrece el comprador cuando está en la tienda. Se debe ser preciso en la selección de los estímulos para crear una experiencia concreta, propia, la esperada, la programada, la óptima en cada momento del proceso de compra, exclusiva de un posicionamiento, porque los clientes quieren disfrutar en los momentos de compra, divertirse y emocionarse y, para conseguirlo las empresas necesitan empleados motivados que transmitan actitud positiva en el contacto con ellos, sumado por supuesto a la efectividad en las resoluciones y la autonomía en las acciones que desempeñen .

Según Kotler y Lane (2006) señala que, el objetivo del marketing experiencial es crear una vivencia a través de: *Percepción*: Hay que ponerse en la piel del cliente y comprender que está percibiendo colores, formas, tipos de caras, percepciones auditivas, olfativas, táctiles, algunas son más sutiles y son percepciones que nos llegan a través de los símbolos verbales y/o visuales (nombre, logotipos, marca). Todo ello, unido, configurará un marco de referencia. Así como *Sentimiento*: No sólo los estados anímicos o de humor, sino también los emocionales. Los estados anímicos o sentimientos, son más débiles e irracionales. Las emociones son más fuertes y se generan son base a experiencias. Las emociones debemos generarlas con el transcurso de la relación de servicio, no podremos transmitir las con una simple sensación.

Las emociones

Antes de profundizar en este aspecto, se ha de comenzar acotando qué se considera emoción, para lo cual Chóliz (2005), refiere que desde el advenimiento de la psicología científica ha habido sucesivos intentos por analizar la emoción en sus componentes principales que permitieran tanto su clasificación, como la distinción entre las mismas. Que la más conocida sea la de teoría tridimensional del sentimiento de Wundt (1896 en Chóliz, 2005), que defiende que éstos se pueden analizar en función de tres dimensiones: *agrado-desagrado; tensión-relajación* y *excitación-calma*. Cada una de las emociones puede entenderse como una combinación específica de las dimensiones que se han mencionado. Se pudiera resumir que las emociones son un estado mental que surge a partir de la evaluación de un hecho o pensamiento, tienen un

componente fenomenológico, se acompañan de un proceso físico, a menudo se expresan físicamente y pueden producir acciones específicas dependiendo de la naturaleza y de los pensamientos del individuo que la está teniendo.

De hecho, todas las emociones tienen alguna función que les confiere utilidad y permite que el sujeto ejecute con eficacia las reacciones conductuales apropiadas y ello con independencia de la cualidad hedónica que generen. Incluso las emociones más desagradables tienen funciones importantes en la adaptación social y el ajuste personal. Asimismo, en todos los ámbitos del marketing se ha acudido a la utilización de las emociones, como creadoras, moderadoras y mediadoras de las respuestas del consumidor, sin embargo, la disciplina donde se hace más visible este uso y donde existe una mayor literatura sobre el tema es en el marketing experiencial o emocional.

Según Sartre (1939), la emoción es una transformación del mundo. Cuando el ser humano se encuentra ante un mundo urgente y difícil no puede dejar de actuar (en esta medida incluso la evasión es una actitud en la que se elimina artificialmente el problema). En su criterio, el ser humano intenta transformar el mundo a través de sus actos, y la emoción opera "en forma mágica" manipulando el mundo. Nuestra conciencia cae en esa trampa o engaño, y realiza sus reflexiones a partir de esa nueva realidad que no fue creada reflexivamente.

Para una explicación de lo anterior, señala López (2010), que el atributo intangible más importante es la marca, ese conjunto de símbolos, sonidos y elementos que diferencian a un producto de otro. Sin embargo, desde el punto de vista del marketing experiencial, la marca es mucho más que el nombre del producto o sus elementos distintivos, es una *emoción*, porque al escuchar, ver o recordar una marca, el consumidor se conecta con un *sentimiento*.

Una vez presentada la teoría del marketing experiencial y las emociones se puede establecer la relación por la que están unidas ambas y tal relación nos las presenta Alfaro (2012, p. 34), quien hace una acotación bien importante a tomar en cuenta en el marketing experiencial con respecto a las emociones porque las emociones no son posible identificarlas si no fuera a través de los *sentidos*. De allí que, una definición ampliamente aceptada de un sentido sería la de "*un sistema que consiste en un tipo de célula sensorial que responde a una clase específica de energía física, que corresponde a una región definida dentro del cerebro donde se reciben y se interpretan las señales*".

Razón por la cual, al hablar de sentidos, emociones y experiencias, es inevitable no referirse también a una nueva ciencia ligada a estos conceptos, como es, el *neuromarketing*, conocimiento éste encargado de estudiar los procesos mentales que tienen lugar en el cerebro y que dan lugar a diferentes tipos de respuesta según el estímulo que una persona tenga ante sí. El cerebro es el que percibe y crea las realidades de satisfacción, desarrollando patrones de comportamiento que cada persona representa de una manera diferente. Esto quiere decir, que los

factores por los que compramos un producto u otro no tienen que ser, necesariamente, racionales y lógicos porque al hablar de la realidad humana la emoción significa el todo de la conciencia y, de alguna manera, el todo de la realidad humana.

La fenomenología, ciencia de las esencias de las cosas y de las emociones

En el presente trabajo se trata la fenomenología como método de encuentro con el mercadeo experiencial, partiendo de la vivencia emocional del cliente, desde la naturaleza de la conciencia emotiva, es decir, la conciencia de la emoción desde una perspectiva fenomenológica como ciencia de las esencias y las emociones, siguiendo principalmente el pensamiento de Sartre (1939), inserta en la tradición fenomenológica de Husserl. Se busca evidenciar cómo la conciencia emocional es ante todo *conciencia del mundo*, así como la emoción es una forma organizada de la existencia humana, un modo de *estar* en el mundo. La conciencia se transforma a sí misma para transformar el mundo. La conciencia no se limita a proyectar significaciones afectivas sobre el mundo que le rodea, sino que vive en el mundo que acaba de crear.

Para definir la Fenomenología se parte del supuesto de que en las cosas hay una esencia a la que se puede acceder a partir de observaciones empíricas que, relacionadas entre sí, permiten la representación de dicho fenómeno en la conciencia, sin recurrir a teorías, deducciones o suposiciones procedentes de otras disciplinas. Etimológicamente, Fenomenología es el estudio del fenómeno, de aquello que se muestra, para lo cual Moreira (2002), señala que *fenomenología* deriva de dos palabras de origen griego: *Phainomenon*, que significa *fenómeno*, aquello que se muestra a partir de sí mismo y *logos*, que significa *estudio*, ciencia.

Asimismo, el cometido de la fenomenología es estudiar las esencias de las cosas y la de las emociones; sin embargo, Husserl (2006) definió la fenomenología como el estudio de las estructuras de la conciencia que capacitan al conocimiento para referirse a los objetos fuera de sí mismo, el citado autor denominó este tipo de reflexión *reducción fenomenológica* porque el estudio requiere reflexión sobre los contenidos de la mente para excluir todo lo demás, es decir, descubrir en el fenómeno singular la esencia, el eidos, válido universalmente y útil científicamente.

Por su parte Carvalho (et al, 2002), lo explican (a) descripción de experiencias por quien vive el fenómeno, (b) es un camino para la comprensión de él, y el lenguaje es una de las formas que se abren para esa comprensión, (c) es una manera de pensar sobre las experiencias de vida de las personas y (d) la realidad está fundamentada en las experiencias vividas por las personas.

Refiere Leal (2005, p.24) que la fenomenología en tanto ciencia de esencias, se deriva un "método de carácter mostrativo al que subyace el planteamiento de una diferencia substancial

entre la cosa física-representada por lo fáctico, el ente psicofísico- y los contenidos de conciencia", es decir, lo esencial o eidético; ambas esferas bien pueden ser desglosadas de manera que los contenidos de conciencia constituyen los genuinos y verdaderos objetos de la investigación fenomenológica.

En este proceso de comprensión –mostración, el investigador despliega acciones específicas a través de una serie de etapas que según Martínez (2011) son las siguientes: *Primera*. Etapa previa o de clarificación de los presupuestos de los cuales parte el investigador; *Segunda*. Etapa descriptiva, en la que se expone una descripción que refleja lo más fielmente posible, la realidad vivida por el (los) individuo(s), en relación con el tópico que se investiga; *Tercera*. Etapa estructural, que implica el estudio o análisis fenomenológico propiamente dicho; *Cuarta*. Es la etapa donde se discuten el resultado del análisis efectuado, en contraste con lo planteado por otras investigaciones del tema o tópico abordado.

En este orden, es necesario establecer que esa diferencia entre entes psicofísicos y contenidos de conciencia descansan en tres principios que hacen posible la ejecución del método fenomenológico. Tales principios parten de los planteamientos de Mayz Vallenilla (en Leal, 2005) quién señala que tales principios posibilitan su implementación y garantizan una distinción entre los correlatos propios del mundo subjetivo del individuo y el contenido trascendental que posee dicho mundo, es decir, una diferencia entre lo fáctico (lo que dicen o expresan los sujetos, su subjetividad), lo empírico y lo esencial o irreal (esencias de significado de lo que dicen o expresan) como objeto propio de la fenomenología, la cual justifica la puesta en práctica del epojé o reducción fenomenológica de los aspectos o elementos psicofísicos, materiales o empíricos hacia los cuales el individuo dirige su subjetividad en determinado momento.

Método

Metodológicamente se trató de una investigación descriptiva, enmarcada en un modelo no experimental, orientado hacia un tipo de investigación documental, con un diseño bibliográfico; dejando claro que la investigación documental, es el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente de trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos (UPEL, 2006).

Dentro de esta tipología se encuentra un subtipo de investigación documental denominada *Hemerográfica* que se basa en búsqueda en fuentes impresas y electrónicas orientadas a recolectar la información contentiva del tema de estudio, para que una vez organizada de forma sistemática, se logre describirla e interpretarla siguiendo procedimientos que garanticen la objetividad y la confiabilidad de sus resultados, con el propósito de responder a las interrogantes de investigación. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque crítico, las discusiones, reflexiones, conclusiones, presentes en el pensamiento del autor.

Resultados

Por tratarse de un diálogo de saberes entre el Marketing Experiencial y la Fenomenología se presentan los Resultados para lo cual se decidió hacerla dando respuesta a las interrogantes: ¿Cómo abordar esa comparación entre el hacer del marketing experiencial y la fenomenología que posibilita ir más allá del estudio de los comportamientos observables y controlables, como son considerados los fenómenos naturales?

Para responderla se precede confrontando la posición de los autores a través del Cuadro 1.

Cuadro 1

Marketing Experiencial vs. Fenomenología

Aspectos comparables	Marketing Experiencial	Fenomenología Como método de investigación
De que trata	Se centra en el propio cliente y las experiencias que el mismo obtiene durante la comercialización y uso del producto o servicio.	Estudia las esencias de las cosas y de las emociones de la persona. Se requiere reflexión sobre los contenidos de la mente de la misma
Cómo actúa	El marketing de experiencias invita al cliente a vivir sensaciones diferentes y placenteras a partir de los productos, bienes o servicios, con el fin de generar experiencias respecto a la percepción, sentimiento, pensamiento, acción y relación	Toda experiencia tiene «un saber y un consaber respecto precisamente de ese objeto, es decir, de lo que es peculiar a él y que todavía no ha aparecido ante su vista.» En la vivencia de la cosa, se halla un conocimiento real y determinado de ella, pero como la cosa posee su horizonte, de modo que siempre va a quedar una serie de conocimientos que no se realizan, es un pre-saber inagotable de la cosa experimentada.
Cómo impacta	Vender una experiencia es algo que conecta con el consumidor pero si, además, haces sentir esa experiencia le dejarás una huella imborrable de tu marca. Este tipo de marketing basado en provocar sentimientos y emociones en el consumidor para que este conecte con una marca de un modo mucho más profundo,	Con la actitud natural el sujeto tiene una posición implícita en la cual encuentra la realidad del mundo como "estando ahí" y la acepta como existente. Este mundo no está "ahí como un mero mundo de cosas, sino, en la misma forma inmediata, como un mundo de valores y de bienes, un mundo práctico". Con esta actitud los sujetos siempre mantienen una posición incuestionada del mundo y lo toman como se les presenta, que hace que se sientan parte de este mundo

Fuente: Soto (2014)

¿Cómo lograr esos puntos de encuentro a través del entramado teórico del marketing experiencial y la fenomenología?

Cuadro 2

Entramado Teórico del Marketing Experiencial y la Fenomenología

Entramado Teórico	Marketing Experiencial	Fenomenología Como método de investigación
Posición de Teóricos	Schmitt (2006), lo caracteriza en: (a) enfoques de <u>experiencias del cliente</u> , (b) Examen de la situación de consumo (c) los clientes son animales racionales y emocionales y (d) los métodos y las herramientas son eclécticos	Carvalho y Valle (2002), lo explican (a) descripción de <u>experiencias por quien vive el fenómeno</u> , (b) es un camino para la comprensión de él, y el lenguaje es una de las formas que se abren para esa comprensión, (c) es una manera de pensar sobre las experiencias de vida de las personas y (d) la realidad está fundamentada en las experiencias vividas por las personas.
Posición de los Investigadores	Ríos (2012), para llegar al cliente <u>las experiencias de consumo</u> son la base para estimular emocionalmente y creativamente porque generan sentimientos favorables a la marca creando un vínculo de cariño y pertenencia	Leal (2008), es una de las maneras de ir al encuentro del fenómeno y permitirle que hable y se desvele ante mis ojos para realizar una comprensión de <u>la experiencia de quienes viven una realidad</u> para conocer de ellas mismas su vivencia.

Fuente: Soto (2014)

¿Cómo encontrar en las experiencias de marketing experiencial rasgos de la fenomenología?

<p>Ríos, V. (2012) <i>Mercadeo Experiencial/Emocional, herramienta para la formación de lealtad de marca de consumidores de whisky Premium en el municipio Maracaibo</i>. Estos son los <u>comentarios de experiencias de consumidores</u> con respecto a la botella de <i>whisky</i> :</p> <p><i>"La única botella de de los whisky que puede equilibrar es la de Old Parr que tiene un estilo hasta desestrezante porque para mi cuenta una historia, y la historia se hizo creíble, el legado, la sobriedad, la botella inclusive parece una botella blindada, un castillo..."</i> (E:12).</p> <p>Este <u>comentario de experiencias de consumidores</u> con respecto al sabor del <i>whisky</i></p> <p>"... El sabor, hay unos que saben mucho a roble y te regañan, también el sabor se ha mantenido durante años, hay tres sabores por ejemplo el sabor que tiene el <i>whisky</i> de la zona franca, el sabor del que se toma ahí en la Estrella, en la estación de servicio y el <i>whisky</i> que uno compra por ahí.. por fuera en una licorería cualquiera... pero algo bien importante que la condición de que uno no amanezca con resaca "(E:9).</p>	<p>Con respecto al comentario (E:12), se evidencias los rasgos que requiere reflexión sobre los <u>contenidos de la mente</u> para excluir todo lo demás, es decir, descubrir en el fenómeno singular la esencia, el eidos, válido universalmente y útil científicamente. Prevalece el estadio psicológico evocativo presente en contenidos de conciencia referidos a la vivencia de la botella de <i>whisky</i>, que estando retenidos en la memoria de los entrevistados, reaparecieran al ser elicitado o inducido por uno o varios de los aspectos contemplados en el guión de entrevistas. Se evidencia este rasgo cuando señala: <i>"La única botella de los whisky que puede equilibrar es la de Old Parr que tiene un estilo hasta desestrezante porque para mi cuenta una historia, y la historia se hizo creíble, el legado, la sobriedad..."</i></p> <p>Con respecto al comentario (E:9), se evidencias los rasgos sentimientos y emociones activados, cuando el entrevistado abordaba vivencias específicas de ese hecho que ajustadas en su yo para la construcción de un conocimiento que se vincula a su percepción de los whiskys. "...y el <i>whisky</i> que uno compra por ahí.. por fuera en una licorería cualquiera... pero algo bien importante que la condición de que uno no amanezca con resaca..."</p>
---	--

Fuente: Soto (2014)

Discusión de los Resultados

Los resultados de carácter cualitativo-documental precisaron que según Ríos (2012) las expresiones que dan los informantes ante estímulos para evocar experiencias cuando se estudia el marketing experiencial/emocional son coincidentes con lo planteado por Schmitt (2006), cuanto apuntan que el ser humano posee la capacidad de asociar sensaciones, procedentes de los cinco sentidos y relacionarlas con conceptos e ideas, que a su vez generan sentimientos y emociones que tienen que ver con las experiencias vivenciales; porque el cliente ya no elige un producto o servicio sólo por la ecuación coste-beneficio, sino por la vivencia que ofrece antes de la compra y durante su consumo. Si la comercialización y el producto o servicio brindan una experiencia agradable y que satisface sus necesidades, el éxito está asegurado.

La fenomenología para Martínez (2011), es un método que nació y se desarrolló para estudiar realidades, quedando demostrado al permitir que éstas se manifiesten por si misma sin

obligar al sujeto a que haga algo a su estructura desde afuera. Al confrontar esta posición teórica con lo expresado por Usín (2013) y Schmitt (2006), pareciera que cuando a una persona se le estimula a que exprese con palabras su experiencia cuándo hace y por qué hace compras, solo puede ser comprendida cuando dicho informante explica con detalles, que trae desde sus estadios psicológicos evocativos recuerdos de experiencias y vivencias del porqué de sus expectativas y la realidad vivida por él en alguna experiencia anterior.

Cuando Husserl (2006, p.168) definió la fenomenología como el estudio de las estructuras de la conciencia que capacitan al conocimiento para referirse a los objetos fuera de si mismo, acotó que "siempre existe en nosotros un ambiente de vida presupuesto, un medio vital cotidiano y explicó cómo este mundo de vida funge constantemente de trasfondo como sus dimensiones valorativas". A su vez Leal (2008), revela que la fenomenología como método investiga procesos de intuición, reflexión y descripción, dejando que ellos se revelen desde la experiencia y las emociones.

Tales planteamientos están en consonancia o tiene puntos de encuentro cuando Barrios (2012) expresa que en el marketing experiencial el comportamiento del consumidor tiene una dimensión experiencial porque se postula a la experiencia como una alternativa para entender el comportamiento de los consumidores, es decir, ha habido un reconocimiento cada vez mayor de que en este tipo de marketing centra su acción en la necesidad de tener una mayor comprensión del papel de la experiencia del cliente.

En cuanto a las a investigaciones de marketing Experiencial/emocional como el realizado por Ríos (2012) y Usín (2013), se puede discutir que el enfoque cualitativo como el de la fenomenología procuró ofrecer profundidad a la vez que detalla mediante una descripción y registro cuidadoso de lo relatado en un marco narrativo que da sentido y significado a lo investigado, donde a la luz de este rasgo, la utilización del método fenomenológico, conduce a plantear: que los clientes de una marca han concebido para ellos un significado de lo vivido cuando expresan su experiencia ante ese producto/servicio y lo expresan libremente en un contexto social restringido, inmediato y con sus otros pares de otras marcas que forman parte del mercado en el cual está inserta la marca, es decir en un contexto social, amplio o global cuando son sometidos, así como para entender el comportamiento de los consumidores.

Reflexiones Finales

La investigación llevada a cabo permite hacer la siguiente reflexión:

El objetivo del estudio se centró en analizar el marketing experiencial y la fenomenología para establecer sus puntos de encuentros, todo ello a través de tres interrogantes se logró desde

la comparación tanto del marketing experiencial como de la fenomenología lo cual se evidencia en los siguientes numerales:

1. El marketing experiencial/emocional promueve la relación con los sujetos para conocer sus emociones, opiniones, pensamientos y sentimientos relacionados con una determinada marca en contextos prefijados.

2. El marketing experiencial es distinto en cuatro aspectos clave tales como: las experiencias del consumidor, el consumo como una experiencia holística, reconocimiento de los impulsores tanto racionales como emocionales del consumo y utiliza metodologías eclécticas.

3. La fenomenología como enfoque permite conocer parte de la vida de los participantes de la investigación así como su propio mundo, relacionados con el fenómeno en estudio. Es decir, que su punto de partida es la vida de las personas, se enfoca en cómo las *experiencias*, significados, *emociones* y *situaciones* en estudio son percibidos, aprendidos, concebidos o experimentados.

4. Desde el punto de vista de los resultados plasmados mediante cuadros comparativos de experiencias, permitió reconocer que tales experiencias no son simplemente etapas para el cliente, por lo tanto, el profesional de marketing debe ser flexible y responder a las necesidades de los clientes, de alguna manera reconociendo que el cliente es el árbitro final. De allí que la clave para una experiencia, es fundamental, considerar cuáles son los pasos a seguir para la elaboración de una experiencia que sea integradora.

5. Sobre la base de las reflexiones anteriores el gerente de marketing debe desarrollar métodos cualitativos, especialmente fenomenológico para valorar de forma muy amplia propuestas investigativas donde lo sensorial, emocional, vivencial sea elicitado para obtener respuestas a sus controversias acerca de cómo su marca está o no satisfaciendo el mercado.

6. La experiencia a ser estudiada por los mercadólogos significa que el estudio tiene que clarificar el foco en una tarea específica o fenómeno que lleve a encontrar esa experiencia. Por lo que el contexto a explorar puede ser la reflexión que los consumidores realizaron sobre su experiencia, creencias, entendimiento y significado que le dan a las condiciones de compra.

7. El Marketing Experiencial y la Fenomenología como tópico de estudio mereció ser explorado desde los puntos de encuentros que presentan ambos tópicos, por los alcances y repercusiones que significa para futuras investigaciones, porque después de un debate crítico se pudo evidenciar como desde los aspectos comparables de ambos, su entramado teórico, así

como desde la posición de expertos e investigadores y casos o experiencias investigativas, se pudo evidenciar como se complementan.

8. El método cualitativo documental con tipología *Hemerográfica* y diseño bibliográfico como vía o camino para abordar el tópico de estudio, constituye un aspecto poco estudiado que partiendo de la óptica de un investigador con experiencia en mercadeo y la fenomenología como método, ha permitido demostrar como dicho análisis discursivo pone sobre el debate dicho paradigma en procesos investigativos del mercadeo experiencial o emocional.

Referencias Bibliográficas

- Alfaro, E. (2010). *El ABC del customer experienc: cómo generar experiencias para vender más*. Vizcaya. Wolters Kluwer.
- Alfaro, E. (2012). *El ABC del shopping experience*. Vizcaya. Wolters Kluwer.
- Barrios, M. (2012). Marketing de la Experiencia: principales conceptos y características. Disponible en:
http://www.palermo.edu/economicas/PDF_2012/PBR7/PBR_04MarceloBarrios.pdf
Consulta [2014,06,2]
- Callís Bañeras, M. (2008). La ergonomía sensorial en el punto de venta. En "Marketing+Ventas". N° 231, pp: 26-35.
- Carvalho, A. y Valle, S. (2002). *Metodología de entrevistas, un abordaje Fenomenológico*. 2da. edición. Río de Janeiro. Editora Agir.
- Chóliz, M. (2005). *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. Disponible en:
www.uv.es/=choliz
- Gangoiti, J. (2009). *Definiendo el marketing experiencial o emocional*. . Disponible en:
fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectorgraduacion/archivos/2103.pdf Consulta [2014,06,13]
- Husserl (2006) *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*. México. FCE
- Kotler, P. y Lane, K. (2006) *Dirección de Marketing*. Duodécima edición. México, Prentice Hall
- Leal Ortiz, N. (2005). *La Asesoría Académica en la Universidad Nacional Abierta*. Trabajo de Ascenso a profesor Titular. Caracas. Universidad Nacional Abierta.
- Leal Ortiz, N. (2008). *Fenomenología de la conciencia del estudiante de la UNA*. Caracas. Fondo Editorial IPASME
- Lenderman, M. y Sánchez, R. (2008): *Marketing Experiencial: La Revolución de las Marcas*. Madrid. Editorial Esic.

- Lindstrom, M. (2008). *Buyology – Verdad y mentiras sobre por qué compramos*
- López, B. (2010) *Marketing y Emociones*. Disponible en:http://www.escp-eap.eu/conferences/marketing/2008_cp/Materiali/Paper/Fr/LopezVazquez.pdf
- Martínez, M. (2011). *Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de investigación*. 3ra. Edición. México. Editorial Trillas
- Moral, M. y Fernández, M. (2012). *Nuevas tendencias del marketing: El marketing experiencial*. Revista *Entelequia*, nº 14, pp: 237-251.
- Moreira, A. (2002). *Método fenomenológico de pesquisa*. Sao Paulo: Pioneira Thomson,
- Pine, J. y Gilmore, J. (1999). *Welcome to the experience economy*. Harvard Business School.
- Ríos, V. (2012). *Mercadeo Experiencial/Emocional, herramienta para la formación de lealtad de marca de consumidores de whisky Premium en el municipio Maracaibo*. Proyecto de Grado de Maestría en gerencia de Mercadeo. URBE
- Robinette, S., Brand, C. y Lenz, V. (2001). *Emotion Marketing*. New York. McGraw-Hill
- Sartre, J. P. (1939) *Bosquejo de una teoría de las emociones*. Madrid. Editorial Alianza
- Schmitt, B. y Simonson, A. (1997). *Marketing Aesthetics: The Strategic Management of Brands, Identity, and Image*. Disponible en:
http://books.google.co.ve/books?id=V8oV14xPq4gC&hl=es&source=gbs_navlinks_s
Consulta [2014, 07,23]
- Schmitt, B. (2003). "Building strong brands in Asia: selecting the visual components of image to maximize brand strength", *International Journal of Research in Marketing*, 20, 4, pp. 297-313
- Schmitt, B. (2006). *Experiential Marketing. Como conseguir que los clientes se identifiquen con su marca*. Barcelona. Ediciones Deusto
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). Manual para la elaboración de Trabajos de Especialización, Trabajos de Grado de Maestrías y Tesis Doctorales. 4ta Edición. Caracas. FEDUPEL
- Usín, S. (2013) *Experiencias de compra de los consumidores de Centros comerciales de Vizcaya*. Tesis Doctoral. Disponible en:
http://www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/tesis/Ciencias_Sociales/Tesis%20Sandra%20Usin.pdf
Consulta [2014, 07,24]



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PONENCIAS

MESA 5. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

GESTIÓN DE RELACIONES LABORALES



Flexibilización vs Subordinación y Relaciones Encubiertas

(6JJGH-40)

Carmen Añez *

Resumen

A nivel mundial, se observa un aumento de la desigualdad social y una división del mercado de trabajo. Esto origina cambios en el mercado de trabajo y en las relaciones laborales, instalándose la flexibilización laboral en sustitución de la subordinación. La ponencia tiene como propósito describir la subordinación, la flexibilización y las relaciones encubiertas de trabajo. La metodología consistió en una revisión bibliográfica que permitió plasmar una opinión objetiva sobre el tema. Se infiere que existe una relación directa entre el decrecimiento del trabajo subordinado y el crecimiento del trabajo atípico, precario, donde el trabajador es de segunda, sin ningún tipo de amparo, pero explotado al máximo, esto conduce a relaciones encubiertas de trabajo acogida como estrategia empresarial.

Palabras clave: Subordinación, Flexibilización Laboral, Relaciones Encubiertas

Flexibility vs Subordination, and Covert Affairs

Abstract

Globally, increased social inequality and a division of the labor market is observed. This causes changes in the labor market and labor relations, settling labor flexibility in substitution of subordination. The paper aims to describe the subordination, flexible and covert relations. The methodology consisted of a literature review that enabled the creation of an objective opinion on the subject. Inferring there is a direct relationship between the decrease in regular employment and the growth of atypical, precarious work, where the worker is second, without any protection, but fully exploited, this leads to covert host relationships work as a strategy business

Keywords: Subordination, Labor Flexibility, Covert

* Socióloga. Mgs En Intervención Social.

Investigadora del Centro de Estudios de la Empresa. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia.

Docente del Postgrado Gerencia de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia carmenanez@hotmail.com, carmenanez55@yahoo.com

1. Introducción

De acuerdo a Ramírez (2009), la dependencia o subordinación laboral viene sufriendo alteraciones ante los cambios originados en la producción y en el mercado, conllevando a que las organizaciones acudan a la flexibilización laboral, el trabajo a distancia, la empresa virtual a través del outsourcing o tercerización, los cambios tecnológicos, entre otros, impulsando la decadencia del derecho colectivo por la crisis sindical, los cambios en la negociación colectiva y las nuevas características de las tipologías de trabajo, aspectos que están produciendo modificaciones trascendentales en el derecho del trabajo ante la necesidad de reducir los costos sociales provocada por la competitividad de la globalización.

En esta perspectiva, se ha ido suprimiendo los límites entre el trabajo subordinado y el independiente. Al respecto” Ramírez (2009, p. 21), señala que “Hay muchas actividades que siendo trabajo personal, no quedan necesariamente calificadas como trabajo subordinado y, por consiguiente, comprendidas en el ámbito protector del derecho del trabajo, por ser consideradas prestaciones independientes. La forma tradicional de trabajo subordinado no es la regla, sino la excepción”.

Por medio de la globalización y las estrategias empresariales aplicadas por las empresas para obtener mejores beneficios a más bajo costos, se acentúa entre ellas el trabajo flexible, lo cual implica deprimir los niveles salariales y los beneficios sociales que se venían expresando como un coste laboral, forjando la precarización del trabajador, y el desconocimiento del Derecho del Trabajo por parte del patrono o empleador, propagando en el mercado laboral otros modelos de acondicionar los contratos de trabajo y los beneficios del trabajador representados en el Derecho civil o mercantil, con ambos se renuncia a la obligación protectora y defensora del trabajador. Bajo este argumento, se trata de la imposición de la voluntad de una de las partes, el patrono, quien presume de una superioridad frente a la sumisión del trabajador.

En este marco, se coloca al trabajador en una dependencia directa con la precariedad y por supuesto con la inestabilidad de su puesto de trabajo, al respecto Heery & Salmon (2011), manifiestan que la inseguridad laboral no solo presupone la pérdida del empleo, sino también afecta a la incertidumbre que puede experimentar un trabajador en su expectativa de desarrollo de carrera, oportunidad de promoción, aumento de sueldo, participación en la discusión de contratos colectivos, entre otros aspectos referidos al trabajador.

Por lo anterior, se nota que en cualquier tipo de empresa sea pública o privada se ha distorsionado la calidad y el tipo de trabajo, así como la disposición de un reconocido salario,

el cual la mayoría de las veces no es beneficio del consenso de un contrato colectivo de trabajo ni del convencimiento entre las partes, sino que es el empleador quien asigna de acuerdo a sus intereses las remuneraciones, desprendiéndose del compromiso de asumir los beneficios laborales y acelerando los empleos temporales.

En concordancia a lo esbozado existe una relación directa entre el decrecimiento del trabajo subordinado, la inestabilidad del trabajo que conduce al desempleo y el crecimiento del trabajo atípico, precario, donde el trabajador es de segunda, barato, sin ningún tipo de amparo, pero explotado al máximo, lamentablemente esto representa la salida del trabajador para poder sobrevivir, lo cual no mejora de acuerdo al aumento o aceleración de la economía, por el contrario, este tipo de relación laboral distanciada del Derecho del Trabajo se está transmitiendo y aplicando en casi todo los sectores por sus bajos costos, enmascarando las relaciones laborales.

Con base a lo señalado la ponencia bajo una óptica teórica pretende describir la subordinación, la flexibilización y las relaciones encubiertas de trabajo. Aspectos relevantes que vienen distorsionando las relaciones laborales. Para tal fin se Utilizo como metodología una revisión bibliográfica que permitió extraer y plasmar un conjunto de autores que sustentan estos tres aspectos, permitiendo moldear una opinión objetiva sobre el tema.

La ponencia comprende tres sesiones referidas a: la subordinación como elemento fundamental para demostrar la inserción de un trabajador en una relación laboral. La segunda sesión se plantea la sustitución de la subordinación por la flexibilización, resaltando las formas de flexibilización laboral más utilizadas, para reducir los beneficios laborales de los trabajadores. La tercera sección se esboza las relaciones encubiertas y despido fraudulento para dar a conocer como estas relaciones trastocan el principio de continuidad del trabajo, ya que al trabajador se enmarca en una relación laboral atípica quedando sujeto a lo señalado en la ley mercantil o civil. En concordancia a lo planteado en cada sesión se formulan una serie de conclusiones donde queda plasmada la posición de la autora.

2. La Subordinación

La subordinación, es un elemento esencial en una relación laboral, la presencia de este hecho es apta para manifestar y demostrar el trabajador que está inserto en una relación laboral. Es necesario plantear que la subordinación, es la autoridad que tiene un patrono o contratante, de suministrar decisiones y órdenes a sus contratados, de ubicar su fuerza de trabajo según sus instrucciones, necesidades y conveniencias.

Por consiguiente, el trabajador al asumir y ejecutar los dictámenes e instrucciones del patrono, se cristianiza como un trabajador subordinado. Granados (2013), señala entre otros aspectos, que la subordinación se expresa en la obligación de cumplir un horario, pedir permiso para salir del trabajo en el horario establecido o para faltar a él, realizar las tareas señaladas, entre otras, lo que confirma que estamos frente a una subordinación.

En este orden de ideas, Ramírez (2009, p. 32), señala un conjunto de indicadores que caracterizan la subordinación, tales como " la relación jerárquica, la sujeción a la función organizadora y directiva del titular y a la actividad propia de la empresa, las órdenes e instrucciones a la voluntad prevaleciente del empleador, la dirección y control y el ejercicio del poder disciplinario y sancionador por quien proporciona el trabajo, así como el marco reglamentario interno, la prestación diaria, la disponibilidad personal".

Lo destacado por Ramírez (2009), se convierte en la autoridad que tiene el patrón de dar instrucciones a un empleado en el sentido de marcar la forma y términos en que debe desarrollar sus actividades, es decir, indicarle el lugar de trabajo, la jornada laboral proporcionarle los instrumentos y herramientas necesarias además de señalarle los métodos, técnicas y procedimientos de cómo realizarlo, existiendo por parte del trabajador la obligación de cumplir con estas instrucciones.

Así, podemos señalar de acuerdo a Flores (2008), que la subordinación caracteriza la relación laboral, sirviendo para distinguir el contrato de trabajo de cualquier otro tipo de contratos de prestación de servicios profesionales.

Evidentemente, la subordinación entraña para el patrón dos potestades: la de mando y la obediencia del trabajador. Esto significa que la subordinación para el patrón tiene la facultad de ordenar y el derecho a ser cumplido por el trabajador. Por consiguiente, la obediencia implica ejecutar una relación del trabajo previamente negociado y durante la jornada laboral, fuera de estos argumentos, todo mando por parte del patrono hacia el trabajador es ilegal. El vínculo establecido de subordinación es sólo funcional, es decir, la ejecución de trabajo no puede ir más allá de lo convenido.

La subordinación según Escalona (2008), se constituye en el elemento característico de la relación de trabajo, la cual permite diferenciar a otro tipo de prestación de servicios, como serían los profesionales, que se promocionan de manera independiente, sin dirección ni dependencia de otro.

La dependencia o subordinación han venido sufriendo cambios de enfoque de acuerdo a la modernización o exigencias del mercado para lograr mayor cobertura y competitividad. Es por eso que se han transformado las relaciones con el trabajador y la contratación laboral, instaurando diferentes criterios para declinar la subordinación.

En este sentido, Ramírez (2009), identifica los criterios utilizados para excluir la subordinación de la siguiente manera: utilización de medios de producción propios, uso de servicios de terceros, percepción no salarial, organización autónoma y la no sujeción a órdenes o instrucciones, así como la ausencia de controles, posibilidad de sustituir al prestador del servicio, prestación del servicio o la ejecución de la obra por cuenta e interés propio, no exclusividad y la temporalidad, entre otros.

En definitiva, el trabajo subordinado y dependiente es aquel que se presta bajo un contrato de trabajo entre un trabajador y un empleador, quien se compromete a cumplir los beneficios laborales correspondientes en su empresa y bajo la autoridad de este, durante la jornada legal de trabajo, desempeñando labores que por contrato se ha comprometido a ejecutar, esto implica que el trabajador pierde su independencia que sólo lo rescata cuando finaliza la jornada de trabajo.

A pesar que el Derecho del Trabajo surge para proteger al trabajador, Castillo (2010), señala que el derecho del trabajo no se ocupa de tutelar y mejorar las condiciones y los derechos de los trabajadores subordinados o dependientes, sino de la defensa de la propiedad privada, la que se acrecienta con la plusvalía arrancada de los trabajadores. Por ello, para Pérez (2008), la situación merece repensar el tema de la subordinación o dependencia de una manera creativa para buscar una solución a lo que, a pesar de ser un avance incontenible, antiprotector, no impide buscar alternativa que permita la continuidad de la misión principal del derecho del trabajo: restringir o limitar el poder jerárquico del empleador para evitar que el poder de dirección se convierta en abusivo.

En atención a lo planteado, Rodríguez et al (2009, p. 212), señalan que "el trabajador subordinado representó a finales del siglo XIX y principios del XX, la hegemonía social, reclamando una intensa tutela normativa. En tal sentido, la protección de la clase trabajadora constituyó durante los citados siglos, un sinónimo de protección y promoción de los despedidos y los más necesitados".

Los cambios vistos en la realidad laboral dominan la subordinación, ya que se conserva el control absoluto del contratante sobre el trabajador, no siendo entonces tan importante la protección laboral estatuida en los contratos colectivos y la ley del trabajo.

3. Sustitución de la subordinación: la flexibilización

Los mercados laborales aparecen como una condición esencial para facilitar y adaptar el cambio estructural y las nuevas visiones de las economías, en tal sentido, las empresas deben amoldarse a los cambios para poder subsistir y competir en el mercado, implantando la flexibilización laboral. Esta se impone con un objetivo de ser identificada con políticas deliberadas de reducción de beneficios laborales de los trabajadores. Por ello resulta pertinente considerar todas las formas que puede asumir la flexibilidad laboral.

En cada empresa, la flexibilidad laboral constituye sólo un aspecto formalizado por la globalización, a fin de poder generar nuevos productos al mercado nacional e internacional, externalizar las empresas en los mercados competitivos, gracias a la disminución de salarios y beneficios laborales que permiten invertir en otras áreas rentables de la empresa.

Existen diversas formas de flexibilización laboral, entre las cuales se pueden mencionar en términos muy generales las siguientes:

Flexibilidad externa

“Esta forma de flexibilidad tiene por objeto variar el número de trabajadores de acuerdo con las necesidades del proceso productivo. Se contrapone con el tema de la seguridad y protección del empleo, ya que estos factores representan la mayor restricción a la posibilidad de lograr este tipo de flexibilidad”. (González, 2010, p. 34).

Flexibilidad interna

Dentro de la flexibilidad interna, según González (2010), se encuentra la *funcional* que significa para el trabajador la modificación de las tareas según las necesidades de la empresa y las exigencias del mercado. Este tipo de flexibilidad no altera el número de trabajadores, ya que existe la independencia para ajustar y redistribuir el número de horas trabajadas de acuerdo con las necesidades de la producción. Esto acontece debido a la introducción de nueva tecnología para el reajuste y celeridad de los procesos productivos.

En este marco, las empresas determinan al trabajador el número de horas a trabajar en cada proceso, exigiendo horas extras trabajadas sin ser remuneradas. El efecto ha sido la aparición de trabajadores sin horario de trabajo fijo, multifuncional y polivalente, desaparece por consiguiente la especialización.

Otra forma es *la flexibilidad de los salarios y los costos laborales*, el objetivo es constreñir los tipos de remuneración del trabajador sujetas a la categoría ocupacional y a las escalas de antigüedad para encontrar nuevas variantes de pago relacionadas con indicadores de desempeño. De acuerdo a González (2010), estas formas de pago encadenadas con las destrezas y experiencias del trabajador apuntan a lograr el ajuste de las empresas con las exigencias del mercado.

Parece claro que la adopción de estas por los trabajadores implica que las negociaciones salariales se realizan fuera de contratos colectivos o los sindicatos y por ende, sin tomar en cuenta el derecho del trabajo, sino el mercantil o civil.

También se aplica como flexibilización *el trabajo a distancia*, de acuerdo a Gómez (2011), el mejor ejemplo de este tipo de flexibilización es el teletrabajo, que está destruyendo puestos de trabajo, reduciendo y eliminando los costos laborales por parte de empresas. Con este tipo de flexibilización desaparece el contrato fijo y, por ende, crece la explotación del trabajador por no tener horario de trabajo, la empresa no proporciona las herramientas de trabajo, el trabajador debe poseerlas tanto materiales como intelectualmente para ser contratado, ya que lo fundamental para la empresa contratante es el conocimiento.

Por otra parte, la necesidad de reducir los costos sociales provocados por la competitividad explica la aparición de la *empresa virtual* a través del outsourcing o tercerización de servicios, esta es una de las estrategias más comprometida con las necesidades del mercado global. Aparece en el mundo globalizado este tipo de empresa, *que* según Ronel (2010, p. 34), "es una estructura organizativa que responde a las necesidades del mercado actual con mayor facilidad que otras estructuras tradicionales, debido a su facilidad de adaptación y utilización de las Tecnologías de la Información de forma intensiva."

En una empresa virtual no es importante en donde se halle el trabajador ni la empresa. Lo importante es que posibilita el crecimiento de la producción y distribución del producto; reduce los costos de producción y ubicación del producto en tiempo récord en el mercado.

Este tipo de empresa por constituirse bajo formas o estrategias tales como alianza estratégica, joint venture, outsourcing, entre otros, llegan a subcontratar la fuerza de trabajo, disminuyendo los beneficios laborales y el trabajo estable, solo interesa estar acorde a las

tendencias del mercado mediante mecanismos que permiten complacer los requerimientos personalizados de la clientela.

Al respecto, Añez (2012, p. 165), afirma que se presenta una nueva forma de organización empresarial que implica "flexibilizar la organización del trabajo, estableciendo una cierta tipología que permita la caracterización adecuada del trabajo con los requerimientos de la empresa inserta en el mundo globalizado, en este contexto se procede a un nuevo tipo de contratación, y por ende, de relación laboral".

Dicho reordenamiento conduce a un nuevo tipo de flexibilización expresada a través de un tipo de contrato conocido como *subcontratación* que de acuerdo a Ermida y Colotuzzo (2009), es la contratación externa de cualquier tipo de actividad que anteriormente era desarrollada dentro de la estructura de la empresa, estas se externalizan, es decir, pasan a ser realizadas en el exterior de la empresa por terceros.

Bajo este enfoque se busca una forma de relación de trabajo distinta de la tradicional o normal, conformándose una relación de trabajo atípica, regulada y excluida de las labores inherentes a la producción principal y permanente de la empresa, así como de las labores de reparación o mantenimiento habituales de los equipos. En ese sentido, las empresas se adjudican la potestad de regular y centralizar la contratación laboral, la política salarial, la organización del trabajo, el tiempo de trabajo, entre otros aspectos laborales.

Con base a lo señalado, puede inducirse que la demanda de flexibilidad laboral procede de la necesidad de adaptación de las empresas a los requerimientos del mercado global, y ante la incorporación de tecnología de avance se demanda una fuerza de trabajo adaptable y polifuncional que beneficie discrecionalmente y con decisión el desempeño de las actividades, a fin de que la empresa se mantenga en el mercado y logre su competitividad. Sennet (2006), al respecto plantea que las organizaciones necesitan personal polivalente, abierto y flexible. Para la empresa el trabajador mejor valorado es el que está al corriente de los cambios y adecuaciones de los nuevos procedimientos productivos.

Desde este contexto, los empleados perciben la flexibilización como un peligro para sus puestos de trabajo. Es por eso que no puede concluirse que la flexibilización sea una alternativa válida para los trabajadores, ya que ha generado más desempleo y distorsión de las relaciones laborales.

Se explica así, como la clase trabajadora enfrenta la merma de sus derechos, de empleos estables, de condiciones de trabajo decente y de calidad de vida, lo cual es acompañado por la impunidad para quienes vulneran las leyes laborales. Pareciera, que el trabajo y el empleo estable no son fenómenos del nuevo proceso económico globalizado, ya que prevalecen como estrategias empresariales tanto la flexibilidad organizacional y laboral, ambas con la finalidad de deslastrarse de las normas protectoras y garantías de los trabajadores.

4. Relaciones encubiertas y despido fraudulento

El anterior esbozo referido a la flexibilización laboral conduce a reflexionar sobre las relaciones encubiertas y como estas llevan al contratante a despedir a su antojo o interés al trabajador cuando ya no es necesario en la empresa.

En la economía mundial se ha extendido el régimen de prestación de trabajo adecuado a las relaciones encubiertas o fraudulentas. Dichas relaciones presentan tipologías esenciales en cuanto al tipo de trabajo, quedando excluido de su ámbito de aplicación del derecho laboral, incorporando de acuerdo a los intereses de las empresas y del mercado otras disciplinas jurídicas, tales como la mercantil y civil. En ambas el trabajador presta sus servicios en condiciones de independencia, no sujetos a la subordinación laboral.

Con la aplicación de estas leyes el principio de continuidad de la relación laboral se trunca, al trabajador se le establece una serie de reglas representadas en una relación laboral atípica que deteriora sus beneficios, quedando sujeto a lo señalado en la ley mercantil o civil. Sin duda se trata de prácticas sumamente desfavorables de los derechos laborales que se aprovechan de la posición de franca desigualdad en la que se encuentran los trabajadores en el marco de la relación laboral.

Desde la disposición de las relaciones encubiertas, se produce la desprotección de los derechos laborales, tema transcendental en cualquier sociedad, cabe considerar de manera especial, como plantea Sánchez (2011, p. 16), "cuando se trata de la extinción del vínculo de trabajo, ya que la controversia y las posiciones encontradas son moneda corriente, no existiendo una armonía absoluta en ese sentido, el proceso laboral debe mostrarse como un mecanismo de protección idóneo cuando se ha sido víctima de un despido fraudulento".

En concordancia, Romero (2008), define las relaciones encubiertas como "el acto mediante el cual un empresario o patrono, sea este privado o público, incurre en lo que se conoce como fraude laboral y sin ningún tipo de apego al clásico e histórico contrato de trabajo;

constituyendo esta acción en una de las alteraciones más notorias de los últimos tiempos en el mundo del trabajo”.

De lo anteriormente expuesto se deduce que se está conduciendo al despido injustificado o fraudulento, que según Sánchez (2011, p. 4), es, “aquel acto ilícito laboral, en que el empleador decide dar término a la relación de trabajo con el trabajador, basándose en una supuesta causa justificante y cumpliendo aparentemente el procedimiento establecido por la normatividad jurídica, pero que realmente no corresponde con el motivo real de la decisión”, pero en la realidad se presenta un hecho fraudulento, forzando negativamente la dignidad del trabajador y trastocando negativamente sus remuneraciones laborales.

En este sentido, generalmente el contratante acude a acciones aparentes o imaginarias inculminadas al trabajador con el fin de conquistar su despido, según Sánchez (2011), en los siguientes términos:

a) Imputación al trabajador de hechos notoriamente inexistentes: Se ocasiona cuando se despiden al trabajador atribuyéndole de haber realizado acciones que lesionan al empleador, pero en realidad el trabajador no las ha perpetrado.

b) Imputación al trabajador de hechos notoriamente falsos: Se produce cuando se despiden al trabajador inculpándolo de alguna circunstancia falsa que aparentemente deteriora la imagen del patrono o empresa, es decir que es contrario a la verdad.

c) Imputación al trabajador de hechos notoriamente Imaginarios: Se origina cuando el empleador despiden al trabajador imputándole haber realizado palpablemente hechos dañinos que se encuentran dentro de la esfera de la fantasía.

Con base a estas afectaciones originadas por el empresario para cesar la relación laboral, Romero (2008, p. 75), señala que los empresarios o contratantes “abrumados por el discurso globalizador, se dedicaron a denigrar de las leyes laborales, argumentando que no encajaban dentro de las dinámicas de la competitividad y dimensión que adquirirían las empresas frente a una nueva división técnica internacional del trabajo. Había que flexibilizar la relación Capital - Trabajo, de acuerdo a los defensores del libre mercado”.

Desde esta óptica el punto de vista que viene dominando al mercado laboral de acuerdo a las acciones implementadas por las empresas, capital o contratante, están conduciendo a la extinción del trabajo fijo y decente, precarizando al trabajador.

5. Conclusiones

Analizando sucintamente cada una de las tres posturas presentadas sobre subordinación, flexibilización, y relaciones encubiertas, se percibe que las sociedades y el mercado están dominadas por la globalización, dicha dominación manifiesta diferentes estrategias con el fin que las empresas reduzcan costos, amplíen su mercado y logren la competitividad. Es por ello que las relaciones laborales se perturban y el trabajador se presenta como el eslabón más débil de la cadena organizacional y del proceso, quedando enmarcado por el modelo social y económico impuesto, con el propósito de ir ajustando la mano de obra a los requerimientos del mercado, lo que implica flexibilizar los contratos de trabajo aplicando contratos atípicos alejados de las leyes que amparaban al trabajador socio-económicamente, sus condiciones de trabajo, tiempo de trabajo, entre otros aspectos.

Tales exigencias propiciadas por el mercado globalizado son aceptadas por las organizaciones adoptando leyes como la mercantil o civil, situación que apunta hacia la apertura del mercado creando nuevas fuente de empleo falsas y competencia de sus productos.

En cuanto a la subordinación, el patrono mantiene una serie de derechos sobre el trabajador, basado en relaciones legales que lo autorizan para instaurar su propia voluntad y velar porque el compromiso del trabajador se cumpla a cabalidad. Por consiguiente, la autoridad de mandar y la obligación de obedecer del trabajador están delimitadas e íntimamente relacionadas constituyéndose en la finalidad que persigue la relación de subordinación para el patrono según los requerimientos del mercado y de la competencia. Dicha relación por lo general trasgrede la independencia del trabajador, ya que no puede distanciarse de lo convenido y desempeñar todo lo acordado por el patrono.

Con las nuevas imposiciones de la globalización, la subordinación como prototipo del trabajo fijo comienza a hacer descalificado, ya que el trabajador es oneroso ante las nuevas pautas del mercado, quedando el trabajador sin percibir los beneficios que lo ampara la ley del trabajo y regido por leyes mercantiles, por consiguiente el trabajador es una mercancía. En este sentido, la flexibilidad laboral se convierte para el empresario en el ideal para su nueva forma de competir y expandirse, y la relación subordinada es considerada arcaica, obsoleta, e inflexible.

Desde esta perspectiva, se impone flexibilizar las relaciones laborales, de allí la puesta en práctica de trabajos a destajos, por objetivos, por proyectos, entre otros, sin contratos laborales donde se especifiquen los beneficios, tiempo de trabajo, condiciones de trabajo, duración del contrato, entre otros aspectos laborales, esto contribuye a que el trabajador además

de la desprotección de la cual es esclavo es despedido cuando termine su ocupación dentro o fuera de la organización.

Cabe considerar que se propicia la desregulación de la legislación laboral, es decir el estado ante las imposiciones del mercado conviene su no superposición protectora de la negociación colectiva, única acción que permite salvaguardar los beneficios del trabajador. En correspondencia con lo planteado se desprende que la flexibilidad para los trabajadores es incompatible con los principios protectores de la ley del trabajo.

A través de la flexibilidad laboral, se alteran las normas legales que rigen las relaciones laborales, recurriendo al contrato civil o mercantil para ocultar o encubrir una relación laboral precaria, institucionalizando una relación laboral disfrazada o encubierta, a través de la subcontratación.

En consecuencia, los derechos de los trabajadores no se relacionan con lo determinado en la ley del trabajo normativa que tutela la relación laboral en cualquier país y propicia el contrato colectivo, en el cual se tipifica en base a acuerdos entre el empresario y sindicato los beneficios socioeconómicos que gozaría el trabajador.

Referencias Bibliográficas

- Añez Hernández, C. (2012) Subcontratación y triangulación laboral: relaciones encubiertas. En *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 2012, Vol. XVIII, No. 2 (jul-dic), (pp. 163-177). Venezuela,
- Castillo Reinoso, C. (2010) Derecho del trabajo, panorama y tendencias. En Revista **ALEGATOS** N° 74 Enero-Abril 2010 (pp 12-24). México
- Escalona Hernández, M. (2008) Subordinación características de la de la relación de trabajo. En **Etiqueta Laboral**. (pp 34-45) Venezuela
- Ermida Uriarte, O. y Colotuzzo, N. (2009), **descentralización, tercerización y Subcontratación**, OIT, Primera Edición, Uruguay.
- Flores, Baltasar C. (2008), **35 lecciones de derecho laboral**. Editorial Trillas, 150. Venezuela
- Granados, P. (2013), La subordinación como elemento esencial del contrato de trabajo. En <http://www.gerencie.com/la-subordinacion-como-elemento-esencial-del-contrato-de-trabajo.html>. Consultada el día 11- 08-2012 Hora: 7:30 am
- Gómez, Alfonso C (2011), El teletrabajo en Buenos Aires. Argentina
- González S. (2010), La flexibilidad laboral En **Revista Educación**. N° 6, (pp23-34). Buenos Aires.
- Heery, E. & Salmon, J. (2011), **Encuesta de población activa**. INE. Instituto Nacional de Estadística. London: Routledge

Pérez Albela, A. (2008), Subordinación y dependencia. Publicado en el Boletín de Derecho Comparado de la UNAM. (pp.13-30) México

Ramírez, E. (2009), Prestador de servicio ¿subordinado o independiente? UNAM. México

Rodríguez G., Rosiris C. Pernía Nuvia H.y Montilla R, Leticia C (2009), El contrato de trabajo y la relación de trabajo: tendencias jurisprudenciales. En **Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas** N° 5, 2009. (pp. 217-268). Venezuela

Ronel, N. (2010), ¿Qué son las empresas virtuales? En negocios. Bookmark the link. Venezuela

Romero Milano, A. (2008) Relaciones laborales encubiertas en venezuela En **Revista Compedium** N° 20 (pp 73-87) Venezuela

Sánchez Ferrer, L. (2011), El despido fraudulento en el régimen laboral privado ante el proceso laboral. Peru

Sennet, R. (2006), La cultura del nuevo capitalismo. Barcelona: Anagrama. España

Desempeño Laboral del Personal Administrativo en las Universidades Nacionales Experimentales (6JJGH-43)

Rodríguez, Solanger*
Linares, Judith**
Blanco, Edwin***

Resumen

El propósito fundamental del estudio fue evaluar el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt". Metodológicamente, se caracterizó por ser descriptiva, con un diseño no experimental-transversal de campo. La técnica de recolección de datos fue un cuestionario conformado por 25 ítems con posibilidades de respuestas o escalas tipo Lickert. Para el procesamiento de los datos, se utilizó el método de estadística descriptiva en términos de promedios y desviación estándar para la categorización de las dimensiones. Como resultado se evidenciar que casi siempre se cumple con la evaluación del desempeño laboral del personal administrativo en la universidad estudiada, con el fin de captar el rendimiento de las actividades asignadas durante un período de tiempo determinado.

Palabras clave: Desempeño laboral, Evaluación del Desempeño, Personal Administrativo.

Administrative Staff Job Performance in Experimental National Universities

Abstract

The fundamental purpose of the study was to evaluate the job performance of administrative staff at the National Experimental University "Rafael Maria Baralt". Methodologically, it was characterized as descriptive, with no cross-experimental field design. The technique of data collection was made up of 25 items with response possibilities Lickert scales or questionnaire. For processing the data, the method used descriptive statistics in terms of means and standard deviations for the categorization of dimensions. The result is almost always show that it meets the performance appraisal of administrative staff in the university studied, in order to capture the performance of the activities assigned for a period of time.

Keywords: Job Performance, Performance Evaluation, Administrative Staff.

*MSc. en Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB). Licenciada en Administración (UNERMB). Profesora de la Cátedra Metodología de la Investigación en la UNERMB. Coordinadora de Pasantías en la UNERMB, Sede Ciudad Ojeda. PEII Nivel A. Co-Investigadora en el CIEPSE-UNERMB. solmarohen1975@gmail.com

**Doctora en Ciencias Sociales, Mención Gerencia (LUZ). MSc. En Recursos Humanos (UNERMB) Ingeniera Geodesta (LUZ) Profesora Titular Jefe de Cátedra: Ciencias Matemáticas de la UNERMB. PEII Nivel A. Investigador responsable de la Línea de Investigación Flexibilidad Laboral y Responsabilidad Social del CIEPSE (UNERMB) linjud77@hotmail.com

***Licenciado en Administración (UNERMB). Jefe de Auditoría Interna de la UNERMB. edwin_bla@hotmail.com

Introducción

Hoy día la evaluación del desempeño comprende la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Sin embargo, el interés por indagar más profundamente sobre este concepto Boland et al. (2007, p. 85) indican que la evaluación del desempeño "es una técnica para gerenciar, dirigir y supervisar el comportamiento de las personas en las organizaciones, pero no es un fin en sí mismo". Por su parte, Stoner et al. (2008, p. 105), sostienen que la evaluación del desempeño "es el proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización".

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se debe tomar en cuenta lo importante que es evaluar a los empleados de una organización, puesto que se está en un mundo donde se realizan constantes transformaciones y cambios e influyen directamente a la empresa, administración y en el comportamiento de cada uno de los que laboran en dicha institución. Desde esta perspectiva, muchas empresas creen que para conformar un equipo de trabajo eficiente, basta con contratar a quienes tengan el mejor currículum o cuenten con las habilidades requeridas para el cargo que realizarán, lo cual es fundamental hacer una medición constante del desempeño de los trabajadores una vez que son contratados.

Por tanto, evaluar el desempeño es también útil para que las organizaciones detecten a aquellos colaboradores que se destacan por su eficiencia y puedan realizar campañas de sucesión exitosas con las capacidades profesionales comprobadas. Esto permite que las empresas no dediquen ni tiempo ni recursos en reclutar a un nuevo integrante, ya que al realizar las sucesiones internas, el trabajador ya está ambientado y conoce perfectamente las metodologías utilizadas por la organización.

Sin embargo, a la hora de implementar la evaluación de desempeño, en casi todas las empresas, se acude a un formulario (en papel o electrónico) con preguntas e ítems, según los indicadores que la compañía pretende evaluar. En ese sentido, el sector universitario venezolano afronta en el presente grandes retos que pueden constituirse en amenazas y oportunidades, de acuerdo a como las empresas del entorno están preparadas.

Al respecto, García (2010, p. 97) opina que "la instituciones universitarias venezolanas se caracteriza porque generalmente las decisiones organizacionales se toman teniendo en cuenta lo que es mejor para la misma". Aunque ello, implica el

descuido del capital humano, haciendo que sus políticas de evaluación de desempeño traigan consigo bajos incentivos, desmotivación y en algunos casos la pérdida de amor por el trabajo. Por tanto, es necesario contar con un sistema formal que pueda identificar a los empleados que cumplen lo esperado y a los que no lo hacen, incluso las decisiones sobre ascensos, compensaciones y otras más dependen de la información sistemática o bien documentada disponible sobre el empleado.

En ese sentido, la tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión de recursos humanos en las instituciones universitarias que de una u otra manera incide en las funciones que éstos desempeñan dentro de ella. Al evaluar el desempeño, la organización obtiene información para la toma de decisiones, es decir, si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; y si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado.

Por consiguiente, el objetivo de esta investigación es evaluar el desempeño laboral del personal administrativo que permita a la gestión de recursos humanos verificar sus procedimientos como lo son: los procesos de reclutamiento y selección, de inducción, las decisiones sobre promociones, compensaciones, adiestramiento o desarrollo del recurso humano, los cuales requieren información sistemática proveniente del sistema de evaluación de desempeño.

Aunado a lo anterior, la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", cuenta con un personal administrativo calificado, más sin embargo, se presume cierto desinterés en las actividades que realizan, producto a las pocas oportunidades de ascenso, pocos reconocimientos e incentivos, lo que genera preocupación porque pueden desencadenar a corto o mediano plazo desmotivación para asistir al sitio de trabajo. A su vez, se pudo evidenciar conflictos en los departamentos, ya que existe una parte del trabajo que no se está realizando por la persona indicada y pudiera retrasar las labores de los demás, también puede ocurrir que otro empleado está saturado de actividades por asumir las de su compañero.

Al mismo tiempo, es importante mencionar que un desempeño laboral deficiente, puede afectar la productividad de la institución y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, lo que a su vez generaría un incremento el nivel de quejas por parte de sus empleados. Es por eso, que la aplicación de la evaluación de desempeño laboral en el rendimiento del personal administrativo se ha transformado en la necesidad de mantener una herramienta adecuada que le permita evaluar las funciones a desempeñar, definir programas de capacitación y actualización, desarrollar las habilidades del talento

humano, buscando que el personal desempeñe bien sus tareas y disminuya la brecha existente entre el perfil del puesto y el perfil del trabajador.

De acuerdo a lo expuesto con anterioridad, la investigación tiene como objetivo general: Evaluar el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt". A su vez, se desprenden los siguientes objetivos específicos que a lo largo de la investigación se dará cumplimiento de los mismos:

- Identificar los elementos del desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt".
- Describir los factores del desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt".
- Establecer los beneficios del desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt".

En este orden de ideas, la investigación se ubica dentro del contexto geográfico de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" a nivel del personal administrativo que labora en las distintas sedes que la conforman: Cabimas, Ciudad Ojeda, Los Puertos, Mene Grande y Post-Grado. Por otra parte, las bases teóricas que sustentaron la investigación fueron enfocadas a través de autores como: (Boland et al., 2007), (Stoner et al., 2008), (García, 2010), (Chiavenato, 2010), (Harbour, 2009), (Davis y Newtrons, 2008), (Koontz y Weihrich, 2009), (Londoño y Mesa, 2008), (Dessler, 2006), (Hodgetts y Altman, 2008), y (Sierra Bravo, 2008).

Fundamentación teórica

Desempeño laboral

Para las organizaciones, el desempeño laboral no ha sido una novedad debido a que el individuo ha mantenido desde hace tiempo una relación con su trabajo. De tal forma, el desempeño laboral se puede entender como el mérito que puede mejorar tanto a las organizaciones como al personal que las conforman. Según Stoner et al. (2008, p. 107) el desempeño laboral "es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad".

Por otro lado, Chiavenato (2010, p. 125) expone sobre desempeño laboral "es una sistemática apreciación del desempeño, del potencial de desarrollo del individuo en el

cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona”.

Al respecto, Harbour (2009, p. 38) afirma que en el desempeño laboral “intervienen factores o condiciones relacionados dentro del llamado contexto del desempeño, son en primer lugar, las condiciones antecedentes las cuales constituyen una fuente de causalidad desde remota o mediata del desempeño, que actúan sobre factores llamados intervinientes”.

El autor anterior afirma, que las condiciones intervinientes las cuales son afectadas de algún modo por las condiciones antecedentes y sus categorías son: el conocimiento, el cual a su vez está conformado por el cúmulo de conceptos, datos, hechos asimilados y estructurados por la persona a lo largo de su vida. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

Por las definiciones expuestas, desde el punto de vista de los investigadores se puede afirmar, que el desempeño laboral es una apreciación por parte de los supervisores de una empresa de la manera como un empleado logra sus metas u objetivos, así mismo, el desempeño laboral permite visualizar el punto hasta el cual un empleado puede realizar una labor; aclarando que dicho desempeño no solo incluye la producción de unidades tangibles sino también las no tangibles como lo es el pensar en forma creativa, inventar un producto nuevo, resolver un conflicto entre otros o vender un bien o servicio.

Elementos del desempeño laboral

El desempeño de los miembros de las organizaciones constituye una de las piedras angulares para lograr la efectividad y alcanzar el éxito de estas, razón por la cual hay un constante interés de las entidades por mejorar los sistemas de gestión en que se sustenta el mismo. Se define el desempeño según García (2010, p. 75) como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”.

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades características o correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons

(2008, p. 106) conceptualizan las siguientes "capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño". Al respecto, Chiavenato (2010, p. 127), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante elementos previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

Elementos actitudinales: Son una forma característica del individuo de responder ante un objeto o situación. Se basa en su experiencia para conducir a cierto comportamiento o a la expresión de ciertas opiniones de cada individuo. Para Chiavenato (2010, 128) los elementos actitudinales comprende "la reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en las creencias, sentimientos o conducta proyectada". En tal sentido, comprende la expresión de los valores en el comportamiento del individuo o la predisposición relativamente estable del comportamiento humano, que hace reaccionar ante determinados objetos, situaciones o conocimientos de una forma concreta.

Elementos operativos: Son aquellos elementos relacionados con el desempeño eficaz de los puestos de trabajo desde el punto de vista de la actuación personal. Al respecto, Chiavenato (2010, p. 128) los factores operativos para el desempeño "comprenden las habilidades de eficacia y eficiencia operativa cuando el profesional trabaja en una tarea o en un proyecto personal e individual".

Desde esta perspectiva, al definir desempeño se relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para los autores, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Koontz y Weihrich (2009, p. 95) consideran que existen una serie de factores relacionados con el proceso de evaluación del desempeño laboral de los empleados, estos vienen dados por:

Factores relacionados con el puesto de trabajo. Dentro de estos factores se encuentran los siguientes elementos:

– **Experiencia laboral.** Comprende la elección vocacional, ocupacional o profesional que elija un individuo, a través de un plan de vida orientada hacia la satisfacción de necesidades, transformar el medio y mantener una adecuada salud mental.

– **Conocimiento del puesto.** Es un patrimonio de los individuos y como tal el tenerlo no significa necesariamente ponerlo a disposición del trabajo, esto requiere además que la persona tenga la motivación de hacerlo donde los responsables de gestionar el talento dentro de las empresas deben facilitar o crear las condiciones para que esto suceda.

– **Preparación profesional.** Para efectos de la evaluación del desempeño laboral, se requiere que el instructor presente los exámenes teórico y práctico correspondientes al factor, al no presentar uno de ellos, quedará excluida su participación.

– **Planificación del trabajo.** En esta parte el individuo aprenderá a establecer metas de largo alcance y a dejar en un segundo plano o a delegar las actividades de bajo rendimiento.

– **Calidad y cantidad del trabajo.** Son percepciones que el trabajador por razones de las características del puesto, se deben considerar aspectos de índole funcional, al depender exclusivamente su percepción del ejercicio de la actividad profesional en el puesto asignado.

– **Toma de decisiones.** Es un proceso que se extiende a lo largo de toda la vida. Se trata también de comprender las propias aptitudes, intereses, habilidades y valores; con el fin de combinar todo esto para crear un marco favorable para la calidad de vida profesional.

Factores relacionados con la persona. Entre estos factores se tienen los siguientes:

– **Responsabilidad.** Es el compromiso que tiene un empleado dentro de sus funciones laborales para el logro de los objetivos organizacionales.

– **Motivación.** Son estímulos que recibe la persona que los guía a desempeñarse de mejor o peor maneja en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos.

– **Satisfacción.** Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

– **Liderazgo.** Este factor implica involucrar a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo; dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso de liderazgo; si no hubiera a quien mandar, las cualidades del liderazgo serían irrelevante.

– **Asistencia y puntualidad.** Es una obligación del trabajador respecto a su empleador. Así lo recoge la legislación laboral en la mayoría de los países civilizados estableciendo como causa de incumplimiento contractual la reincidencia en comportamientos de impuntualidad.

– **Comunicación.** Este factor se fundamenta esencialmente en el comportamiento humano y en las estructuras de la sociedad, lo que hace que los estudiosos encuentren difícil un estudio de la misma con la exclusión de lo social y los eventos del comportamiento laboral.

Beneficios del desempeño laboral

Según Chiavenato (2010, p. 131) indica que “cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo”. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.” Sin embargo, los beneficios del desempeño laboral pueden ser presentados en tres fases:

Beneficios para el individuo. Entre los beneficios que aporta al individuo se tienen los siguientes:

– Conoce los aspectos de comportamiento o desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.

– Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.

– Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, seminarios) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento).

– Tiene oportunidad para hacer auto evaluación y autocrítica para su auto desarrollo y auto-control.

– Estimula el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.

– Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.

- Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.
- Atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.
- Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones.

Beneficios para el jefe. Los beneficios para el jefe vienen dados por:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad.
- Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos.
- Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando éste.
- Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje.

Beneficios para la empresa. Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo:

- Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.
- Puede dinamizar su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los individuos (no solamente de promociones, sino principalmente de crecimiento personal), estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.
- Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.
- Programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución.
- Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.

Evaluación de desempeño laboral

Al depender el éxito de una organización de la forma como los trabajadores desempeñen su tarea, es necesario calificar el trabajo y la actuación de los empleados.

La evaluación del desempeño siempre ha existido por la tendencia natural de los jefes a valorar las realizaciones de sus empleados, pero dentro de los patrones de subjetividad que disminuyan las garantías de un buen programa evaluativo. En efecto, toda organización necesita desarrollar un sistema de evaluación del desempeño laboral, el cual consiste en los procedimientos establecidos para evaluar periódicamente la labor de los empleados. Este sistema es importante no sólo para asegurar que la organización logre sus objetivos, sino también para asegurar que los empleados entiendan completamente y estén calificados para su trabajo.

De acuerdo con Londoño y Mesa (2008, p. 187), la evaluación del personal "identifica un conjunto de actividades orientadas a analizar el desempeño de un individuo". También recibe el nombre de evaluación de méritos y en ésta sólo deben ser evaluadas las características que influyen en la realización del trabajo, buscando la mayor objetividad y justicia en sus resultados. Cabe destacar, que la evaluación de desempeño es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados, sea formal o informalmente, con cierta continuidad por las organizaciones; ésta constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo.

Mediante ella se pueden encontrar problemas de supervisión del recurso humano, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa actualmente, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores que los exigidos para el cargo, de motivación, entre otras cosas. Asimismo, de acuerdo con los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño colabora en la determinación y el desarrollo de una política adecuada a las necesidades de la empresa.

Por otra parte, después de que un empleado ha ocupado el cargo durante cierto tiempo se hace necesario evaluar el rendimiento. Dessler (2006, p. 56) señala que "éstas evaluaciones siguen describiéndose como calificaciones de desempeño a través de un sistema formal en el cual la persona se compara con otras y de alguna manera se califica". Esas calificaciones son solamente una forma de evaluación puesto que también entran las descripciones, incidentes críticos, opiniones, anécdotas y otras pruebas.

Al analizar lo propuesto por Londoño y Mesa (2008, p. 189), determinan que el sistema de evaluación del desempeño es parte de un proceso de administración, cuyos propósitos son:

- Proporcionar una planeación sistemática para que el administrador o supervisor identifique los elementos esenciales del trabajo y sus objetivos.

- Realizar una revisión sistemática del desempeño global de un trabajador y proporcionar retroalimentación constructiva.
- Brindar información objetiva para guiar decisiones administrativas sobre ascensos, transferencias y otros.
- Establecer una base objetiva para determinar el desempeño anual que merezca un reconocimiento.

Según Hodgetts y Altman (2008, p. 74), la evaluación de desempeño laboral dentro de la organización "es el proceso mediante el cual se califica la actuación de un empleado y se le fijan sus objetivos para el siguiente periodo de evaluación". Algunas veces se trata de un proceso formal; en otra se lleva a cabo de modo totalmente informal. El proceso se inicia con la fijación de los estándares de desempeño, casi siempre dichos estándares se basan en la descripción del puesto.

De acuerdo a lo anterior, para los autores la evaluación de desempeño consiste en calificar con exactitud la contribución del individuo como base para tomar decisiones en cuanto a la distribución de recompensas. Si en el proceso de evaluación toma en cuenta criterios equivocados del rendimiento laboral real, los empleados recibirán recompensas excesivas o injustas; lo cual puede disminuir el esfuerzo, aumentar el ausentismo o la búsqueda de otras oportunidades laborales. Además, el rendimiento y la satisfacción de los empleados aumentan cuando la evaluación se basa en criterios conductuales, orientados a los resultados.

Métodos

Se realizó un análisis teórico del desempeño laboral, con la finalidad de buscar un continuo mejoramiento de las funciones para así alcanzar la máxima productividad, sin perder de vista el recurso humano. Por tanto, la investigación se enmarcó a través de un estudio de carácter descriptivo con un diseño no experimental – transversal de campo, a su vez, los actores involucrados en el proceso investigativo estuvo conformado por 871 empleados administrativos de la UNERMB que laboran en las distintas sedes, cuya muestra fue establecida mediante la fórmula de (Sierra Bravo, 2008) arrojando como resultado 87 personas que forman parte del área administrativa.

Por otra parte, la técnica de recolección de datos fue un cuestionario constituido por 25 ítems con posibilidades de respuestas o escalas tipo Lickert (Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca, Nunca); a través del cual se obtuvo la información

necesaria acerca del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt".

Resultados y discusión

Para el procesamiento de los datos, se utilizó el método de estadística descriptiva en términos de promedios y desviación estándar, que permitieron la categorización de las dimensiones, con la finalidad de emitir el análisis respectivo a cada aspecto que conforma la variable estudiada. A continuación se hace referencia a los resultados arrojados que permitieron evaluar el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt".

Tabla 1. Variable: Desempeño Laboral

Dimensiones	Promedio	Desviación Estándar
Elementos del desempeño laboral	2.40	0.95
Factores del desempeño laboral	2.57	1.15
Beneficios del desempeño laboral	2.95	1.35
Resultado	2.64	1.15

Fuente: Rodríguez, Linares y Blanco (2014)

En la tabla 1, se evidencia que la variable desempeño laboral arrojó un promedio de 2.64 con una desviación estándar de 1.15, lo que indica que casi siempre se cumple con la evaluación del desempeño laboral del personal administrativo en la universidad estudiada, con el fin de captar el rendimiento de las actividades asignadas durante un período de tiempo determinado. En ese sentido, el resultado arrojado se observa a través de las siguientes dimensiones:

La dimensión elementos del desempeño laboral, obtuvo un promedio de 2.40 con una desviación estándar de 0.95, es decir, algunas veces el personal se siente identificado con los elementos estudiados los cuales no han sido óptimos para el logro de los objetivos, a su vez, se evidencia la falta de solidaridad entre los compañeros de trabajo generando descontento entre los mismos.

En referencia a los factores del desempeño laboral, se observa un promedio de 2.57 con una desviación estándar de 1.15 lo cual indica que casi siempre las funciones que desempeña el personal están definidas y le permitan tomar las decisiones más acertadas para el logro de los objetivos, a su vez, dentro de su área laboral casi siempre el

liderazgo se mide de acuerdo al desarrollo de un plan de mejoramiento de las actividades asignadas.

Finalmente, para los beneficios del desempeño laboral, se observa un promedio de 2.95 con una desviación estándar de 1.35, esto es que, casi siempre el personal cuenta con oportunidades de crecimiento tanto profesional como laboral teniendo presente los objetivos organizacionales e individuales, con el fin de lograr la productividad en todas las funciones asignadas para el logro de las metas.

Desde esta perspectiva, los resultados arrojados guardan moderada relación con lo indicado por Chiavenato (2010) quien considera que el desempeño laboral "es una sistemática apreciación del desempeño, del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona". Por tanto, para el equipo investigador infiere que la mayor parte de los empleados procura tener retroalimentación sobre la manera en que se cumplen sus actividades, esto le permite sentirse tomado en cuenta por la organización para la cual labora, a su vez, podrá conocer sus puntos fuertes así como también sus debilidades donde el supervisor podrá tomar acciones de acuerdo a los resultados que pueda observar a fin de disminuir las situaciones erróneas que puedan surgir.

Conclusiones

Los datos recabados a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, permitieron dar cumplimiento al objetivo general de la investigación, con el fin de evaluar el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", donde se pudo evidenciar lo siguiente:

En relación al primer objetivo específico: Identificar los elementos del desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", se difiere que algunas veces el personal se siente identificado con los elementos los cuales no han sido óptimos para el logro de los objetivos, a su vez, se evidencia la falta de solidaridad entre los compañeros de trabajo generando descontento entre los mismos.

Para el segundo objetivo específico: Describir los factores del desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", se deduce que casi siempre las funciones que desempeña el personal están definidas y le permitan tomar las decisiones más acertadas para el logro de los

objetivos, a su vez, dentro de su área laboral casi siempre el liderazgo se mide de acuerdo al desarrollo de un plan de mejoramiento de las actividades asignadas.

Finalmente, para el tercer objetivo específico: Establecer los beneficios del desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", se concluye que casi siempre el personal cuenta con oportunidades de crecimiento tanto profesional como laboral teniendo presente los objetivos organizacionales e individuales, con el fin de lograr la productividad en todas las funciones asignadas para el logro de las metas.

De acuerdo a los resultados y conclusiones descritas, se recomienda al personal administrativo de la universidad estudiada lo siguiente:

- Implementar los objetivos que se quieran alcanzar en los lapsos establecidos para la evaluación el desempeño del personal.
- Estimular la creatividad en los empleados permitiéndoles personalizar su estilo de trabajo para mejorar su labor diaria.
- Fomentar una nueva visión del desempeño laboral, para identificar las fortalezas y debilidades del empleado, esto con la finalidad de crear en el trabajador una integración efectiva con la dirección.
- Prestar el apoyo necesario a los empleados, para reforzar y mejorar sus habilidades, empleando las líneas orientadoras para la capacitación en las aptitudes emocionales.
- Tomar como fuente de motivación las metas establecidas, así como tener una percepción positiva hacia el trabajo, lo cual hará que en el desarrollo del personal las labores no escatimen esfuerzos.
- Aplicar el proceso de evaluación del desempeño laboral entre los períodos semestrales o anuales, para que por medio de los lapsos de tiempo se puedan hacer comparaciones de los resultados y tomar las decisiones correspondientes a cada caso o persona.

Referencias bibliográficas

[Boland, L.; Carro, F.; Stancatti, M. J.; Gismano, Y.; Banchieri, L.](#) (2007). *Funciones de la Administración. Teoría y Práctica*. Departamento de Ciencias de la Administración. Universidad Nacional del Sur. Argentina: Red de Editores Universitarias Nacionales.

- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Atlas, S.A.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2008). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2006). *Administración de Personal*. 8va. Edición. Pearson Educación. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- García, M. (2010). *La Importancia de la Evaluación del Desempeño*. Año 2, Número 9. España: Revista Proyecciones.
- Harbour, J. (2009.) *Proyecto de Sistema de Evaluación del Desempeño*. España: Editorial Mc Graw Hill.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (2008). *Comportamiento en las Organizaciones*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2009). *Administración: Una Perspectiva Global*. 12^a Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Londoño, C. y Mesa, R. (1999). *Gerencia y Recursos Humanos*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Sierra Bravo, R. (2008). *Tesis Doctorales y Trabajos de Investigación Científica*. Madrid, España: Editorial Paraninfo.
- Stoner, J.; Freeman, E.; Gilbert, D. (2008). *Administración*. 6ta. Edición. Pearson Educación. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Factores generadores de estrés en docentes universitarios (6JJGH-71)

Nellys Pitre Lugo*

Resumen

El presente estudio se realizó con el propósito de determinar los factores generadores de Estrés en los docentes de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", sede Los Puertos. Bajo el sustento teórico de autores como Dubrin (2004) y Robbins (2004) entre otros. Esta investigación es tipo descriptiva y de campo, con diseño no experimental, transversal, con una muestra poblacional de 146 sujetos. La técnica de recolección de datos utilizada fue un cuestionario con cinco (5) alternativas de respuesta tipo Lickert, el instrumento estuvo validado por el juicio de expertos, la confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa Crombach. Los resultados determinaron que los factores que generan alto estrés en los docentes universitarios son los organizacionales y personales.

Palabras claves: Docentes Universitarios, Estrés.

Abstrac

The present study was performed in order to determine the factors of stress in teachers of the National Experimental University "Rafael Maria Baralt" headquarters Ports. Under the theoretical basis of authors as Dubrin (2004) and Robbins (2004) among others. This research is descriptive and field type with non-experimental design, cross, with a population sample of 146 subjects. The data collection technique used was a questionnaire with five (5) Likert response alternatives, the instrument was validated by expert judgment, reliability was determined using Cronbach's alpha coefficient. The results determined that the factors causing high stress on academics are the organizational and personal.

Keywords: College, Teacher Stress.

* Doctorando del Programa Educación (UNERMB). MSc. Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB). Lcda. Administración Mención Gerencia Industrial (UNERMB). Profesora de las cátedras Gestión de Personal y Procesos Administrativos en el Programa Administración. Proyecto Aduana y Tributación (UNERMB) nellyspitre77@hotmail.com Teléfono: 0426-6232595

Introducción

Las instituciones universitarias tienen como objetivo fundamental desarrollar y dirigir programas educativos para formar profesionales con un desempeño de alta eficiencia en el sector productivo, en la investigación y la docencia, que contribuya al desarrollo nacional y subregional, mediante la preparación de los recursos humanos acorde con las exigencias del mercado laboral. Según la Ley de Universidades 1970, en su artículo 4 reza que "La universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre".

En ese sentido es necesario considerar que sin un personal académico comprometido y con talento, ninguna institución ni sistema educativo puede alcanzar sus objetivos. Sin duda el rol que ejerce el profesor universitario es de gran relevancia, ya que recae sobre sus hombros la responsabilidad de formar el hombre del mañana, dicha formación no solo está basada en impartir conocimientos a través del programa de la cátedra asignada, el éxito radica en educar para humanizar.

Ahora bien, el docente para poder cumplir con tan digna labor requiere una constante capacitación, ya que los cambios políticos, económicos, tecnológicos y sociales así lo ameritan. Es por ello que el profesional de la docencia debe estar a la vanguardia en todos los ámbitos para no caer en la obsolescencia. Por otra parte es importante destacar que los estudiantes tienen expectativas, sueños y esperanzas de lograr una meta, en este caso el recibir el título que los acredita como profesionales de la república. Por tal motivo el profesor funge como guía y para ello debe contar con serie de actitudes y aptitudes que le permitan orientar a sus pupilos, poniendo en práctica tanto sus conocimientos como los valores ético-morales.

Cabe considerar, que el docente enfrenta en el aula diversas situaciones desfavorables, que de una u otra manera alteran su ritmo de trabajo, inclusive su ritmo de vida. El hecho de interactuar con diferentes caracteres, no es tarea fácil y si a eso se le suma el hacinamiento en las aulas, condiciones ergonómicas y ambientales inadecuadas, falta de recursos tecnológicos que permitan impartir la clases de calidad, entre otras desventajas, aumenta el grado de complejidad.

Aunado a lo expuesto, el trabajo del profesor no termina al salir del recinto universitario, ya que desde el hogar debe llevar a cabo una serie de actividades inherentes al cargo; tales como la planificación, organización de los recursos, revisión de las evaluaciones, responder correos y llamadas a los estudiantes para aclarar dudas. Además, fungir como tutores de servicio comunitario, pasantías y tesis de grado, esto con el propósito de cumplir con la docencia, extensión e investigación, tal como lo establece la Ley. Es por ello que la responsabilidad de

dar cumplimiento al objetivo principal de toda casa de estudios recae sobre los hombros de su planta profesoral.

Siendo así, resulta claro que la labor del docente universitario es presa fácil del estrés, de hecho muchos estudios lo han comprobado, ya que se encuentra constantemente expuesto a diversos agentes estresores. En función de lo referido, se destaca la influencia del estrés en los diferentes estados del trabajador, en este sentido A.J. Dubrin (2004, p.144) define el estrés "como la condición física y mental que resulta de percibir una amenaza que no se puede manejar con facilidad".

De lo anteriormente expuesto, se desprende que el estrés es una reacción que emite el cuerpo ante una situación no prevista que a su vez puede ocasionar temor y amenaza al bienestar, la cual no puede ser controlada por el individuo, incluso los sucesos placenteros también producen estrés; por ejemplo, organizar una fiesta, recibir un título en un acto de grado, el nacimiento de un hijo, solo que se diferencian de los sucesos negativos dado a que estos últimos producen consecuencias perjudiciales. Las exigencias del puesto de trabajo implican esfuerzo físico y mental, que por razones obvias se traducen en estrés, en tal sentido Davis y Newstrom (2004: p.461), explican "el estrés laboral hace referencia a las presiones que la gente experimenta en la vida y su presencia en el trabajo es prácticamente inevitable al ejecutar muchas funciones"

Cabe destacar que según un artículo publicado en la página lanacion.com "Cinco mil trabajadores mueren por día por enfermedades relacionadas con el trabajo". Así lo informó Antonio de Sousa Uva, médico de trabajo y profesor de la Escuela Nacional de Salud Pública de la Nueva Universidad de Lisboa, durante el VII Congreso Iberoamericano de Medicina del Trabajo, realizado en Buenos Aires en el año 2005. El profesional de la docencia también destacó que "El estrés laboral es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) una epidemia global" Visto de esta forma, se deduce que el estrés laboral se pone de manifiesto cuando las demandas del puesto de trabajo superan las capacidades del trabajador.

En el caso de los docentes universitarios, que en ocasiones deben administrar varios programas, adicionalmente les asignan carga administrativa, asesorías de pasantías, servicio comunitario, tesis de postgrado, aunado a esto es conveniente resaltar que algunos profesores laboran simultáneamente en otras empresas para generar un ingreso adicional que mejore su calidad de vida.

Cabe destacar que cuando el estrés se vuelve excesivo puede traer consecuencias irreversibles, ya que el individuo estresado presenta cambios de actitud que afectan su entorno laboral, familiar y social. Además de que puede incidir en su organismo ocasionando trastornos digestivos, presión sanguínea alta, insomnio, nerviosismo, entre otros. Ahora bien, la sobrecarga

de trabajo nos es la única fuente generadora de estrés en los docentes universitarios, las presiones que implican las finalizaciones de semestre, la entrega de notas en un tiempo determinado, el retraso en el pago de homologaciones en el caso de los profesores ordinarios, en el caso de los profesores contratados la inestabilidad laboral, la falta de pago y de los beneficios establecidos por la ley, espacio físico inadecuado, conflictos con los centros de estudiantes, en fin, una serie de elementos que pueden afectar de manera directa y/o indirecta al profesional de la docencia.

De allí pues que, este cumulo de responsabilidades podrían afectar la estabilidad emocional y física de cualquier ser humano, es por ello que se hace necesario saber cuáles son los factores que generan estrés, ya que sólo conociendo a profundidad el origen del problema se pueden generar soluciones que permitan al docente universitario sentirse saludable y en armonía para continuar con su valiosa labor de forma eficaz y eficiente, pues está en juego la formación académica de los futuros profesionales.

Fundamentación Teórica

Estrés

Los procesos de cambio e innovación crean presiones nuevas y mayores sobre las personas que participan en ellos. Se debe comprender al Estrés como un estado de tensión que los individuos experimentan cuando enfrentan demandas, limitaciones u oportunidades extraordinarias. El uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en que consiste el mismo. Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran múltiples definiciones.

Chiavenato (2005, p.507) señala que "es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para enfrentar un desafío percibido respecto a un valor importante". El estrés es una condición intrínseca de la vida moderna. Exigencias, necesidades, urgencias, plazos por cumplir, atrasos, metas y objetivos por alcanzar, falta de medios y de recursos, expectativas de terceros, indefiniciones e infinidad de límites y demandas impuestas a las personas hacen que todas ellas queden expuestas al estrés. El estrés persigue a las personas en el contexto de la organización. Algunas personas consiguen manejarlo de manera adecuada y evitan sus consecuencias, en tanto otras sucumben a sus efectos y muestran claramente sus señales en su comportamiento.

Por su parte Robbins (2005, p.38), lo define como "una condición dinámica en la cual un individuo es confrontado con una oportunidad, una restricción o demanda relacionada con lo

que él o ella desea y para lo cual el resultado se percibe como incierto a la vez que importante". El mismo autor considera, que el estrés se asocia con las restricciones y demandas, la primera le impide a la persona acceder a lo que desea, y la segunda se refiere a la pérdida de algo deseado.

Por otro lado J.W. Newstrom (2007, p.353) indica que "el estrés es el término general que se aplica a las presiones que las personas sienten en la vida. Su Presencia en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos. Sin embargo, las diferencias individuales son responsables de la amplia gama de reacciones ante el estrés; una tarea vista como desafiante por una persona produce altos niveles de ansiedad en otras".

Cabe destacar que en condiciones normales el cuerpo y la mente conservan un estado de equilibrio, sin embargo, lo que ocurre dentro o fuera del trabajo altera ese equilibrio, ya que el ser humano al tratar de recuperar la estabilidad se comporta de forma distinta, generando una reacción de ataque o huida. Cualesquiera que sean las condiciones, solo se manifiesta el estrés cuando hay incertidumbre sobre si será posible aprovechar la oportunidad, vencer la restricción o evitar la carencia.

Estrés laboral

Según A. J. Dubrin (2004, p144) El estrés está estrechamente relacionado con el conflicto debido a que es un factor importante de estrés. En este texto el concepto estrés se define como la condición física y mental que resulta de percibir una amenaza que no se puede manejar con facilidad. Por lo tanto, el estrés es una respuesta interna a un estado de activación. La persona tensa esta despierta en lo físico y lo mental, por lo general, el estrés se presentara en una situación amenazante o negativa, como la preocupación por la posibilidad de perder el trabajo o de sufrir reprimendas. Sin embargo, una situación positiva, como la de recibir un gran bono en efectivo, también puede provocar estrés.

Hoy en día se vive de forma muy agitada, y el ámbito laboral se ha vuelto mucho más exigente, las personas deben prepararse en lo profesional y en lo emocional para rendir al máximo. Por otra parte, tanto la competencia laboral como el desempleo se ha incrementado, en consecuencia los empleados tienen la tarea de demostrar sus habilidades y destrezas para mantenerse en su puesto y de ser posible crecer en las organizaciones.

Factores generadores de estrés.

Robbins (2004, Pg. 578), plantea que existen tres categorías causantes de estrés: ambientales, organizacionales e individuales.

Ambientales

Así como la incertidumbre del ambiente influye en el diseño de la estructura de la organización, también los niveles de estrés de los empleados inciden en las organizaciones. Así se tiene:

Incertidumbre económica: cuando la economía de control, las personas se ven angustiadas cada vez más por su seguridad. La crisis económica con frecuencia va acompañada de recortes permanentes de trabajadores, despidos temporales, recortes salariales, semanas cortas, y otros.

Incertidumbre tecnológica: las innovaciones pueden hacer que las habilidades y las experiencias del empleado resulten absolutas en muy poco tiempo. Las computadoras, la robótica, la automatización y otras formas de innovación tecnológica, representan una amenaza para muchas personas, que puedan provocarle estrés.

Organizacionales

No son pocos los factores de la organización que causan estrés. Las presiones para evitar errores o terminar las tareas en un plazo fijo, la sobrecarga de trabajo, jefes insensibles y exigentes, compañeros desagradables, son algunos ejemplos. Se han clasificado estos factores por exigencias de las tareas, de los roles e interpersonales, estructura de la organización, liderazgo organizacional y etapa de la vida de la organización. Las exigencias de las tareas son factores que se relacionan con el trabajo de una persona.

Abarca el diseño del puesto (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización) condiciones laborales y disposición física del trabajo. Las exigencias del rol se relacionan con las presiones que se impone a una persona por el rol que cumple en la organización. La sobrecarga de trabajo se experimenta cuando se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo permite. Se genera una ambigüedad de roles cuando el empleado no entiende bien las expectativas del rol y no está seguro de que debe hacer.

Las exigencias interpersonales son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo social de sus compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden causar mucho estrés, especialmente en los empleados con grandes necesidades sociales.

Personales.

La persona promedio trabaja de 40 a 50 horas por semana, pero las experiencias y dificultades por las que pasan en las otras 120 o más horas que tiene la semana pueden verter en el trabajo. Así, nuestra última categoría abarca los factores de la vida privada de los empleados,

principalmente, estos factores son los asuntos familiares, problemas económicos personales y características propias de la personalidad. Las dificultades matrimoniales, la ruptura de una relación y las dificultades de conducta de los hijos son ejemplos de problemas de relaciones que causan en los empleados estrés que no pueden dejar en la puerta cuando llegan al trabajo.

Los problemas económicos que surgen cuando los individuos desbordan sus recursos financieros son otro grupo de problemas personales que provocan estrés y distracción en el trabajo. Algunos empleados son malos administradores de su dinero o tiene deseos que al parecer exceden siempre su capacidad de ganarlo.

Los factores que plantea el autor, abarcan diversos elementos que generan estrés al ser humano, sin embargo es importante destacar que no necesariamente a todos les afectan las mismas situaciones, es por ello que el individuo que se desenvuelve en escenarios estresantes sepa reconocer que le perturba y en el mejor de los casos aprenda a manejarlo de manera que no les perturbe.

Métodos

Tipo de Investigación.

La presente investigación se enmarcó dentro de los estudios descriptivos de campo, ya que la misma se llevara a cabo directamente en el sitio donde se encuentra el objeto de estudio, en este caso en la UNERMB, sede Los Puertos.

Diseño de la Investigación.

Esta investigación pretende determinar los factores generadores de estrés en los docentes de la UNERMB, por lo que el diseño se corresponde con la no experimental, pues, en ella no se manipularon las variables en estudio, sino que se observaron y se estudiaron en su forma natural, tal y como ocurren en la realidad para después analizarlas y describirlas y llegar así a alcanzar los resultados de dicho análisis.

Población y Muestra

La población para Ibarra (2005; p.26), "es un conjunto completo de individuos, objetos o medidas que poseen alguna característica común observable". Desde esa perspectiva, la población objeto de estudio estuvo conformada por 236 profesores (contratados y ordinarios) adscritos a los programas administración, educación e ingeniería de la UNERMB, sede Los Puertos. La muestra está definida según Sierra Bravo (2001) "como una parte representativa de

un conjunto, población o universo, cuyas características deben reproducir en pequeño lo más exactamente posible". Para el presente estudio la muestra estuvo conformada por 146 docentes distribuidos en los tres programas que oferta la UNERMB

Instrumento de recolección de información.

El instrumento, es un formato donde el investigador registra las respuestas dadas por las unidades de información referida a la variable que pretende medir. El instrumento seleccionado en este caso será el cuestionario, el cual es definido por Hernández y colaboradores (2006, p.285) como...“un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El cuestionario se estructuro basado en la escala tipo Lickert, con cinco (5) alternativas de respuesta en cada reactivo.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de contenido se cumplió a través del juicio de cinco (05) expertos especialistas en el área de esta investigación, quienes analizaron cada ítems de acuerdo a los indicadores, dimensiones, variables y objetivos, así como la redacción, coherencia y semántica relacionándola con el contenido teórico que importaba evaluar.

Para determinar la confiabilidad del instrumento diseñado, se aplicó una prueba piloto al 10% de la muestra, para registrar por un lado el entendimiento y comprensión del contenido de la encuesta y por el otro el cálculo de la confiabilidad vía SPSS, el coeficiente alfa (α) de Cronbach.

Tratamiento estadístico

Para el presente estudio se utilizó la estadística descriptiva, registrando en primer lugar los puntajes asociados a cada opción seleccionada por los sujetos ante los diversos ítems, se procedió a la elaboración de tablas de frecuencias absolutas (fa) y porcentajes (%) por indicadores y dimensiones presentadas en la investigación, con el correspondiente análisis de las respuestas de cada sujeto.

Discusión de los resultados

Indicador	Promedio	Categoría
Ambientales	2.89	Moderado
Organizacionales	3.52	Alto
Personales	3.89	Alto
Total	3.43	ALTO

Fuente: Pitre (2014)

Luego de analizar los datos proporcionados por la población objeto de estudio, se procedió a la discusión basada en los resultados obtenidos.

Se evidenció que los recursos instruccionales mínimos que un docente requiere para desarrollar y garantizar el cumplimiento de los objetivos universitarios planificados en la actividad de aula, a veces son asignados por la institución, lo que pudiera traducir la espera en la cola de muchos profesores solicitando un equipo (video bean, retroproyector, rotafolio, entre otros). Un docente tiene que anticiparse en la búsqueda de ese recurso, bien sea solicitándolo con mucha antelación o rentándolo a entes foráneos, con la posibilidad de una frustración ante una eventual paralización intempestiva de actividades, ocasionando pérdidas de sus recursos financieros o la alteración de su poder adquisitivo, lo que obligaría al docente a disminuir su calidad académica y la eficiencia en la planificación, para de ese modo apoderarse de su estado de ánimo.

Para el aspecto que refiere a la estabilidad laboral que pueda brindar la institución, los encuestados manifestaron que a veces sienten dicha estabilidad. Si bien es cierto, el tema de la crisis económica mundial tiene en jaque a las grandes potencias, también se pudiera señalar que la economía venezolana se vería perturbada y las dependencias del ejecutivo, como en las economías extranjeras afectadas iniciarían los ajustes para paliar en parte las consecuencias de ese gran problema. Sin embargo, dentro de la universidad, a veces se respira aires de incertidumbre en torno a la estabilidad laboral, por cuanto es natural que al suscitarse un cambio en la administración de la institución (cuerpo rectoral), es obvio que cada uno de los docentes universitarios pueda sentir alguna afectación que lo estrese y/o predisponga.

Lo referente a los cambios políticos, económicos y tecnológicos, como todo cambio, conduce a incertidumbre sobre las acciones a emprender. En las universidades experimentales, donde las autoridades rectorales son designadas por el ejecutivo nacional, los planes iniciados en gestiones anteriores de alguna forma son afectados, evidenciándose cambios en patrones establecidos, donde las improvisaciones pueden tomar fuerza, obligando a los trabajadores a adaptarse a un esquema diferente que podría alterar el ánimo de los docentes, que los obliga a ejecutar funciones en un ambiente tenso, lo cual resulta estresante para muchos incidiendo posiblemente en la baja productividad. La seguridad ciudadana es un punto en el que actualmente se está invirtiendo una gran cantidad de recursos para su garantía.

La falta de seguridad también campea en los espacios universitarios, los cuales están abiertos, permitiendo que en ellos se involucre la delincuencia, que está afectando a toda la comunidad universitaria, a tal punto que en el recinto de la UNERMB, específicamente en la sede de Los Puertos, se han registrado homicidios, hurtos, heridos de bala, entre otros delitos, que han puesto de manifiesto el temor en la comunidad universitaria y evidentemente el profesorado no escapa de ello, lo cual se traduce en un factor generador de estrés.

Lo anteriormente descrito constituye en parte algunos de los factores ambientales que alteran el comportamiento de los docentes de la UNERMB. Estos resultados concuerdan con el planteamiento de Estévez (2007) citado por Piña 2010, quien señala que los factores ambientales son todos aquellos eventos ajenos a nuestro control que forman parte de nuestra vida diaria, suceden por el simple hecho de desarrollar un papel en vida, para algunas personas pueden resultar estresantes y para otras no, están modulados por valoración cognitiva que el individuo realiza de la situación.

En lo que respecta a los factores organizacionales, sugiere en alguna medida el hecho de involucrar a los docentes en otras actividades de naturaleza ajena a la academia, valga decir, actividades políticas por ejemplo, lo que coloca al docente en un aspecto de salud mental un tanto delicada, que promueve al bajo desempeño y calidad académica baja, instruyendo de modo insuficiente al alumnado, graduando profesionales con bajo perfil, que no van acorde con el mercado laboral.

En sintonía con lo expuesto anteriormente, es necesario mencionar que ejecutar funciones distintas a las académicas (Docencia, extensión e investigación), es un elemento de trabajo bajo presión, dada la posible sanción que del mismo resultaría si se evadieran tales actividades. Esta aseveración está marcada en alto porcentaje de las respuestas de los encuestados donde aseguran que con frecuencia trabajan bajo presión. Trabajar bajo presión es un factor organizacional que genera estrés alto según estos resultados.

La cohesión del grupo de trabajo puede reflejar una condición liberadora de estrés y las respuestas obtenidas indican que los docentes en algunas ocasiones logran llevar a cabo el trabajo en equipo, esto permite inferir que en la medida que los grupos mantengan la armonía, asimismo la disposición de realizar un trabajo productivo pudiera afectar positivamente al docente.

Otro elemento que produce niveles de estrés es el esfuerzo mental al que continuamente están sometidos los profesores universitarios, en virtud de sus funciones, las cuales exigen actualización de conocimiento que permitan un mejor desempeño para la academia, por otra parte el hecho de trabajar con secciones abarrotadas de estudiantes, la planificación de actividades y corrección de exámenes, talleres y trabajos, lo cual requiere de mucha energía y concentración.

Estos resultados van en concordancia con la teoría de Robbins (2004) quien indica que no son pocos los factores de la organización que causan estrés. Según el autor se han clasificado estos factores en exigencias de las tareas, de los roles e interpersonales, estructura de la organización, liderazgo organizacional y etapas de vida de la organización.

Con relación a los factores personales, si se comparan a su vez con los ambientales y los organizacionales, analizados como indicadores de esta investigación, inmediatamente se infiere que pueden relacionarse estrechamente, ya que por ejemplo, el solo hecho de existir problemas en el hogar, estos pueden ser afectaciones en la salud del docente o de un miembro de la familia, la falta de tiempo para las actividades propias de la casa, litigios maritales, entre otros, pudiera alterar el clima laboral, al tiempo que si se trabaja bajo presión y/o se tienen problemas en la institución esto aumenta el estrés en el docente universitario y podría afectar su armonía familiar.

Estas afirmaciones convergen con lo referido por Robbins (2004) quien hace referencia a la vida privada de los empleados, estos factores son los asuntos familiares, problemas económicos, personales y características propias de la personalidad. Las dificultades matrimoniales, la ruptura de una relación y las dificultades por las conductas de los hijos son ejemplos de problemas de relaciones que causan en los empleados estrés que no pueden dejar en la puerta cuando lleguen al trabajo.

Conclusiones

Luego de analizar los resultados, se determinó que los factores ambientales ocasionan un estrés moderado en la población objeto de estudio, siendo la falta de recursos materiales para ejecutar sus funciones y la inestabilidad laboral en algunos casos los elementos que impactan de

forma negativa a los docentes. En cuanto a los factores organizacionales, se comprobó que a los docentes universitarios les ocasiona un alto estrés el hecho de realizar actividades ajenas a sus funciones (docencia, investigación y extensión), también los estresa trabajar bajo presión y el esfuerzo mental que exige su labor dentro y fuera del aula. Finalmente los factores personales que generan alto estrés en los docentes, están asociados al poco tiempo que el trabajo les permite dedicarle a la familia, el hecho de tener familiares enfermos y adquirir deudas también ocasiona estrés en el profesorado.

Referencias Bibliográficas

Andrew J. Dubrin (2004) *Fundamentos del Comportamiento Organizacional* 2da Edición Editorial OFF SET DE C.V.

Brito, E. (2005). *Estrategias de Afrontamiento del Estrés Laboral en Educación Superior de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt". Universidad Rafael Belloso Chacín*. Tesis de Maestría no publicada.

Davis K, y Newstrom, J (2004) *Comportamiento Organizacional*. McGraw Hill

Chávez, N. (2001) *Introducción a la Investigación*. Taller Ars Gráfica.

Chiavenato I. (2005). *Comportamiento Organizacional*.

González, N. (2008). *Prevalencia del Estrés Laboral en la Satisfacción en el Trabajo de los Profesores Universitarios*. Universidad Rafael Belloso Chacín. Tesis de Maestría no publicada.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2003). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Ibarra, R. (2005) *Manual de Estadística Básica*. 3a Edición, Caracas.

Ley de Universidades. 1970

Méndez, C. (1998). *Metodología*. Mc Graw Hill.

Parra, J. (2006). *Guía de Muestreo*. Maracaibo. Colección FCES.

Piña, P. (2010). *Incidencia del Estrés Laboral en la Toma de Decisiones del personal en las unidades de Recursos Humanos de las Alcaldías de la Costa Oriental del Lago*. Trabajo de grado para optar al título de Magister Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos. UNERMB.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall

Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación Social*. Caracas. Panapo.

La inteligencia emocional y la importancia de asumir el cambio

(6JJGH-75)

María Nava *
Roland Nava **
Misleida Nava***

Resumen

La investigación tuvo como propósito conocer de qué manera la inteligencia emocional influye en la actitud puesta de manifiesto del personal que conforma las empresas del sector construcción ante los eminentes cambios en el ámbito organizacional, la misma fue de campo, transaccional no experimental. Los resultados de la misma permitieron concluir que: los cambios experimentados dentro de las empresas de construcción, permitirán alcanzar con menores contratiempos los objetivos establecidos por esta, ya que su fuerza laboral ha desarrollado buena disposición mental y emocional, para el logro de estos, por haberlos internalizados como parte de ellos, comprendiendo los beneficios que representan para su bienestar laboral e individual, de su núcleo familiar y del entorno en el cual desarrollan sus labores.

Palabras Clave: Inteligencia, Emociones, Cambio

Emotional intelligence and the importance of assuming the change

Abstract

The research was to find out how emotional intelligence influences the attitude displayed staff forming companies in the construction sector to the prominent changes in the organizational field, the same field was not experimental transactional. The results of the same authors concluded that: the changes in construction companies, they will achieve with minor setbacks target established by this because its workforce has developed good mental and emotional disposition, for the achievement of these, internalized as if any of them, realizing the benefits for their work representing and individual wellbeing, your household and the environment in which they perform their work

Keywords: Intelligence, Emotions, Change

*Esp. María Nava de Guere: Especialista en Ciencias Sociales. Investigadora acreditada PEII Nivel B. Investigadora Independiente adscrita a las líneas de Investigación: Productividad en las Organizaciones, así como a la de Redes Sociales y Poder Popular, Adscritas al CDCHT UNERMB. Conferencista Nacional e Internacional marucha2458@hotmail.com

**MSc. Roland Nava: MSc. en Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB). Licdo. Administración. Mención: Gerencia Industrial (UNERMB). Profesor de Pregrado e Investigador de la de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB). Investigador acreditado PEII Nivel B. Adscrito a las líneas de Investigación: Productividad en las Organizaciones, así como a la de Redes Sociales y Poder Popular, Adscritas al CDCHT UNERMB. Conferencista Nacional e Internacional rolandnava63@hotmail.com

***Dra. Misleida Nava: Doctora en Ciencias. Mención Gerencia (URBE). MSc. en Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB). Licda. Administración. Mención: Gerencia Industrial (UNERMB). Profesora de Pregrado y Postgrado e Investigadora de la de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB). Investigadora acreditada PEII Nivel B. Adscrita a las líneas de Investigación: Productividad en las Organizaciones, así como a la de Redes Sociales y Poder Popular, Adscritas al CDCHT UNERMB. Conferencista Nacional e Internacional. misleida@hotmail.com

Introducción.

Constantemente el mundo experimenta cambios que lo conllevan a ser muy dinámico, en la diversidad de aspectos que reinan en él, tales como: religiosos, económicos, demográficos, culturales, políticos, sociales, entre otros que con mayor o menor intensidad también sufren cambios, o experimentan transformaciones, siendo así evidente como el individuo, en los últimos años, ha experimentado la necesidad de amoldarse al desafío constante de aprender a desarrollarse laboralmente en equipo, donde debe prevalecer la equidad, la justicia, el respeto, la tolerancia, y muy importante que prevalezca la empatía, como actitud de la condición humana, para aprender a convivir con personas diferentes en relación a culturas, creencias, religión, sumándole lo imperante que resulta más que aprender a convivir con ellas, aprender a conocerlas, saber identificarles sus emociones o estados de ánimo, al igual que identificar las emociones propias.

Lo anteriormente planteado permitirá que los individuos sean en el ámbito organizacional, más productivos, competitivos, capaces, activos, eficientes, eficaces, con suficiente capacidad de asumir los cambios o retos que en el devenir del mundo organizacional se mueven con muy mucha facilidad y constancia, logrando así una mayor y mejor evolución de su mundo organizacional, imprimiéndole valor agregado a su accionar laboral, e incrementado la disposición del ser humano a crecer tanto dentro de la organización como a título personal, lo que lo convertiría en un individuo capaz de asumir los cambios con entereza, sin reserva alguna, por haber desarrollado en mayor o menor grado su inteligencia emocional al haber aprendido a conocerse y a conocer a sus compañeros, así como el saber identificar emociones, logrando hacer del cambio un provechoso aprendizaje para su vida futura en beneficio de él, de la organización y del entorno como parte fundamental tanto dentro como fuera de ella.

Tales argumentos permitieron el desarrollo de la presente investigación, estructurada de la siguiente manera, Introducción, Desarrollo, Metodología, Conclusiones, Recomendaciones y Referencias Bibliográficas.

Inteligencia Emocional.

Resulta de suma importancia, definir lo que es inteligencia y emociones, antes de dar una definición con sustento teórico de lo que se conoce como inteligencia emocional.

Inteligencia

La inteligencia según Goleman (1999:329), es definida como "la capacidad de resolver problemas, hacer frente a los desafíos", refiriéndose al ámbito organizacional; sin embargo, esta apreciación cabe perfectamente dentro del marco de la cotidianidad en la vida de un individuo.

Mientras que para Ribeiro (2003:104) define la inteligencia como "la capacidad de hacer distinciones, volviendo visible lo invisible, y con ello, permitiendo intervenciones del hombre en el medio en que vive"

Basándose en las definiciones anteriores, los autores definen la inteligencia "como la capacidad que poseen los individuos de adaptarse a condiciones desconocidas o inesperadas tanto dentro como fuera del ámbito laboral, asumiéndolas como parte del medio en el cual se desarrolla como ser biopsicosocial" (los autores 2014).

Emoción

Estas a juicio de los autores de esta investigación, "son consideradas como actos propios o impropios que perturban la normalidad de las actitudes, acciones y reacciones del individuo, promoviendo el afloramiento de sentimientos poco comunes, dependiendo del grado de intensidad que el acto genere en el individuo o individuos que se encuentran involucrado" (los autores 2014).

Dicha definición encuentra sustento teórico en lo expresado por Goleman (2008:10) al manifestar que "las emociones son las que nos mueven, son esencialmente, impulsos que nos llevan a actuar, sugiriendo que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción".

Posterior a poseer definidos los conceptos de inteligencia y emociones se presenta la definición de inteligencia emocional.

Inteligencia Emocional

Existen diferentes autores que definen este término, entre ellos se encuentran, Cooper y Sawaf (2006), quienes definen la inteligencia emocional como "la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia". Mientras que para Goleman (1999:351), la inteligencia emocional, "se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término, pues, que engloba habilidades muy distintas aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual", siendo este último autor el que más es citado al referirse a la conceptualización de inteligencia emocional. En su segundo libro publicado en 1999, cuando propone un concepto de Inteligencia Emocional que aún muchos autores e investigadores lo toman como referencia principal.

Las definiciones anteriores da pie para que los autores de esta investigación definan la inteligencia emocional como "la capacidad que desarrollan los individuos, emocionalmente

inteligentes de "identificar, comprender, controlar y aceptar las emociones, sin importar si estas son propias o de terceros". Permitted to affirm, as a second contribution to this definition that "the emotional intelligence has its basis in the adequate channeling of the emotions, without giving relevance to the origin of the same". (The authors 2014).

La Importancia de Asumir el Cambio

The change represents the act of giving a complete turn or in a considerable percentage of the traditional form as things were done or carried out, is a condition within the labor and personal world to which no importance and relevance is given, being a human condition of birth to be reactive to changes, ignore them, for simple convenience, fear, custom, comfort, lack of knowledge, and/or absence of communication.

To assume change one must count on the institutional support of personnel committed to it, who are capable of taking a step forward, out of obligation, without fear, and who see this as a new alternative for improvement, that envisions the acquisition of novel knowledge, for all this if the individuals have a positive attitude towards the change that is being implemented or that is already consolidated, waiting for its implementation, highlighting the fact that the actions or measures assumed will depend to a large extent on the development of the individual's emotional intelligence, added to which would be the work team.

Assuming change implies a change in attitude and behavior in the face of new situations, which in some cases are considered opportune, in others inopportune, and generally are visualized as elements or factors that distort daily life in the individual's activity. Change is an innate condition of the environment in which we develop, both in the family, social, cultural, and political, among others, without leaving aside the labor sphere. The individual in the face of this change generates, mainly, reactions of resistance to assuming situations, in some cases, unknown to him, in this sense, according to this investigation, various types of subjects are generated, to wit:

- El que se adelanta al cambio, acá encontramos individuos que visualizan el cambio y se preparan para asumirlo, mediante el desarrollo de herramientas, capacidades, competencias o destrezas.
- El que se niega al cambio, que es aquel sujeto que no asume el cambio, y comienza a general situaciones adversas, anteponiendo una actitud negativa y reacia a asumirlo, lo que genera en su ámbito de acción condiciones desfavorables y se convierte en un sujeto tóxico.

.- El que visualiza el cambio y no acciona en función de él, es aquel sujeto que visualiza el cambio pero no asume ninguna postura de actuar previo a que llegue el mismo, pero se adapta o lo asume en el momento que llega, siendo que se amolda al mismo y desarrolla habilidades, destrezas o competencias en el momento que el mismo esta presenta y debe ser asumido, lo que genera retraso en su accionamiento y aceptación.

.- El sujeto que constantemente está pendiente de los posibles cambios y genera acciones proactivas que le permita definir una actitud flexible que se adapte al cambio y/o situaciones nuevas en beneficio del entorno.

.- El sujeto que ve el cambio como una opción de superación y aprendizaje para desarrollar su propio yo y demostrar que posee condiciones para ser efectivo y operativo en su ámbito de acción.

Una Actitud Positiva hace la Diferencia para Asumir el Cambio

Entendiendo la actitud como la forma muy particular de actuar de las personas ante cualquier hecho inesperado o poco común, al asumir una actitud proactiva, dinámica este podrá abordar el cambio con mayor facilidad que los individuos que siempre ante un hecho sea o no relevante, buscan siempre el lado oscuro por darle un nombre al proceso de cambio, que se pueda estar gestando, definitivamente la actitud positiva, hará la diferencia ante tal situación, y será la clave para lograr el éxito esperado, acompañada esa actitud, de las habilidades que cada uno posee, en aras de que todo cambio trae implícito un aprendizaje, de mayor o menor envergadura o relevancia pero se da ese nuevo conocimiento

Al respecto Scott y Jaffe (1995), expresan que se requiere de trabajadores, que no sólo posean un cúmulo de habilidades, sino una actitud positiva hacia el aprendizaje, "para prosperar hoy en día las personas tienen que dominar la manera de aprender con rapidez una amplia gama de habilidades, deben estar dispuestas a modificar las viejas maneras de hacer las cosas con el objeto de aprender a realizar nuevas tareas y adaptarse a nuevos conocimientos".

Tales razón, dan pie deducir que la existencia puesta de manifiesto por los individuos, de una actitud positiva hacia el cambio, estará perfectamente encaminada si se cuenta en el seno de la organización con individuo en todos los niveles jerárquicos, dispuesto a asumir los cambios requeridos para lograr concebir el beneficio esperado para ambas partes, los cuales redundaran en beneficio para la sociedad.

La Organizacional, ante el Cambio

No caben dudas que ante la llega de un cambio, no es única y exclusivamente el individuo el que debe asumir, aceptar y asimilar el mismo, las organizaciones como tal también deben

asumirlo en la misma proporción y compromiso que los individuos que la conforma, ambos deberán adoptar las transformaciones que se generen, a la par de su incorporación.

Variedad de autores ha dado a conocer su concepto sobre el cambio organizacional, destacando con sus definiciones la relevancia que el cambio tiene en la estructura organizacional, al respecto Gaynor (2003:179,) es enfático al mencionar que un cambio organizacional incluye la movilización de varios componentes, y que también en la medida que la organización gana tamaño, así también la posibilidad de combinaciones en materia de cambios puede llegar muy cerca de infinito, lo que hace muy difícil anticipar todas las posibles consecuencias ante la movilización de distintos estímulos y opciones.

Para Romero (2009:3), el cambio organizacional es la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufre el medio ambiente interno o externo, variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.

De acuerdo a las definiciones anteriores, ante los procesos de cambios las organizaciones deben estar claras de cuáles son los componentes, que intervienen en la actitud favorable o positiva hacia cambio.

Componentes de la Actitud hacia el cambio

Los estudiosos coinciden que existen tres componentes que intervienen en la actitud hacia el cambio, las cuales se especifican a continuación.

Cuadro No. 1

Componentes de la Actitud hacia el Cambio

Autor/Año	Componentes
Gagné (1996:223-226):	<p>Componente Cognitivo: este, pertenece a las ideas o proposiciones que expresan la relación entre las situaciones o los objetos de las actitudes. La teoría en su mayoría parte de la premisa de “una necesidad de consistencia” que los individuos buscan en sus propios pensamientos, creencias, actitudes y conducta.</p> <p>Componente afectivo: está relacionado con el sentimiento que acompaña a una idea. Las pruebas de que las actitudes van acompañadas por “sentimientos” positivos y negativos se han derivado en su mayor parte de explicaciones introspectivas. No obstante, existen estudios apuntando a que en los estados emocionales hay cambios que acompañan modificaciones de las actitudes. Las actitudes varían desde positivas a negativas, considerándose que son dos dimensiones y no una; la cualidad más obvia es la tendencia a buscar contacto en vez de evitarlo.</p> <p>Componente conductual: pertenece a la disposición o presteza para la acción. Es importante tener claro que las actitudes no son lo mismo que la conducta, no necesariamente existe una relación entre ellas; el comportamiento está determinado más por la situación en la que se hace preciso actuar de alguna manera, o sea, las actitudes solo desempeñan un papel limitado en la regulación de los resultados conductuales.</p>
Álvarez y otros	Componente Afectivo (sentimientos hacia...), Componente Conductual (acciones)

(2011:4)	o conductas hacia...) y componente Cognitivo (pensamientos hacia...).
Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña en Santo Domingo (2002:2)	Lo que piensa (componente cognitivo). Lo que siente (componente emocional). La tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual).
Salas y Arenas (2005:72)	Componente cognoscitivo: Es el sector de opinión o de creencia de la actitud. Por ejemplo la creencia que hombres y mujeres somos iguales, es una opinión que corresponde a este componente. Componente afectivo: Se refiere al sector emocional o sentimental de la actitud. Por ejemplo si una persona dice: aprecio a mi jefe, porque nos trata con respeto, está reflejando este componente de la actitud. Componente del comportamiento: Se refiere a la intención de un individuo, al comportarse de cierto modo hacia una persona o hacia un objeto. Por ejemplo continuando con el ejemplo anterior esa persona podría invitar a una reunión para agasajar a su jefe.

Fuente. Elaboración propia

Al realizar una comparación de los autores que definen los componente que intervienen en la actitud hacia el cambio, (cuadro no. 1), coincidiendo en que son tres componentes fundamentales, cabe destacar la importancia de estos para que tanto la organización como sus integrantes internalicen y asuman el cambio considerando sus tres componentes como los motores principales que darán pie a la instauración de un proceso de cambio favorecedor de los sistemas que se desarrollan dentro de ellas, entre los que se pueden mencionar, los afectivos, labores, directivos, productivos, comunicacionales, como aspectos que viabilizaran, la correcta y exitosa puesta en marcha del cambio, demostrando con esta actitud su desarrollo y superación personal en cuanto a lo que a inteligencia emocional se refiere.

Metodología.

Población.

La misma está constituida por el personal que labora en 07 empresas de construcción de la Costa Oriental del Lago específicamente en el Municipio Cabimas, entre los que se destacan: 7 Ingenieros Civiles, 10 Maestros de Obra, 21 Albañiles, 10 Soldadores y 51 obreros, considerándose un censo poblacional por ser una población finita, con facilidad de ser abordada, Tal como l manifiesta Hurtado (2008) en una población tan pequeña, no se toma muestra.

Instrumento de Recolección de Información.

Para Hernández y otros (2007) las técnicas de recolección son “recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre la variable que tiene en mente”, por lo que se diseñó un cuestionario, para recolectar la información requerida que permitiera la generación de conclusiones y recomendaciones, de acuerdo a la tabulación de los mismos.

Diseño y Tipo de la Investigación.

La presente investigación es de campo, obteniendo los datos de manera directa de la realidad, tal como Sabino (2002) define que son los estudios bajo este diseño.

En este sentido, la investigación corresponde a la tipología transaccional como manifiesta Hernández y otros (2006), pues recolecta datos en un solo momento y tiempo determinado, describiendo las variables y analizando su incidencia e interrelación en un momento dado, utilizando una sola medición; es no experimental, pues se realizó sin la manipulación deliberada de las variables, observando el fenómeno en su contexto natural.

Conclusiones.

Se puede afirmar que los cambios experimentados dentro de las empresas de construcción, permitirán alcanzar con menores contratiempos los objetivos establecidos por la misma, producto de que su fuerza laboral ha desarrollado una buena disposición mental y emocional, hacia el logro de los mismos, por haberlos internalizados como parte de ellos, al comprender los beneficios que estos representan para su bienestar laboral e individual, de su núcleo familiar y del entorno en el cual desarrollan sus labores.

Los individuos que han aprendido a identificarse y manejar sus emociones, y las de sus compañeros, manifiestan más disposición al cambio, pues engrana su yo interno con el área laboral sistematizando así su acción productiva y eficaz.

El cambio será asumido con menores inconvenientes, si este es informado a tiempo, a la vez que se dan a conocer las ventajas y posibles desventajas del mismo, con la finalidad de generar confianza, entre los involucrados en el proceso de cambio.

Recomendaciones.

Realizar periódicamente charlas, conferencias y/o talleres dirigidos al su capital intelectual relacionados con la importancia de aprender a identificarse, así como asumir el cambio de manera proactiva, incorporando a este proceso la socialización de temas que contribuyan al fortalecimiento de las actitudes de todos sus integrantes, así como la consolidación y fortalecimiento institucional.

Referencias Bibliográficas:

Álvarez y otros (2011) *Actitudes de los profesores ante la integración de las TIC en la práctica docente*. Universidad de Valladolid. España

Cooper y Sawaf (2006), *Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Editorial Norma. Distribución internacional.

- Gagné (1996) *Las condiciones del aprendizaje, Aplicaciones editores de Formación. Fort Worth*, TX: Editorial Interamericana. México.
- Gaynor (2003) Congreso: *Cambio organizacional Y Desarrollo organizacional Intervenciones de Consultoría: Fases de Desarrollo Organizacional*. Buenos Aires, Argentina.
- Goleman (2008), *Inteligencia Emocional*. Colección ensayo. Editorial Kairós. Septuagésima edición. España.
- Goleman (1999), *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós. Barcelona, España.
- Hernández y otros (2006) *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- Hernández y otros (2007) *Principios de la Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw-Hill. México
- Ribeiro (2003), *Inteligencia Aplicada*, Editorial Planeta. Barcelona, España.
- Romero (2009), Estudios de postgrado e investigaciones, *Gestión de Capital Humano. El cambio Organizacional*. Caracas, Venezuela.
- Sabino (2002) *El proceso de Investigación*. Editorial Panapo. Caracas
- Salas y Arenas (2005) *Comportamiento Organizacional en Busca de Desarrollo*. Comunicación Organizacional, alcaldía de Cali, Colombia.
- Scott y Jaffe (1995), *Como Dirigir El Cambio En Las Organizaciones*. Editorial: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) (2002) Postgrado en Gerencia de Proyectos. *Psicología Funcional. Actitud de los Empleados*. Santo Domingo, Rep. Dominicana.

La Motivación como Estrategia para Incrementar la Satisfacción Laboral (6JJGH-90)

Milena Aldana *

Claudia Matos **

Clemencia Markarian ***

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo diseñar estrategias motivacionales para incrementar la satisfacción laboral del personal., utilizando para ello la consulta de autores en la temática de estudio, entre ellos Porret (2012), Martínez (2012) y Gadow (2010). El tipo de investigación fue descriptivo con un diseño de campo, transeccional no experimental. Se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario con alternativas de respuesta dicotómica, obteniendo como resultado la ausencia de estrategias que potencien factores motivacionales tanto extrínsecos como intrínsecos, desfavoreciendo el alcance de metas de orden superior para el empleado, tales como optar por cargos de mayor responsabilidad e independencia en la toma de decisiones, que le conduzcan a sentirse satisfecho laboralmente.

Palabras Claves: Estrategias, Motivación y Satisfacción

Motivation as a Strategy to Increase Job Satisfaction

Abstract

This research aims to design motivational strategies to increase job satisfaction., Using the query author on the subject of study, including Porret (2012), Martinez (2012) and Gadow (2010). The research was descriptive with a field design, no experimental transeccional. It was used as an instrument of data collection a questionnaire with alternative dichotomous response, resulting in the absence of strategies that enhance motivational factors both intrinsic and extrinsic, disfavoring the achievement of goals of higher order for the employee, such as opting charges greater responsibility and independence in decision making, which will lead to the workforce feel satisfied

Keywords: Strategies, Motivation and Satisfaction

* Doctora en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Gerencia Educativa (URU). Directora de desarrollo Estudiantil de la UJGH. Profesora de la cátedra Organización y Métodos de la UJGH. Tutora de Pregrado de la UJGH. Docente Asociado en la UJGH. Investigadora Acreditada por el PEI Nivel B. Investigador adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA). maldana@ujgh.edu.ve

** MSc. Gerencia de Mercadeo (URBE). Coordinadora DDE – UJGH. Docente de la UJGH. Investigadora Acreditada por el PEI Nivel A. Investigador adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA). cmatos@ujgh.edu.ve

*** Doctora en Ciencias Políticas (Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín). Licenciada en Administración (Universidad del Zulia, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales). Maestría en Gerencia de Recursos Humanos (Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín). Miembro Comité Trabajo de Grado y Centro de Emprendimiento de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Tutora de Pregrado de la UJGH. Docente Asociado en la UJGH. Jefe de Proyecto de Investigación de la Línea Procesos de Educación y Aprendizaje y Planificación Empresarial de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Investigadora Acreditada PEII Nivel B. clemencia.markarian@ujgh.edu.ve

Introducción

El ser humano desarrolla sus actividades diarias en diferentes áreas: personal, social, económica,

educativa, laboral, entre otras, para satisfacer toda una variedad de necesidades, bajo situaciones que pueden propiciar o no el alcance eficiente y eficaz de los objetivos trazados y, por ende, incidiendo en sus niveles de motivación para darle continuidad a conductas favorecedoras de los mismos.

Este planteamiento, explican Ena y Delgado (2012), en el ámbito laboral, vincula de manera directa la motivación con la productividad y satisfacción en el trabajo, lo cual queda establecido en las investigaciones realizadas por Elton Mayo en una importante fábrica en el año 1932, concluyendo que algunos aspectos tales como períodos de descanso, incentivos, la sensación de pertenecer a un grupo importante gozando de ciertas atenciones incidían con mayor fuerza en los niveles de motivación del empleado que en aspectos tales como una adecuada iluminación.

Desde la anterior perspectiva, se observa que la motivación está dada por elementos tanto externos como internos al sujeto, sin embargo, si bien es cierto que las condiciones físicas del medio ambiente de trabajo así como las remuneraciones, son importantes para una mayor disposición a la realización de una tarea, son precisamente los aspectos internos, la interpretación que el sujeto da otros aspectos laborales tales como el reconocimiento recibido por su trabajo los que parecen incidir con mayor fuerza en su motivación para llevar a cabo sus actividades de manera más productiva.

En este orden de ideas, además de evidenciarse la motivación para una mayor productividad, afirma Herrscher (2009), comenta los hallazgos de Frederick Herzberg en 1959, estableciendo una diferenciación entre factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos; los primeros hacen referencia a las políticas de la empresa, relaciones interpersonales, salario, condiciones de trabajo, los segundos engloban logros, reconocimientos, responsabilidades asumidas, incidiendo ambos en los niveles de satisfacción laboral y, por ende, en su motivación.

Éstas y otras teorías relacionadas, surgen como una inquietud para entender con mayor profundidad los aspectos que deben ser gerenciados dentro de las organizaciones para facilitar una máxima colaboración del recurso humano orientada hacia el alcance de objetivos predefinidos, no sólo para beneficio de la empresa sino también para propiciar el desarrollo tanto profesional como personal del empleado.

Adicionalmente, la consideración de la motivación como aspecto a ser gestionado, requiere por parte de los líderes empresariales la consideración de los colaboradores no sólo como uno de los activos más importantes de una organización, sino también como seres complejos en una búsqueda continua de la satisfacción de necesidades variadas, muchas de ellas algunas veces muy particulares, siendo necesario indagar de manera periódica acerca de los niveles de motivación de cada uno de ellos y hacer los ajustes necesarios a través de la implementación de estrategias de acuerdo a las debilidades detectadas.

Considerando lo antes planteado, la motivación, como todo aspecto a ser gestionado en la empresa, requiere de recursos orientados hacia conseguir un ambiente de trabajo satisfactorio, remuneraciones,

incentivos no monetarios, diagnósticos, evaluaciones de desempeño, programas de capacitación y desarrollo, actividades de socialización, entre otros; todo ello implica una inversión, la cual no es considerada como tal por muchas empresas, trayendo como consecuencia bajos índices de productividad, satisfacción laboral, incidiendo negativamente en el clima laboral así como también en la generación de bienes y servicios con una calidad insuficiente para satisfacer las necesidades o expectativas del cliente.

En este sentido, Venezolana de Medios, S.A., como organización dedicada al diseño, fabricación, venta, instalación y mantenimiento de elementos publicitarios, entre ellos gigantografía y productos inflables, es una de estas empresas que no ha tomado conciencia de la importancia de poner en práctica estrategias motivacionales en sus empleados en base a apreciaciones recolectadas de los mismos, tales como "no tengo por qué esforzarme demasiado por la empresa ... de igual forma no me lo van a reconocer", "mi jefe no se preocupa por saber sobre mí como persona o si necesito otros recursos para desempeñarme mejor en mis tareas", "el trabajo me resulta aburrido", "los incrementos salariales que he recibido han sido solo por decreto".

Tomando en consideración las percepciones del empleado antes mencionadas, se evidencian bajos niveles de motivación cuyas consecuencias pueden estar repercutiendo de manera negativa a la empresa en la actualidad o próximamente en el corto, mediano o largo plazo, entre ellas, baja productividad, insatisfacción, poca identificación con los objetivos de la empresa, productos o servicios deficientes, baja disposición a contribuir en la solución de problemas, implicando un deterioro de la imagen corporativa, por ende, la pérdida de ventajas competitivas tan indispensables en los tiempos actuales para la permanencia y desarrollo de una organización.

Por esta razón, el presente proyecto contempla el diseño de estrategias motivacionales para incrementar la satisfacción laboral del personal de producción de la empresa antes mencionada, es decir, una serie de consideraciones o acciones orientadas hacia conseguir un recurso humano más dispuesto, de maneras voluntaria, no sólo a esforzarse para desarrollar las actividades definidas en su cargo de una manera eficiente y eficaz, sino también a participar en la solución de los problemas que se presenten, contribuyendo con la misión, visión y objetivos de la empresa.

El mismo, al ser implementado a futuro, tendrá impacto en distintos órdenes. Desde el punto de vista económico se traduce en una inversión a mediano y largo plazo que le permitirá al empleado mejorar su desempeño, por ende, la productividad de la organización. Adicionalmente, desde el punto de vista social, las actividades llevadas a cabo por un personal más satisfecho con las labores realizadas se traducirán en un mayor esfuerzo por ofrecer a los clientes mejores productos o servicios. Por último, institucionalmente la empresa se verá fortalecida a través de una mejor imagen, además de contar con un personal más identificado y participativo.

Por ello, esta investigación tiene como objetivos general; Proponer estrategias motivacionales para

incrementar la satisfacción laboral del personal de la empresa Venezolana de Medios, C.A. Así mismo, tiene como Objetivos Específicos; Diagnosticar la situación de motivación y satisfacción laboral, como también Identificar las barreras para incrementar los niveles de motivación y satisfacción laboral en el personal, Determinar los factores de la motivación que inciden en la satisfacción laboral y Diseñar estrategias motivacionales para incrementar la satisfacción laboral del personal de la empresa Venezolana de Medios, C.A.

(a) Fundamentación teórica:

1. Estrategias

En las empresas, las estrategias forman parte de la planificación para el alcance de los objetivos propuestos por las mismas. Al respecto, López y otros (2010), definen las estrategias como aquellas acciones, en principio conceptuales, que se materializan a través de tácticas u orientaciones detalladas; parten de la formulación de los objetivos así como de análisis realizados, es decir, son cursos amplios de acción que orientan el trabajo a realizar para el logro de los objetivos que pretende la organización e incluyen la asignación de recursos.

Por su parte, Evans y Lindsay (2008), definen las estrategias como declaraciones generales, las cuales establecen la dirección a ser tomada por la organización para hacer realidad tanto su misión como visión. Al mismo tiempo, los objetivos estratégicos son los que una organización debe cambiar o mejorar para ocupar una posición privilegiada en el mercado a través de una planificación estratégica. Desde esta perspectiva, la definición anterior ubica la gestión por competencias como una estrategia a ser utilizada en función del objetivo de materializar tanto la misión como visión empresarial, la cual debe estar inmersa en todos los procesos de planificación.

Lerma (2010), define las estrategias como cursos amplios de acción, los cuales orientan el trabajo a realizar para el logro de objetivos, tomando en cuenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del entorno así como de la propia empresa. Esto implica, en relación a la gestión por competencias, no solo tener objetivos claros a ser cumplidos, debe incluir un análisis del entorno facilitando la identificación de las competencias claves a ser gestionadas.

Las definiciones anteriores permiten afirmar la existencia de una vinculación entre la estrategia y un conjunto de acciones para facilitar el alcance de los objetivos a largo plazo de una empresa, por ello, debe estar fundamentada en la visión de la organización, su misión u objetivo principal junto al conjunto de valores, conductas y formas de resolver los problemas, es decir, su cultura, en otras palabras, conforma un elemento indispensable para los resultados esperados en la planificación estratégica de cualquier empresa.

2. Motivación

La motivación es definida por González (2012), como una fuerza que estimula la participación voluntaria de llevar a cabo esfuerzos para alcanzar metas, condicionada por la capacidad para satisfacer alguna necesidad individual; es un elemento presente al iniciar una conducta, dirigirla y sostenerla. La misma puede ser intrínseca, cuando proviene del interior del individuo, o extrínseca, determinada por agentes externos.

Por su parte, Puchol (2012), interpreta, psicológicamente la motivación, como una fuerza interna que le permite a los individuos conseguir incentivos para satisfacer necesidades, las cuales son la base de la conducta humana, por lo tanto, nadie puede influenciar a otra persona a hacer algo, pero si puede propiciar las condiciones adecuadas para que ésta se motive.

Más orientado en el ámbito empresarial, explica Ayuso (2012), la motivación es una actividad interna del colaborador que lo impulsa y dirige a llevar a cabo acciones encaminadas hacia el alcance de objetivos, haciendo que actúa o se comporte de determinada manera. Esta actividad interna está conformada por procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos, los cuales deciden, en una situación dada tanto la intensidad como la dirección hacia la cual se dirigen esfuerzos.

En base a estos planteamientos, un jefe, supervisor o gerente tiene la habilidad de crear las condiciones necesarias para motivar a un colaborador, es decir, incrementar su intención de realizar una acción determinada, cuando dice o hace cosas, las cuales de manera particular logran que éste se sienta bien, satisfecho, con una mayor autoestima, comprometido, entre las cuales pueden mencionarse los incentivos económicos, un ambiente físico cómodo, los reconocimientos, entre otros.

2.1. Teorías Sobre la Motivación

Alecoy (2011), menciona la teoría de la jerarquía de las necesidades, la cual identifica las mismas dándole un orden de importancia: primero, las más urgentes, de tipo fisiológico, tales como alimentarse, respirar, dormir, tener sexo, entre otras; una vez éstas satisfechas, surge la necesidad de sentirse protegidos; posteriormente, las de afecto, intimidad, pertenencia a un grupo social, amar y ser amados; a continuación las de estima o reconocimiento, quererse, valorarse a sí mismo, ser querido y respetado por otros; por último las de autorrealización, es decir, desarrollar sus capacidades para alcanzar niveles superiores.

De acuerdo a esta teoría, la conducta humana es motivada por la satisfacción de necesidades, las cuales, de manera general, para el ser humano, tienen algunas más prioridades que otras: primero las fisiológicas, luego las de seguridad, a continuación las de afecto, seguidas de estima y autorrealización. Esta jerarquía debe ser considerada al momento de diseñar estrategias motivacionales, implicando principalmente las tres últimas, es decir, tomando en consideración un clima laboral caracterizado por relaciones interpersonales donde el respeto, la empatía, comunicación, colaboración, entre otros, estén presentes, se haga reconocimiento del buen desempeño en el trabajo y facilite el desarrollo tanto personal

como profesional del colaborador a través de programas de formación.

A continuación, explica De Tejada (2010), la teoría de las necesidades adquiridas afirma que la motivación hacia una conducta está muy relacionada con el aprendizaje, donde algunas necesidades tales como el logro (hacer bien las cosas, superarse a sí mismo), afiliación (llevarse bien con las personas del entorno) y poder (ejercer control o influir sobre otros) pueden ser aprendidas.

En base a este planteamiento, las estrategias motivacionales deben contemplar la necesidad de llevar a cabo evaluaciones de desempeño para determinar debilidades y reforzarlas a través de programas de formación, hacer reconocimientos al buen desempeño, plantear nuevas tareas que impliquen retos de manera permanente, poner en práctica actividades para mejorar las relaciones interpersonales, facilitar el desarrollo profesional implicando mayores .

Seguidamente, la teoría de las expectativas, afirma Editorial Vértice (2008), sostiene que los individuos son seres pensantes, razonables, tienen creencias, esperanzas y expectativas personales respecto a eventos futuros en sus vidas, por lo tanto, las personas se ven motivadas o impulsadas a alcanzar una meta si está convencida del valor de ésta y si comprueba que sus acciones conducirán al alcance efectivo de las mismas.

A partir de esta teoría, se hace evidente reconocer la importancia de las necesidades particulares de los empleados, siendo importante por ello, identificar metas personales de los empleados así como también proporcionar condiciones óptimas para favorecer el desempeño considerando tanto las limitaciones como las habilidades individuales.

Otra teoría, comenta Acosta (2011), relacionada con la motivación y satisfacción laboral, es la de los dos factores: higiénicos o ergonómicos y motivadores; los primeros están relacionados con el entorno, condiciones y ambiente de trabajo, es decir, políticas, normas de gestión, estilos de mando, relaciones interpersonales, iluminación, temperatura, ruido, remuneraciones, entre otros; si éstos son negativos se produce insatisfacción, por lo tanto, el colaborador se sentirá desmotivado, sin embargo, si son positivos no generarán ni satisfacción ni motivación.

Adicionalmente, la teoría considera factores motivadores, los cuales hacen referencia al contenido del trabajo, a la tarea en sí misma tales como el logro, reconocimientos, autonomía, responsabilidad, el trabajo en sí mismo, la posibilidad de ser creativo, el desarrollo personal, la posibilidad de carrera profesional; el interés personal por éstos pueden llevar a soportar la desmotivación provocada por la ausencia de factores higiénicos, por lo tanto son elementos motivadores y propiciadores de la satisfacción si el empleado alcanza resultados esperados por el mismo.

A partir de lo anteriormente expuesto, esta teoría resulta interesante al proporcionar pautas para incrementar los niveles de motivación en el empleado y posibilitar su satisfacción laboral a través de la

optimización de los factores tanto higiénicos, haciendo énfasis sobre los motivadores al, por ejemplo, asignarles mayores responsabilidades, introducir nuevas tareas implicando mayores retos, requiriendo, por lo tanto, hacer énfasis en programas tanto de formación como de desarrollo profesional.

Desde esta perspectiva, Bermúdez y otros (2011), hacen hincapié en la relevancia de la automotivación, es decir, en el inicio y mantenimiento del comportamiento en base a lo que la propia persona quiere llegar a ser, sus expectativas futuras, la percepción de su competencia o eficacia personal, sus creencias sobre sus propios atributos, siendo las metas y la autodeterminación aspectos en los cuales se basa un tipo de motivación considerado como el más importante: la intrínseca.

Al respecto, las teorías relacionadas sobre motivación relacionadas con las metas, establecen que la personalidad, inteligencia, valores, así como otros atributos psicológicos de la persona, lo orientan hacia su escogencia de diferentes tipos de metas, las cuales a su vez determinan la manera de afrontar el fracaso al no alcanzarlas. En este sentido, los individuos que consideran su inteligencia como algo fijo, invariable, dirigen sus esfuerzos hacia metas de rendimiento, es decir, conseguir la emisión de juicios favorables por parte de terceras personas con relación a una competencia determinada; interpretando su fracaso como un indicativo de baja capacidad, generando sentimientos de malestar o culpa, cerrándose a la búsqueda de alternativas para mejorar.

Al contrario, si la persona considera que la inteligencia puede incrementarse, sus metas se orientan hacia el aprendizaje, entendiendo el fracaso como una manera de obtener información útil para aprender sobre la efectividad de la estrategia empleada, y de mejorarla en el futuro cercano. Por lo tanto, los tipos de metas perseguidas por las personas inciden en la manera de interpretar situaciones de éxito o fracaso así como también a las formas de responder cognitiva, afectiva y conductualmente ante los mismos.

Se puede evidenciar la importancia de que el colaborador se trace metas de aprendizaje en conjunto con su jefe, supervisor o gerente, lo cual implica llevar a cabo un cambio de cultura orientada hacia darle un mayor valor al conocimiento como herramienta para el fortalecimiento tanto personal como profesional junto con el diseño efectivo y eficiente de programas tanto de formación como de desarrollo.

De manera semejante, explican Bermúdez y otros (2011), la teoría de la autodeterminación afirma que todo aquello que apoye la competencia o el sentir que las acciones propias son efectivas, así como la autodeterminación, es decir, la posibilidad de elegir sin controles externos o premios, favorece un tipo de motivación considerada la más importante: la intrínseca, es decir, la puesta de manifiesto cuando se realiza una actividad por considerarse interesante o satisfactoria. De acuerdo a esta teoría, la motivación extrínseca generada al premiar de manera constante, trae como consecuencia una disminución de la motivación intrínseca al hacer su conducta dependiente de estos premios debido a que las personas se sienten controladas externamente, interfiriendo en su necesidad de autonomía.

Es importante mencionar que no todos los premios causan este efecto negativo en la autonomía de la

persona, los reconocimientos personales, por ejemplo, son reforzadores del nivel de competencia o dominio de una determinada actividad, por lo tanto, funcionan como una retroalimentación positiva, fortaleciendo la motivación intrínseca siempre y cuando no se exprese a través de un lenguaje controlador; sin embargo, cuando se imponen tiempos límites para la ejecución de una tarea, se establecen metas, se mantiene una estrecha vigilancia, entre otros, se minimizan los niveles de este tipo de motivación, disminuyendo al mismo tiempo el sentido de autonomía en la persona.

El aporte de esta teoría permite identificar con mayor claridad la necesidad de hacer énfasis en factores motivacionales internos para incrementar el sentido de autodeterminación del empleado, es decir, crear condiciones para que el colaborador se trace metas donde no se sienta obligado a alcanzarlas, sino motivado al implicar un desarrollo tanto personal como profesional, conduciendo a mayores niveles de satisfacción.

2.2. Barreras de la Motivación

Cuando en una organización, explica López (2010), los miembros experimentan una sensación de incomodidad, experimentan una sensación de rechazo, tanto hacia las personas como al entorno; de igual forma, la frustración y el estrés terminan generando tensiones entre los trabajadores al producirse un rechazo inconsciente hacia el entorno. En ambas situaciones, difícilmente se dará la confianza, sintonía emocional positiva o comunicación necesaria para que la actividad se desarrolle de una manera productiva.

Esta sensación puede ser producto de las relaciones del jefe hacia el subordinado cuando son caracterizadas por falta de respeto, prepotencia, no escuchar, incompetencia directiva, falta de apoyo al equipo o de trato humano, no implicarse en las necesidades del colaborador, llevar un control inadecuado del mismo, incumplimiento de compromisos, injusticias, entre otros.

Todos los comportamientos señalados anteriormente, representan una fuente de factores desmotivadores, los cuales no son aspectos materiales que puedan ser solucionados fácilmente, sino comportamientos derivados de la personalidad de los directivos; sin embargo, no sólo éstos poseen personalidades conflictivas, también los colaboradores, por lo tanto, requieren el compromiso de ajustar tales comportamientos para alcanzar la mayor armonía posible entre ellos.

De forma más amplia, comentan Santos y otros (2008), existen factores desmotivadores que inciden de manera negativa en el clima laboral, entre ellos un salario insuficiente, políticas retributivas no definidas, rutina en el trabajo, mala comunicación, falta de información, la incompetencia permitida, ausencia de recompensas, relaciones interpersonales agresivas, entre otros.

Desde esta perspectiva, un trabajador cuando no se considera parte de una empresa ni se siente satisfecho a nivel tanto personal como laboral, mantiene precarias relaciones con sus compañeros y

seguidores, obtiene un salario inadecuado en relación a lo aportado, donde no se reconoce su esfuerzo, los mandos ejercen su liderazgo de forma poco participativa, democrática, con barreras de comunicación y conflictos, son síntomas reconocibles de un ambiente caracterizados por numerosas barreras motivacionales.

De igual forma, afirma Albornoz (2009), algunos factores ergonómicos pueden incidir de manera negativa en los niveles de motivación del empleado en caso de que éstos no propicien el confort del mismo, entre ellos, componentes físicos, tales como ubicación del monitor y teclado, superficies, ajustes de las sillas, así como también aspectos climáticos relacionados con iluminación, brillo, temperatura, humedad, ruido, los cuales pueden afectar el desempeño del trabajador si dificultan o limitan la realización de las tareas diarias.

En base a lo expuesto por los autores, se pueden identificar diferentes factores representando barreras que inciden de manera negativa en los niveles de motivación del empleado, los mismos pueden ser de tipo ambiental, tales como luz, ruido o temperatura; las diferentes dimensiones del clima organizacional, entre ellos, salario, comunicación, reconocimientos, liderazgo, relaciones interpersonales; y organizativos, es decir, propios de la realización del trabajo.

2.3. Consecuencias de la Desmotivación en el Ámbito Laboral

A nivel del empleado, explica Puchol (2012), bajos niveles de motivación lo conducen a acatar órdenes sin proponer alternativas de realizar las tareas para hacerlas más eficientes, no se entusiasma ante nuevos proyectos, se observa una baja en su productividad, incrementos de accidentes laborales, crea un ambiente negativo a su alrededor, critica, plantea problemas, pero nunca soluciones, pudiendo conducir a grupos de trabajo hacia huelgas como una manera de manifestar sus insatisfacciones.

Las organizaciones que no cuentan con las adecuadas estrategias de motivación no retienen a sus colaboradores, lo cual implica consumo de tiempo y gasto financiero generado por las nuevas contrataciones, además, el empleado no trabajará con una actitud tal que propicie tanto el posicionamiento como la participación de la empresa en el mercado, con mejor calidad en sus productos y buen servicio a sus clientes.

Tomando en cuenta la necesidad de las empresas de producir más con la misma cantidad de empleados, Porret (2012), recomienda motivar al personal, al ser ellos quienes colaboran a diario con el logro de objetivos de las organizaciones; por ello, si las instituciones no cuentan con un plan de motivación, no se alcanzará un mayor compromiso por parte de sus empleados, así como tampoco un aumento en la productividad con el menor costo. A su vez, el empleado no se sentirá a gusto en su lugar de trabajo, disminuyendo su capacidad innovadora para dar propuestas o sugerencias en beneficio de la empresa al no sentirse el mismo como parte de la organización.

Desde esta perspectiva, la implementación de las técnicas motivacionales debe hacerse en todas las áreas de la empresa debido a que si una de las éstas no se siente motivada de forma adecuada, no se sentirá comprometida con su labor, afectando el clima laboral, el sentimiento de pertenencia de los empleados para con la empresa, disminuyendo así la productividad de la institución.

Gadow (2010), con referencia a la desmotivación, expresa que la misma puede resultar claramente nociva si se convierte en una tendencia repetitiva o estable, pues afecta la salud, limita la capacidad de vinculación, desfavorece la productividad al disminuir la confianza en sí mismo, la creatividad, la capacidad de tomar riesgos así como la voluntad de emprender acciones, sin embargo, desde un enfoque positivo puede entenderse como un síntoma que propicie la gestión de un cambio, evidenciando una situación que debe ser corregida.

Tomando en cuenta lo anteriormente expresado, las consecuencias de la desmotivación se centran en un bajo desempeño laboral, insatisfacción en el trabajo, poca identificación con la empresa, generación de conflictos, entre otros, sin embargo, detectarla a tiempo le permite a la alta dirección considerar poner en práctica estrategias de motivación, las cuales implicarán menores costos que los ocasionados por trabajadores poco motivados, considerándose una inversión que incrementará la productividad tanto a nivel individual como organizacional.

3. Satisfacción Laboral

Desde un punto de vista de respuesta ante un estímulo, explica Andrade (2011), es un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto, las cuales abarcan el trabajo en sí, los compañeros, salarios, incentivos, sistemas de supervisión, oportunidades de promoción, condiciones ambientales, entre otros.

Desde esta perspectiva, afirma Chiang y otros (2010), la satisfacción laboral es la respuesta afectiva derivada de una evaluación positiva o negativa, ambas subjetivas, del trabajo desempeñado por una persona, es una consecuencia de las condiciones del trabajo, la cual incide en el comportamiento del empleado dentro de la organización; por ello, varias personas pueden mostrar diferentes grados de satisfacción en igualdad de condiciones laborales, dependiendo de sus necesidades, actitudes, factores sociodemográficos, entre otros.

Martínez (2011), a diferencia del autor anterior, lo considera como una actitud o predisposición desarrollada por las personas a reaccionar de un modo determinado hacia su situación de trabajo, conformada ésta por elementos afectivos, cognoscitivos y conductuales en diferentes proporciones, obtenidos de diferentes fuentes, cumpliendo funciones diversas, es decir, es la resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.

Tomando en cuenta los diferentes conceptos propuestos por los autores, la satisfacción laboral puede

verse desde dos puntos de vista, como una respuesta inmediata ante uno o varios aspectos relacionados con el trabajo o como predisposición a reaccionar ante estos, los cuales, de una u otra forma inciden en la conducta del colaborador y por ende en su desempeño. Por esta razón se hace evidente la incidencia del clima organizacional en la misma.

3.1. Vinculación entre la Motivación y la Satisfacción Laboral

Albalate (2011), afirma que la verdadera fuente de motivación de los empleados no procede de factores externos al mismo, tales como condiciones ambientales, salarios, entre otros, sino del contenido de la tarea realizada que impliquen responsabilidades adquiridas, tareas cualificadas, cierto nivel de complejidad, autonomía, iniciativa, creatividad, al ser éstos los requeridos para propiciar sentimientos de satisfacción.

Asimismo, explica Capote (2013), la satisfacción de las necesidades de orden superior de las personas en su trabajo sirven como fuente de motivación, por lo tanto, cuanto más altos sean los niveles de las necesidades que puedan satisfacer en el trabajo, más motivados estarán los trabajadores. Por ello, todos aquellos sistemas organizacionales basados en la satisfacción de necesidades primarias estarán condenados al conflicto y al fracaso.

Al respecto, Fernández (2010), hace una importante diferenciación entre factores que generan satisfacción y no satisfacción. Los primeros son aquellos propiciadores de satisfacer necesidades de orden superior provenientes del trabajo en sí; los segundos tales como condiciones ambientales, salarios, entre otros, pueden motivar pero no necesariamente generan satisfacción, por lo tanto, éste último tiene que ver con el cumplimiento de metas personales.

Desde esta perspectiva, las teorías antes expuestas vinculan algunos factores motivantes que inciden en la satisfacción laboral entendida ésta como un estado de bienestar ante un resultado o logro conseguido; estos factores permiten evidenciar la importancia por parte de las empresas en dirigir sus estrategias de motivación hacia la satisfacción de necesidades superiores, por ser decisivas en comparación con aquellas de origen externo relacionadas con el ambiente laboral, lo cual se puede conseguir a través del enriquecimiento del puesto de trabajo, es decir, diseñando o reestructurando tareas más interesantes y retadoras para el colaborador.

4. Estrategias Motivacionales para Incrementar la Satisfacción Laboral

A nivel del empleado, explica Puchol (2012), bajos niveles de motivación lo conducen a acatar órdenes sin proponer alternativas de realizar las tareas para hacerlas más eficientes, no se entusiasma ante nuevos proyectos, se observa una baja en su productividad, incrementos de accidentes laborales, crea un ambiente negativo a su alrededor, critica, plantea problemas, pero nunca soluciones, pudiendo conducir a grupos de trabajo hacia huelgas como una manera de manifestar sus insatisfacciones.

Por ello, las organizaciones que no cuentan con las adecuadas estrategias de motivación no retienen a sus colaboradores, lo cual implica consumo de tiempo y gasto financiero generado por las nuevas contrataciones, además, el empleado no trabajará con una actitud tal que propicie tanto el posicionamiento como la participación de la empresa en el mercado, con mejor calidad en sus productos y buen servicio a sus clientes.

Tomando en cuenta la necesidad de las empresas de producir más con la misma cantidad de empleados, Porret (2012), recomienda motivar al personal, al ser ellos quienes colaboran a diario con el logro de objetivos de las organizaciones; por ello, si las instituciones no cuentan con un plan de motivación, no se alcanzará un mayor compromiso por parte de sus empleados, así como tampoco un aumento en la productividad con el menor costo. A su vez, el empleado no se sentirá a gusto en su lugar de trabajo, disminuyendo su capacidad innovadora para dar propuestas o sugerencias en beneficio de la empresa al no sentirse el mismo como parte de la organización.

Por esta razón, la implementación de las técnicas motivacionales debe hacerse en todas las áreas de la empresa debido a que si una de éstas no se siente motivada de forma adecuada, no se sentirá comprometida con su labor, afectando el clima laboral, el sentimiento de pertenencia de los empleados para con la empresa, disminuyendo así la productividad de la institución así como también los niveles de satisfacción laboral.

En este sentido, Méndez y Urgilés (2010), comentan sobre la dificultad, desde un punto de vista práctico, de estandarizar a las personas; esto se debe a la naturaleza individual de las necesidades del colaborador, motivo por el cual se hace indispensable saber cómo motivar al personal; por esta razón, las estrategias motivacionales utilizadas por el Departamento de Recursos Humanos para incrementar la satisfacción laboral, deben ser flexibles, adaptables al empleado, requiriendo además de la participación de todos los actores involucrados. Estas estrategias pueden centrarse en:

- Adecuar el trabajador a su puesto de trabajo: Desde el mismo momento de la contratación, debe indagarse para saber si la persona además, de estar preparada para el puesto, le gusta y se sentirá cómodo con él. Un trabajador no capacitado para el puesto a ocupar se desmotivará, ya sea por aburrimiento si sus capacidades son mayores, o por estrés si son inferiores.
- Integración y acogida de nuevos empleados: Es muy importante que todos los empleados se sientan parte de la empresa, de un equipo de trabajo, lo cual debe conseguirse desde los primeros días de su entrada a la organización. La integración del personal en el equipo es necesaria para que la comunicación fluya, generar un buen ambiente que propicie el optimismo, las ganas de trabajar, sabiendo que todos forman parte de un grupo.
- Identificar metas y objetivos: Tanto la empresa como el trabajador de manera individual, deben tener claras tanto las metas como los objetivos a alcanzar en un determinado período de tiempo que les

anime a superarse y colaborar todavía más por el bien común.

- Buena valoración salarial o económica: Es la forma más directa de valorar a un trabajador, para lograr su implicación.
- Incentivos y premios: Referidos a un pago extra, días libres, regalos, viajes, entre otros, dependiendo de las necesidades particulares del empleado.
- Mejora de las condiciones de trabajo: Contar con las herramientas adecuadas y el acondicionamiento necesario en el lugar de trabajo para hacer las tareas de manera más sencilla.
- Formación y desarrollo profesional: Los trabajadores usualmente tienen como objetivo ascender y mejorar su posición en la empresa, tanto a nivel profesional como salarial. La formación es una herramienta para lograr este objetivo, hacer las cosas mejor, de manera más eficiente y con calidad.
- Evaluación del desempeño: En la mayoría de casos, ni el propio trabajador es consciente de si trabaja realmente bien. Se puede tener la sensación de que se es productivo, aunque en la realidad no sea así, por ello, la evaluación del desempeño llevada objetivamente le permitirá conocer sus fortalezas y debilidades en el puesto de trabajo.
- Tomando en cuenta lo anteriormente expresado, las consecuencias de la desmotivación se centran en un bajo desempeño laboral, insatisfacción en el trabajo, poca identificación con la empresa, generación de conflictos, entre otros, sin embargo, detectarla a tiempo le permite a la alta dirección considerar poner en práctica estrategias de motivación, las cuales implicarán menores costos que los ocasionados por trabajadores poco motivados, considerándose una inversión que incrementará la satisfacción individual como la productividad organizacional

(b) Métodos:

1. Tipo de Investigación

Los tipos de investigación, explican Burns y Grove (2012), ofrecen una orientación al investigador para identificar el motivo, fin u objetivo buscado a través de la misma; éstos se clasifican en descriptivos, correlacionales, cuasiexperimentales y experimentales. De manera específica, la de tipo descriptivo consiste en la exploración de fenómenos en situaciones de la vida real, ofreciendo una explicación exacta de las características de individuos, situaciones o grupos concretos.

Este tipo de investigación usualmente se realiza sin ningún tipo de manipulación de la situación, con el propósito de describir lo que existe o determinar la frecuencia en la ocurrencia de algo; incluyen la descripción de conceptos, la identificación de posibles relaciones entre ellos así como el desarrollo de hipótesis, aportando de esta forma una base para futuras investigaciones cuantitativas.

Se diferencia de aquellas de tipo correlacional al no determinar el grado de relación entre dos conceptos, es decir, indagar si ambos se incrementan o disminuyen al mismo tiempo; o del tipo

cuasiexperimental, cuyo objetivo es determinar relaciones causa-efecto; ni experimentales, donde sí se manipula una de las variables involucradas para determinar cómo influye en la otra.

Ampliando el concepto de investigación descriptiva, Ruiz (2012), las define como aquellas que tienen como objetivo afirmar o negar un fenómeno, sin explicar sus posibles causas, abordar un tema poco conocido o estudiado, describir de manera general o detallada la situación bajo estudio, descubrir nuevos aspectos, proporcionar una panorámica amplia del fenómeno.

Por su parte, López y otros (2008), afirman que las investigaciones descriptivas buscan, como su nombre lo indica, describir elementos, es decir, proporcionar una imagen lo más exacta posible de algún aspecto de alguna situación, personas o grupos, siendo muy utilizada en la investigación de mercados, como por ejemplo características demográficas o socioeconómicas.

Adicionalmente, explican Hogg y Vaughan (2008), otro tipo de investigación corresponde a la de campo, siempre y cuando impliquen la observación, el registro y la codificación de una conducta tal como ésta ocurre, en su contexto natural, donde el investigador no interviene en la misma, es decir, no ejerce ningún efecto sobre ella, solo se recopila información sobre el fenómeno estudiado para después analizarla.

Tomando en consideración el aporte de los autores, el desarrollo de este proyecto, para cumplir con parte de sus objetivos específicos, involucra realizar un diagnóstico sobre elementos relacionados con la motivación y satisfacción laboral del personal de producción de la empresa Venezolana de Medios, C.A., lo cual implica un tipo de investigación descriptiva y de campo para evaluar sus niveles, así como aspectos favorecedores y limitantes del mismo.

2. Diseño de la Investigación

Una vez identificado el tipo de investigación, explican Esteban y Molina (2014), se debe identificar el diseño a ser utilizado, es decir, los procedimientos a llevar a cabo para obtener información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación, requiriendo seguir los siguientes pasos: definir la información requerida, planificar una fase exploratoria, descriptiva o causal, especificar las acciones de medición, elaborar y probar un cuestionario, especificar tanto la muestra como el proceso de muestreo, por último, desarrollar un plan de análisis de datos.

Al respecto, Nieto y Rodríguez (2010), entienden por diseños no experimentales o ex-post-facto, aquellos en los cuales se realiza una búsqueda sistemática, empírica o práctica, en la cual el investigador no puede tener control sobre las variables o no le interesa tenerlo, es decir, no interviene en sus manifestaciones, solo se enfoca en ellas para hacer inferencias particulares, a partir de una muestra determinada, en todos los elementos de la población

Asimismo, Bermúdez y otros (2012), identifican los diseños de investigación transversal o transeccional, como aquellos donde las medidas se obtienen una sola vez, a diferencia de los de tipo longitudinal, donde se compara la misma muestra de sujetos en distintos momentos temporales, permitiendo analizar los procesos de cambio directamente asociados con el paso del tiempo.

Para este proyecto, la investigación se lleva a cabo a través de un diseño no experimental, puesto que, para realizar el diagnóstico, no se manipulan las condiciones que pudiesen incidir tanto en los niveles de motivación y satisfacción del personal de producción de la empresa Venezolana de Medios, C.A., solo se indaga sobre éstas con el propósito de llevar a cabo una evaluación desde el punto de vista investigativo; asimismo, presenta un diseño transversal o transeccional, en virtud de que la recolección de datos se lleva a cabo en un solo momento.

3. Población y Muestra

Al estudiar las características de un grupo de individuos u objetos, explica Gil (2011), se puede, o bien examinar el grupo entero, a lo cual se denomina población o universo, o una pequeña parte del grupo, denominado muestra. Sin embargo, dada la disponibilidad de recursos, el investigador generalmente dispone de una muestra, la cual debe ser representativa de la misma para que las inferencias o conclusiones sean válidas al resto de la población, reduciendo de esta manera el tiempo invertido en ello así como los costos asociados.

Por su parte, afirma Solvey (2012), en investigaciones cuantitativas, donde se recoge información de manera sistemática, válida y confiable de un comportamiento o conducta, la población o universo representa la totalidad de elementos comprendidos en el problema, es decir, el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones; sin embargo, no siempre se tiene la oportunidad de obtener información de la totalidad de la población, por ello, se selecciona un subgrupo representativo de la misma, denominado muestra.

En este mismo orden de ideas, Perelló (2001) define la población o universo de estudio como la totalidad de un conjunto de unidades, seres u objetos que se desea investigar, los cuales deben concordar con una serie de especificaciones. Una vez identificada ésta, se procede a la selección de una muestra o fracción siempre y cuando sea representativa de esta población. Si la muestra abarca a toda la población, ésta se denomina censo poblacional.

Tomando en consideración las definiciones antes planteadas, el diagnóstico sobre los elementos relacionados con la motivación y satisfacción en la empresa Venezolana de Medios, C.A., se llevará a cabo utilizando como informantes a todo el personal de producción, por lo tanto, involucra a la totalidad de la población, conformando de esta manera un censo poblacional del cual se recopilará información necesaria para llevar a cabo el diagnóstico.

4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Bermúdez y Rodríguez (2012), comentan que una vez determinado el tipo, diseño y descripción de la población o muestra utilizada para la investigación, se procede a recolectar, registrar y organizar la información utilizando para ello diferentes fuentes internas, externas, primarias o secundarias. De manera específica, las fuentes primarias implican el establecimiento de una muestra en la cual se aplicará un instrumento de recolección de datos, tales como cuestionarios o entrevistas.

Por su parte, afirma Mas (2010), ante la necesidad de documentar la información recogida sobre las variables de investigación, el cuestionario es un formulario que contiene preguntas de una encuesta en el cual se registran las respuestas. Además de las propias preguntas, puede incluir las instrucciones para la selección y aproximación al entrevistado, junto a algunos anexos en caso de ser necesario. Con respecto a las preguntas del cuestionario, afirma García (2012), éstas pueden ser abiertas, si le permite al entrevistado contestar libremente, o cerradas, al establecer alternativas de respuesta; dentro de esta última clasificación, las de tipo dicotómico admiten dos alternativas mutuamente excluyentes (sí/no), las de opción múltiple contempla más de dos opciones, de las cuales sólo se escoge una; y las de respuesta múltiple, como su nombre lo indica, permite seleccionar más de una alternativa.

Para este proyecto, el instrumento de recolección de datos utilizado correspondió a un cuestionario conformado por doce (12) ítems con respuestas de opción dicotómica (Sí/No), el cual toma en consideración indagar sobre los elementos relacionados con la motivación y satisfacción del personal de producción de la empresa Venezolana de Medios, orientando de esta manera el diseño de la propuesta

(c) Resultados:

La propuesta genera un nuevo conocimiento a la empresa, específicamente a través del diagnóstico llevado a cabo, utilizando para ello un tipo de investigación descriptiva y de campo, enmarcada dentro de un diseño no experimental y transeccional, utilizando para ello un cuestionario con alternativas de respuesta dicotómica (Sí/No) aplicado a la muestra bajo estudio a fin de recolectar información necesaria para tener un panorama más claro, tanto para los proyectistas como para la empresa, sobre la motivación y satisfacción de su personal directivo, además de las barreras presentes.

Este nuevo conocimiento o diagnóstico obtenido a través del instrumento de recolección de datos permitió evidenciar que en la empresa, existen ciertas necesidades básicas no satisfechas en su personal de producción, relacionadas con un ambiente donde las relaciones personales sean satisfactorias, identificación con un equipo de trabajo y consideración de sus opiniones, las cuales son aspectos extrínsecos necesarios para alcanzar niveles óptimos niveles de satisfacción laboral.

Por otro lado, al no realizarse evaluaciones del desempeño, el colaborador no puede estar seguro de que su actuación sea la esperada por la empresa, tampoco recibe la adecuada retroalimentación por

parte de su supervisor ni cuenta con programas de formación planificados para mejorar sus competencias, por lo tanto, no se propicia el alcance de metas de orden superior relacionadas con su desarrollo profesional, dificultando de igual forma sentirse satisfecho laboralmente, justificando de esta manera la necesidad de la puesta en práctica del proyecto..

En lo referente al desarrollo técnico generado por la propuesta, a través de un proceso de investigación bibliográfica, los proyectistas obtienen nuevos conocimientos para ser utilizados por ellos mismos en el diseño del producto así como también para ser aplicados por la organización a través de estrategias motivacionales para incrementar su satisfacción laboral, por lo tanto, se está haciendo referencia a un desarrollo técnico o conocimiento aplicado a través del diseño del programa para ser utilizado por la organización.

Por último, en relación con el desarrollo tecnológico, la investigación no persigue combinar procesos de investigación científica y técnica continuos para incrementar la satisfacción laboral del personal de producción, sino establecer un diagnóstico y proponer dentro de un programa las acciones necesarias para potenciarla a través de estrategias motivacionales, por lo tanto, un desarrollo de este tipo no aplica para la presente propuesta.

Otro aspecto a ser considerado en esta sección es el referente a aspectos procedimentales para la generación del producto, con el propósito de describir el inicio, desarrollo y culminación de la propuesta, llevándose a cabo una serie de actividades enfocadas hacia el cumplimiento de los objetivos específicos establecidos, a partir de la observación de la problemática existente, enmarcadas dentro de un cronograma de actividades en un lapso comprendido desde enero hasta abril del 2014. Esto implicó la revisión bibliográfica de autores para tener un conocimiento claro sobre estrategias, motivación y satisfacción laboral, contando de esta manera con un soporte teórico que avalara el conjunto de estrategias a ser desarrolladas a través de la propuesta.

Posteriormente, se aplicó un cuestionario tipo con alternativas de respuesta dicotómica (Si/No) para indagar sobre la motivación, satisfacción laboral y sus barreras en el personal de producción de la empresa Venezolana de Medios, orientando con ello el diseño de la propuesta de acuerdo a las debilidades detectadas, teniendo como propósito incrementar, a través de una serie de actividades y consideraciones por parte de los diferentes directivos, tanto la motivación como la satisfacción laboral del empleado en pro de un mejor desempeño, alcance de objetivos tanto individuales como los perseguidos por la empresa a través de su recurso humano.

Para finalizar, con respecto a la transferencia de los resultados obtenidos en la propuesta, como otro aspecto contemplado dentro de esta sección, las universidades, además de ser instituciones de formación profesional, permiten a través de la investigación generar proyectos de acuerdo a necesidades puntuales observadas en la sociedad en general así como en las organizaciones y empresas en particular.

Al respecto, se hace importante la concentración de esfuerzos investigativos para la contribución al crecimiento económico a través de las propuestas diseñadas, siendo éste el caso de las Estrategias Motivacionales para Incrementar la Satisfacción Laboral del Personal de Producción de la Empresa Venezolana de Medios, S.A. En tal sentido, una vez concluidos los pasos para el diseño de la propuesta, ésta podrá ponerse a disposición de la organización para decidir su puesta en práctica, no sin antes explicar el porqué de su diseño y las ventajas que generará su implementación.

Por ello, se informará a la alta dirección de la organización sobre el diagnóstico llevado a cabo, lo cual contribuirá a la conciencia de la problemática presentada, justificando de esta manera la propuesta en función de las estrategias, las cuales traerán beneficios tanto para el colaborador como para la propia organización.

Conclusiones

Una vez finalizado el diseño, las conclusiones en función de los objetivos específicos fueron las siguientes:

En la empresa existen ciertos aspectos no satisfechos en el personal de producción, relacionadas con un ambiente donde las relaciones personales sean satisfactorias, identificación con un equipo de trabajo y consideración de sus opiniones, las cuales son aspectos extrínsecos necesarios para alcanzar niveles óptimos niveles de satisfacción laboral.

Por otro lado, al no realizarse evaluaciones del desempeño, el colaborador no puede estar seguro de que su actuación sea la esperada por la empresa, tampoco recibe la adecuada retroalimentación por parte de su supervisor ni cuenta con programas de formación planificados para mejorar sus competencias, por lo tanto, no se propicia el alcance de metas de orden superior relacionadas con su desarrollo profesional, dificultando de igual forma sentirse satisfecho laboralmente.

Todos estos factores han servido como barreras para alcanzar niveles de motivación esperados y especialmente un estado de satisfacción laboral. Al no facilitar los medios para alcanzar metas consideradas como superiores en el colaborador, hará que éste se sienta motivado para realizar su trabajo, pero no con excelencia, sin sentirse identificado con la empresa como para dar lo mejor de sí mismo y contribuir con el alcance de la misión, visión y objetivos de la organización.

Por esta razón en el diseño de la propuesta se consideró llevar a cabo un diagnóstico inicial de síntomas de insatisfacción por parte del supervisor o jefe inmediato, donde la comunicación entre ambas partes juega un papel importante para encontrar soluciones; además se hizo más énfasis en factores motivaciones intrínsecos que extrínsecos, tales como el enriquecimiento del puesto de trabajo, atender a necesidades de formación y propiciar un estilo de liderazgo transformacional, al ser éste el que permite conseguir altos niveles de motivación y satisfacción.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, J. (2011). *Dirigir: Liderar, Motivar, Comunicar, Delegar, Dirigir Reuniones*. España: ESIC Editorial
- Albornoz, A. (2009). *Ergonomía en la Oficina: Soluciones Prácticas para un Lugar de Trabajo más Seguro*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Documento en línea. Disponible en: http://www.seguroscaracas.com/paginas/biblioteca_digital/PDF/1/Documentos/Ergonomia/ergo_ergonomiaenlaoficina.pdf
- Alecoy, T. (2011). *Compendio Sobre las Interrelaciones entre Tipología Humana, Liderazgo y Cambio Social*. Chile: Editorial Los Jazmines.
- Andrade, H. (2011). *El Factor ADR: Atracción, Desarrollo y Retención del Talento*. Estados Unidos: Editorial Palibrio.
- Ayuso, D. (2012). *Gestión de Enfermería y los Servicios Generales en las Organizaciones Sanitarias*. España. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Bermúdez, J.; Pérez, A.; Ruíz, J.; Sanjuán, P. y Rueda, B. (2011). *Psicología de la Personalidad*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Bermúdez, J.; Pérez, A.; Ruíz, J.; Sanjuán, P. y Rueda, B. (2012). *Psicología de la Personalidad*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Bermúdez, L. y Rodríguez, L. (2012). *Investigación en la Gestión Empresarial*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Burns, N. y Grove, S. (2012). *Investigación en Enfermería*. Estados Unidos: Elsevier Saunders.
- Capote, R. (2013). *La Gerencia sin Práctica*. Estados Unidos: Editorial Palibrio.
- Chiang, M.; Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. España: Universidad Pontificia Comillas.
- De Tejada, V. (2010). *Derechos Humanos y Relaciones Laborales*. España: Netbiblo, S.A.
- Editorial Vértice (2008). *Retribución de Personal*. España: Publicaciones Vértice, S.L.
- Ena, B. y Delgado, S. (2012). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Esteban, A. y Molina, A. (2014). *Investigación de Mercados*. España: ESIC Editorial.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de Calidad*. México: Cengage Learning Editores.
- Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas: Un Enfoque Interdisciplinario*. España: Ediciones Paraninfo.
- Gadow, F. (2010). *Dilemas: La Gestión del Talento en Tiempos de Cambio*. Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- García, J. (2010). *Innovar en la Era del Conocimiento*. España: Editorial Netbiblo, S.L.

- Gil, J. (2011). Metodología Cuantitativa en Educación. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- González, M. (2012). Habilidades Directivas. España: Editorial Innovación y Cualificación, S.L.
- Herrscher, E. (2009). Administración: Aprender y Actuar. Argentina: Editorial Granica, S.A.
- Hogg, M. y Vaughan, G. (2008). Psicología Social. México: Editorial Panamericana.
- Lerma, A. (2010). Desarrollo de Nuevos Productos: Una Visión Integral. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- López, A. (2010). El Éxito Sostenible a Partir del Error. España: Ediciones Díaz de Santos.
- López, B.; Mas, M. y Viscarri, J. (2010). Los Pilares del Marketing. España: UPC
- López, B.; Mas, M. y Viscarri, J. (2010). Los Pilares del Marketing. España: UPC
- Martínez, J. (2011). Teoría y Práctica en Recursos Humanos: Habilidades Directivas. Alemania: Grin Editorial.
- Méndez, D. y Urgilés, C. (2010). Propuesta para Mejorar la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP. Documento en línea. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/122>
- Nieto, S. y Rodríguez, M. (2010). Investigación y Evaluación Educativa en la Sociedad del Conocimiento. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Perelló, S. (2011). Metodología de la Investigación Social. España: Editorial Dykinson, S.L.
- Porret, M. (2012). Gestión de Personas. España: ESIC Editorial
- Puchol, L. (2012). El Libro de las Habilidades Directivas. España. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Ruíz, J. (2012). Teoría y Práctica de la Investigación Cualitativa. España: Universidad de Deusto
- Santos, J.; Del Mar, M.; Rodríguez, E. y Hernando, C. (2008). Las Relaciones Humanas en la Empresa. España: Ediciones Paraninfo.

Nuevos modelos socio productivos: una mirada a las relaciones laborales en Venezuela

(6JJGH-91)

Verónica M. González *

Jennifer Quintero **

Resumen

El objetivo de la investigación consiste en analizar los modelos socio productivos en el ámbito laboral, frente a las relaciones de trabajo tradicionales, con el propósito de estudiar su funcionamiento e identificar la forma de participación tanto de los trabajadores como de las comunidades en la gestión de estos modelos. Se trata de un estudio documental, descriptivo, transeccional, con un diseño no experimental; aplicando como técnicas la hermenéutica jurídica y la exégesis. Entre las primeras conclusiones se destaca la importancia de analizar el proceso de cambios que se vienen presentando en Venezuela con este modelo socio productivo de propiedad social en el ámbito de las relaciones laborales, la cual no se enmarca en las relaciones de trabajo tradicionales.

PALABRAS CLAVES: modelos socio productivo, propiedad social, transformación

New partner production models: a look a labour relations in Venezuela

Abstract

The objective of the research is to analyze the socio productive models in the workplace, compared to traditional labor relations, in order to study their performance and identify the form of participation of both workers and communities in the management of these models. It is a documentary, descriptive, transactional, with a non-experimental study design; applying techniques like legal hermeneutics and exegesis. Among the first findings the importance of analyzing the process of changes that have been taking place in Venezuela with this model of social property productive partner in the field of labor relations, which is not part of the traditional labor relations is highlighted.

KEYWORDS: socio productive models, social property, transformation

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 Cátedras Derecho Individual del Trabajo y Seminario de Investigación en la URBE. PEII Nivel A-1. Investigadora adscrita a la Línea de Investigación Derecho Sustantivo del Trabajo del CIJP-URBE. vemigo@hotmail.com

Post-Doctora en Gerencia Pública y Gobierno (URBE). Dra en Ciencias Políticas (URBE) MSc en Derecho del Trabajo (URBE). Abogada (LUZ) Profesora de Post-Grado en la Cátedras Regímenes Especiales del Derecho del Trabajo y Seminario de Investigación en la URBE. PEII Nivel A-02. Investigadora adscrita a la Línea de Investigación Seguridad Social del CIJP-URBE. Jenniferlisethq@hotmail.com

I. INTRODUCCIÓN

Los modelos socio productivos que ha venido impulsando el Estado Venezolano, forman parte de las políticas públicas que han pretendido estructurar nuevas formas de producción, los cuales tienen su asidero a partir de la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y reforzada con la puesta en práctica del plan Simón Bolívar (2007-2013) y el Plan de la Patria (20013-2019); estableciendo como estrategia, implementar un nuevo modelo de producción socialista dada la incapacidad de la economía formal de incorporar a un gran número de venezolanos en los espacios de la vida socio-laboral, surgiendo así expresiones que desnaturalizan la relación de trabajo tradicional, pero que busca, según sus objetivos, **contrarrestar los** efectos negativos de la creciente desigualdad económica y laboral.

Se trata entonces de analizar el cambio del sistema económico en transición al socialismo, donde se crean nuevas formas de organización de la producción, de cadenas productivas que van en función de las necesidades sociales, con características que se enmarcan en formas de propiedad colectiva, las cuales tiene como norte el fortalecimiento y expansión del aparato productivo, para precisamente desarrollar esas fuerzas productivas de cara a la participación de las comunidades, pero que no se insertan dentro de las relaciones de trabajo tradicionales.

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. RANGO CONSTITUCIONAL DE LOS MODELOS SOCIO PRODUCTIVOS.

A raíz de la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) comienzan a darse una serie de transformaciones en todos los aspectos de la sociedad: políticos, económicos, sociales, culturales, sin dejar a un lado el ámbito laboral y se establece en el preámbulo de la misma que el fin supremo de dicha transformación es precisamente refundar la República para establecer una sociedad democrática.

Es así como de conformidad con el artículo 2 de la carta magna, es que la nación venezolana se constituye como un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, propiciando la igualdad de oportunidades para que todos los ciudadanos puedan desarrollarse de manera integral en el pleno ejercicio de sus derechos. A la par de ello, se erigen los principios de solidaridad social y del bien común para sustentar el establecimiento de ese Estado social, sometido al imperio de la Constitución y de las leyes.

En atención a lo anterior y dado el basamento constitucional, los ciudadanos con su accionar convergen en la participación activa, en los ámbitos políticos, económicos y sociales, para conformar el Estado democrático. Y, ello tuvo su fundamento en la división del Poder Público en Venezuela, donde, adicional a los tres poderes tradicionales, Ejecutivo, Legislativo y Judicial, se da cabida a dos más: el Poder Electoral y el Poder Moral o Ciudadano, dando paso, este último, a la participación ciudadana dentro del esquema de las relaciones laborales.

Con ello, comienzan a crearse estructuras institucionales y la construcción de espacios para la deliberación abierta en beneficio de intereses comunes o colectivos, dando cabida a la participación de la población en la toma de decisiones, como herramienta estratégica para impulsar las relaciones entre el Estado y la sociedad.

En ese sentido, (Añez y Melean, 2011, p. 10) sostienen que el Estado se propone rescatar las funciones económicas y sociales que habían sido despojadas por el mercado e insertar a los individuos en la toma de decisiones en los asuntos públicos y económicos. La idea es fortalecer la independencia y soberanía del país construyendo una red nacional de producción que reduzca las importaciones fundamentalmente en el sector alimentario.

Es así como en el artículo 70 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se establecen como medios de participación y protagonismo del pueblo, algunas formas para el ejercicio de su plena soberanía, señalando específicamente que en el ámbito social y económico, algunos modelos de participación comunitaria como son 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.

Comienza el Estado, a través de atribuciones otorgadas por la propia Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, a asumir un rol dentro del régimen socioeconómico, ejerciendo acciones de manera inmediata a los efectos de dinamizar y brindar mayor sustentabilidad y equidad al desarrollo y progreso de la economía nacional, propiciando, en primer término, la iniciativa privada, la producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, etc.

En ese mismo orden de ideas, el Estado también comienza a promover nuevas formas de economía popular, la creación de organizaciones y de empresas comunales de servicios como fuentes generadoras de empleo y de bienestar social, cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas, impulsando la participación de los trabajadores y de las comunidades

en la gestión de las empresas públicas, estatales y municipales, mediante mecanismos autogestionarios y cogestionarios en la administración y control de los servicios públicos.

Y es precisamente a través de la incorporación de estos nuevos modelos de producción dentro del texto constitucional, cuando comienza a darse el proceso de transformación de las relaciones laborales, de cara a la construcción de una estructura dual, donde por una parte se mantiene la relación laboral tradicional, siendo el patrono el dueño de los medios de producción y el trabajador quien presta sus servicios, de manera subordinada o bajo relación de dependencia y a cambio de una remuneración; mientras que por la otra, se crean nuevas formas de propiedad colectiva cuya gestión es compartida, con la incorporación de Empresas de Propiedad Social y participación activa de las comunidades populares organizadas.

En ese sentido, al decir de (Colmenares y Delgado, 2003, p.46) 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.

2.2. LOS MODELOS SOCIO PRODUCTIVOS DE PROPIEDAD COLECTIVA

La transformación de la estructura económica con miras hacia la socialización de la propiedad y de cara a la participación social, impulsaron una serie de ajustes que se tradujeron en el surgimiento de organizaciones socio-productiva que se enmarcan dentro de estos modelos de propiedad colectiva.

En ese sentido, la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal (2010), a través de su artículo 9, define las organizaciones socioproductivas como unidades de producción constituidas por las instancias del Poder Popular, el Poder Público o por acuerdo entre ambos, con objetivos e intereses comunes, orientadas a la satisfacción de necesidades colectivas, mediante una economía basada en la producción, transformación, distribución, intercambio y consumo de bienes y servicios, así como de saberes y conocimientos, en las cuales el trabajo tiene significado propio, auténtico; sin ningún tipo de discriminación. Asimismo, la referida ley enuncia en su artículo 10 los siguientes modelos de producción:

a. Empresa de Propiedad Social Directa Comunal

Esta es concebida como aquella Unidad socioproductiva destinada al beneficio de los productores y productoras que la integran, de la colectividad a las que corresponden, y al desarrollo social integral del país, a través, de la reinversión social de sus excedentes, donde sus

integrantes son designados por una asamblea de Ciudadanos, para el manejo y uso de los medios de producción que le pertenecen a la comunidad, en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de la colectividad y mejoramiento del bienestar social.

b. Empresa de Propiedad Social Indirecta Comunal

Es considerada, al igual que la primera, como una unidad socioproductiva constituida por el Poder Público en el ámbito territorial de una instancia del Poder Popular, destinadas al beneficio de sus productores y productoras, de la colectividad del ámbito territorial, y del desarrollo social integral del país, a través de la reinversión social de sus excedentes. Sin embargo se diferencia en que su gestión y administración corresponde al ente u órgano del Poder Público que las constituyan; estableciendo la posibilidad de que la gestión y administración de estas empresas pueda ser transferida a las instancias del Poder popular, constituyéndose así en empresas de propiedad social directa comunal.

c. Unidad Productiva Familiar

Es una organización cuyos integrantes pertenecen a un núcleo familiar que desarrolla proyectos socioproductivos dirigidos a satisfacer sus necesidades y las de la comunidad; y donde sus integrantes, bajo el principio de justicia social, tienen igualdad de derechos y deberes.

d. Grupos de Intercambio Solidario

Éstos son conformados por un conjunto de prosumidores y prosumidoras organizados voluntariamente, con la finalidad de participar en alguna de las modalidades de los sistemas alternativos de intercambio solidario.

Por su parte, el artículo 40 de la Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular (2010) define el Plan Comunal de Desarrollo como el instrumento de gobierno que permite a las comunas, establecer los proyectos, objetivos, metas, acciones y recursos dirigidos a darle concreción a los lineamientos plasmados en el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación, a través de la intervención planificada y coordinada de las comunidades y sus organizaciones, promoviendo, el ejercicio directo del poder, de conformidad con la ley, para la construcción del estado comunal.

Con ello se evidencia, la integración de estos modelos socioproductivos al Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación con intervención activa de las comunidades con un sistema integrado y organizados, las cuales se encuentran articuladas de manera directa a través de las redes socio productivas; vinculadas a su vez con formas de propiedad colectiva, cooperativas, empresas de producción social, entre otras, con miras a una nueva economía socio-comunal.

En atención a lo anterior, se han concebido otros modelos diferentes a los señalados anteriormente, incorporados dentro de la Ley Orgánica para la Gestión de Competencias y Otras Atribuciones del Poder Popular, la cual a través de su artículo 29 define a las *Empresas Comunales* como unidades económicas de patrimonio indivisible y de propiedad social comunal, que tienen por objeto la producción de bienes o la prestación de servicios con la finalidad de realizar las actividades materiales y técnicas para hacer efectiva la gestión y administración de los servicios, actividades, bienes y recursos que han sido transferidos a la comunidad.

Asimismo, (Añez et al., 2011, p. 10) señalan que adicional a los modelos arriba indicados, el estado venezolano desarrolló también las *Empresas de Producción Social* y que si bien no existe legislación especial que las defina; sin embargo, se presentan como unidades de producción comunitaria, constituidas bajo la figura jurídica que corresponda, y tienen como objetivo fundamental generar bienes y servicios que satisfagan las necesidades básicas y esenciales de la comunidad y su entorno, privilegiando los valores de solidaridad, cooperación, complementariedad, reciprocidad, equidad y sustentabilidad, ante el valor de rentabilidad o de ganancia.

Otro modelo de producción que ha venido siendo impulsado por el Estado Venezolano es el de las Cooperativas, que aunque es una modalidad de vieja data, forma parte de éstos modelos de producción social, en ese sentido, la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) en 1995, las definió como asociaciones autónomas de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada, Asimismo, (Ferres, 2006, p. 7), opina que las cooperativas, por su naturaleza, son empresas por cuanto ejercen una actividad económica organizada a los fines de producción y cambio de bienes y servicios.

Por otra parte, y siguiendo a (Alonso, 2007, p. 26) quien hace una acertada distinción entre la autogestión y la cogestión como formas de gestión de estos modelos, señalando que la participación de los trabajadores en la dirección y gestión de las empresas ha venido tomando en la práctica distintas modalidades, por lo que hay que diferenciar el tipo de empresa del tipo de gestión o administración que se ejecuta, señalando el autor que la autogestión es la gestión directa y la propiedad equitativa de una empresa autorganizada por sus propios trabajadores y que en dicho régimen económico los mismos trabajadores son los empresarios y propietarios efectivos, siendo todos socios y compañeros y que, básicamente se da en formas de propiedad colectiva como por ejemplo las cooperativas.

Mientras que la cogestión, al decir del autor, implica la administración conjunta, obrero patronal, de la empresa; 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. Algunas experiencias de cogestión dentro del sector público se destacan los casos de CADAFE Y ALCASA, por ejemplo.

2.3. LOS MODELOS SOCIOPRODUCTIVOS EN EL MARCO DE LAS RELACIONES LABORALES

Como se señaló al inicio, la reforma de la Constitución de 1999 vino a incorporar en el sistema económico del país estos nuevos modelos socioproductivos, dando paso a la creación de instrumentos legales para desarrollar el ámbito de aplicación bajo el cual debían regirse; desarrollándose así instrumentos jurídicos como la ley Orgánica del Poder Popular, Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular, Ley Orgánica de las Comunas, Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal, Ley Orgánica de Contraloría social, Ley Orgánica para la Gestión de Competencias y otras atribuciones del poder popular, entre otras; sin embargo, es preciso analizar el comportamiento de estos modelos socio productivos dentro de las relaciones laborales.

Y es que, través de estos instrumentos se otorga, desde el punto de vista legal, la garantía para propiciar la iniciativa y participación popular tanto de las comunidades organizadas, como de las organizaciones socioproductivas que se constituyan dentro del Sistema Económico Comunal en el ejercicio de la gestión social, para impulsar la creación de empresas comunales de propiedad social para la prestación de servicios, ejecución de obras y a su vez, como fuentes generadoras de trabajo, bajo el modelo productivo socialista.

Ahora bien, en el marco de la promulgación del Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) se incorpora por vez primera la promoción y protección de la iniciativa popular en el trabajo, siendo que en el artículo 13 de dicho instrumento legal, se establece que en la misma se protegerá y facilitará el desarrollo de entidades de trabajo de propiedad social, la pequeña y mediana industria, la microempresa, las entidades de trabajo familiar, y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo gestionadas en forma participativa y protagónica por los trabajadores y las trabajadoras, con el objetivo de satisfacer las necesidades materiales, sociales e intelectuales de las familias, la comunidad y el conjunto de la sociedad en el marco de la justicia social mediante los procesos de educación y trabajo, fundamentales para alcanzar los fines esenciales del Estado.

Sin embargo, dentro del contenido normativo de esta Ley rectora que rige las relaciones laborales en Venezuela, no se encuentra desarrollado ningún articulado alusivo a la forma de regulación laboral de estos tipos de formas de propiedad colectiva, limitándose únicamente a regular las relaciones laborales tradicionales. Por ello, es importante analizar la figura y características propias del trabajador dentro de este modelo de participación socio productivo para determinar con precisión si éste se enmarca o no dentro del modelo de trabajador tradicional que ha sido recogido en la legislación laboral venezolana.

En ese contexto, es importante resaltar que si el trabajador en esta nueva etapa de transformación sobre el manejo de los medios de producción, es quien toma las decisiones sobre la gestión en las entidades de trabajo, independientemente de la naturaleza que ésta posea, se estaría ante la presencia de la modificación de la categoría del trabajador tradicional conforme a lo estipulado en el artículo 37 de la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras, convirtiéndose en un trabajador de dirección, por cuanto éste al intervenir en la toma de decisiones de la entidad de trabajo adquiere el carácter de representante del patrono frente a otros trabajadores o incluso a terceros.

Ahora bien, para analizar un poco más la figura del trabajador dentro de los nuevos modelos socialista, hay que traer a colación el contenido normativo desarrollado en la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal (2010), específicamente en el artículo 6.14, donde la denominación dada a estos sujetos intervinientes dentro del modelo socio productivo es el de productores y productoras, definiéndolos como integrantes de las organizaciones socio productivas que conforman el Sistema Económico Comunal, que ejercen el control social de la producción, de manera directa o en conjunto con la representación del poder Público, según la organización sea de propiedad directa comunal o de propiedad indirecta comunal; y cuyas relaciones de trabajo se basan en la igualdad de derechos y deberes, sin ningún tipo de discriminación ni de posición jerárquica.

Conforme a ello, comienza la progresiva transformación de la relación laboral tradicional de dependencia o subordinación, para dar paso a una nueva modalidad, donde ahora los trabajadores, como se dijo en líneas anteriores, pasan a ser los dueños de los medios de producción, rompiendo los esquemas de la relación laboral tradicional dando lugar a que los tradicionales sujetos intervinientes de la relación de trabajo, entendiendo por éstos, trabajador, patrono y, el Estado, como ente regulador de las relaciones laborales, se limite solamente a dos sujetos intervinientes como lo son el productor o productora, denominación ésta dada por la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal y, el Estado, para propiciar la democratización de los medios de producción.

Asimismo y dentro de este contexto, el artículo 32 de la referida Ley señala que los productores y productoras de las organizaciones socioproductivas tienen derecho a recibir una justa remuneración por el trabajo realizado, de acuerdo a la calidad y cantidad del mismo, así como un apoyo económico por parte de su organización socioproductiva ante situaciones de posibles contingencias, emergencias o problemas de salud, cuando éste no posean capacidad de cubrirlos y, por último, recibir permanentemente formación y capacitación técnica-productiva y político-ideológica, necesarias para su pleno desarrollo dentro de la organización y del Sistema Económico Comunal.

Por su parte, (Suárez, 2009, p. 53), plantea que en este modelo los trabajadores son los dueños de la empresa, no existiendo una separación entre el capital y el trabajo, ni contratación de trabajo asalariado y la remuneración del trabajador podrá ser presentando con formas alternativas de pago, distintas al dinero. Mientras que la producción viene dada en función a satisfacer necesidades básicas y esenciales de la comunidad.

En ese mismo orden de ideas, (El Troudi y Monedero, 2006, p. 169) indican que se visualiza la creación de las empresas de producción social y las empresas de propiedad social comunal, las cuales según el decreto No. 3.895 de Desarrollo endógeno y empresas de producción social de fecha 12 de septiembre de 2005, son concebidas como unidades de producción comunitarias que tiene como idea fundamental generar bienes y servicios que satisfagan las necesidades básicas y esenciales de la comunidad de su entorno.

Dentro de dichas empresas se incorpora, de igual manera, a los integrantes de las misiones, privilegiando los valores de solidaridad, cooperación complementariedad, reciprocidad, equidad y sustentabilidad, ante el valor de rentabilidad o de ganancias, siendo los trabajadores los dueños de la empresa y no existiendo una separación entre el capital y el trabajo ni contratación de trabajo asalariado.

Y es que al hablarse de que éstos son los dueños de los medios de producción, se supone en principio que el capital debe ser concedido por el Estado benefactor y paternalista quien deberá velar para que se cumpla el fin último de la puesta en práctica de este modelo como lo es la producción de bienes servicios y, en el plano laboral, la eliminación de la estructura jerárquica entre los trabajadores y el patrono, así como el carácter laboral de sus servicios donde exista igualdad de remuneración entre todos los prestadores de servicio. Permitiendo, como lo señala (Urdaneta, 2009, p. 1) que los trabajadores como dueños de los medios de producción se apoderen del excedente generado por estas empresas, lo que lo diferencia del sistema tradicional de las relaciones laborales.

Lo anterior se encuentra sustentado desde el punto de vista legal cuando, la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal (2010), define al sistema productivo socialista como un modelo de producción basado en la propiedad social, orientado hacia la eliminación de la división social del trabajo propio del modelo capitalista. El modelo de producción socialista está dirigido a la satisfacción de necesidades crecientes de la población, a través de nuevas formas de generación y apropiación así como de la reinversión social del excedente.

Ahora bien y compartiendo el criterio de (Urdaneta, et al., 2009, p. 1) si en este sistema productivo la propiedad es social, el capital desaparece y el capitalista también. Por ende, la propiedad es de una colectividad representada por los trabajadores o productores y el pueblo, la cual está representada en el modelo socialista por las comunas, los consejos comunales y el pueblo en sí. Dejando a un lado el sistema tradicional de relaciones laborales que se ha implementado en Venezuela a lo largo del tiempo.

2.4. LOS MODELOS SOCIOPRODUCTIVOS FRENTE AL SISTEMA TRADICIONAL DE RELACIONES LABORALES EN VENEZUELA

En primer término y siguiendo a (Urdaneta, et al., 2009, p. 2) tenemos que señalar que las relaciones de producción son las diferentes formas cómo se organizan las sociedades para producir y tiene que ver con la forma de propiedad de los medios de producción. Es por ello que el Estado Venezolano ha trazado estrategias con el propósito de fortalecer el modelo productivo dentro del proceso económico, a través de la puesta en práctica de sistemas productivos que puntualizan las principales líneas de acción del Gobierno como políticas públicas bajo un enfoque socialista, en donde los trabajadores bien organizados tomen las riendas del sistema socio productivo y puedan tener un importante protagonismo en la economía nacional, mientras que por su parte el sector empresarial debe estar subordinado a las nuevas líneas estratégicas diseñadas por el Estado de cara a la participación colectiva.

Así las cosas, Hernández y Romero, 2008, p. 410), señalan que en Venezuela se está produciendo un fenómeno dual dentro de las relaciones laborales; por un lado una estructura económica que funciona con las típicas lógicas del capital, en donde se mantiene la propiedad privada, el privilegio de la ganancia, maximización de la plusvalía, producción, distribución y consumo, en el marco de unas relaciones laborales típicas y reguladas y, por el otro, la interpretación clásica marxista, que maneja un discurso socialista, donde los trabajadores pasan a ser los dueños de los medios de producción social, por lo que lógicamente se evidencia una mixtura de las relaciones laborales.

Se tiene entonces que partiendo del marco constitucional y legal de las relaciones laborales existe una confrontación entre la estructura capitalista que lucha por mantenerse y un modelo productivo socialista que busca la eliminación de la división social y la producción de riquezas subordinada por parte del trabajador para la reproducción del capital a favor del patrono.

En ese orden de ideas, señala (Urdaneta, et al., 2009, p. 1) que en el modelo socialista debe predominar la forma de propiedad social, siendo las Empresas de Propiedad Social (EPS) su máxima expresión. Mientras que las empresas capitalistas privadas, según plantea el plan socialista, se mantendrán, aunque en un número mucho menor al actual, dándole prioridad a formas de gestión autogestionaria. Es decir, la propiedad es de los trabajadores y no es compartida.

En ese sentido, Vásquez, 2008, (citada por Añez, y Melean, 2011, p. 11) plantea que el propósito fundamental es 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.

MÉTODOS.

Metodológicamente, el presente estudio es de tipo documental-descriptivo, con un diseño no experimental; empleando como técnica de recolección la observación documental, y como técnica de análisis de contenido la hermenéutica jurídica y la exégesis. La investigación analiza el los nuevos modelos socio productivos de propiedad social en el contexto de las relaciones laborales, y, para lo cual se realizó una revisión de documentos normativos y aportes teóricos. La investigación a su vez consta de cuatro partes la primera referida a la introducción, una segunda parte donde se desarrolla el objeto del estudio, la tercera referente a las conclusiones y la última relacionada con las fuentes bibliográficas consultadas

RESULTADOS.

Se evidencia entonces que el modelo actual de las relaciones laborales en Venezuela, confronta un modelo dual, confuso y contradictorio, cargado, por un lado, de un alto grado de inflexibilidad y rigidez, en cuanto a la norma se refiere, impidiendo adecuarse libremente a la

economía mundial; mientras que por el otro, el surgimiento de un sistema o modelos socio productivo donde el trabajador es el propietario de los medios de producción y no se visualiza la figura del patrono, por lo que consecuentemente se distancia del modelo tradicional de las relaciones de trabajo.

Dentro de este contexto, (Añez et al., 2011, p. 16) señalan que el desarrollo de las nuevas formas de propiedad y gestión presentan grandes limitaciones y contradicciones, ya que la transformación hacia un sistema económico social no se ha consolidado, por consiguiente, dichas unidades de producción no se perciben todavía como el soporte de la economía social.

Asimismo, (Alonso, 2007, p. 27) apunta que la puesta en práctica de estas formas de propiedad colectiva y gestión compartida, como forma para establecer nuevos sectores económicos que funcionen con una lógica diferente a la del tejido productivo tradicional, busca la transición hacia la economía socialista y que durante un buen tiempo coexistirán paralelamente este segmento de la economía social con la economía privada.

DISCUSIÓN.

Compartiendo lo sostenido por (Sanguineti, 2005, p.110) no puede ponerse en duda que pese a las múltiples transformaciones experimentadas en las últimas décadas por las formas de organización del trabajo y pese a la tan ponderada expansión del trabajo autónomo y las modalidades flexibles de desarrollo de la actividad productiva, el trabajo subordinado sigue instalado en el corazón mismo del sistema de producción, representado la forma paradigmática del aprovechamiento de los frutos del esfuerzo ajeno

Finalmente, como señala (El Troudi, 2010, p. 151) la superación del modo de producción capitalista en su transición a otro socialista no se resuelve subjetivamente, se fundamenta en las necesidades de la propia producción. Si bien la superestructura, la voluntad emancipadora, la ideología y la conciencia de la clase popular son componentes indispensables para la realización socialista y posee un efecto trascendente sobre la producción, en última instancia, el desarrollo de la producción es lo determinante.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Es importante destacar que si bien es cierto, estos nuevos sistemas productivos suponen un redimensionamiento del concepto de empleo, y que buscan como lo señala (Alonso, 2007, p. 26) introducir formas de gestión y de reparto del excedente que aseguren una redistribución progresiva del ingreso y una inclusión creciente de grandes conjuntos de población que

beneficien a todos por igual; no es menos cierto que las empresas o entidades de trabajo tradicionales en corresponsabilidad con el Estado también ayudan a fomentar la economía, movilizan el aparato socio-económico y productivo del país y generan a su vez fuentes de empleo, de allí que es deber constitucional del Estado Venezolano, no sólo promover estos modelos de producción social, sino también incentivar la inversión privada porque precisamente ha sido ésta quien ha contribuido a impulsar la economía del país.

Ahora bien, pese a que el fin que persiguen estos modelos socioproductivos es favorable a los sectores involucrados, independientemente de la forma de gestión que se utilice, autogestionarios o cogestionarios, es necesario que el Estado ejerza un control y monitoreo riguroso sobre la sostenibilidad de los mismos en el tiempo, toda vez que, como señala (El Troudi, et al., 2010, p. 212), se ha visto en más de una ocasión que la entrega de propiedad pública a trabajadores, lejos de generar conciencia socialista, ha generado egoísmo de nuevos propietarios, es decir, que el discurso de una sociedad igualitaria, con estructura horizontal, de corte social, donde todos, en condiciones de igualdad, son los dueños de los medios de producción, se disgrega en el tiempo y entra en contradicción con la realidad, replanteándose nuevamente el modelo tradicional y piramidal de las relaciones laborales, donde existe un patrono como dueño de los medios de producción y unos trabajadores subordinados que prestan sus servicios a cambio de una remuneración.

Referencias Bibliográficas

- Alianza Cooperativa Internacional (1995) en: <http://www.mundocoop.com.ar/>
cooperativismo, 05.03.2004).
- 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
- Añez, C y Melean, R. (2011). Empresas de producción social: Forma de organización socioproductiva en el marco de la economía social en Venezuela. *Actualidad Contable FACES* Año 14 N° 23, Julio - Diciembre 2011. Mérida. Venezuela.
- Colmenares, S. y Delgado, R. (2003) *Reingeniería Socioeconómica y Desarrollo Endógeno Sostenible*. Tomo I. 4ta. Edición. Venezuela
- El Troudi, H. (2011) *La Política Económica Bolivariana (PEB) y los dilemas de la transición socialista en Venezuela*. Centro de Estudios Políticos, Económicos y Sociales. Monte Ávila Editores. Caracas- Venezuela.
- El Troudi, H. y Monedero, J. (2006) *Empresas de Producción Social. Instrumentos para el Socialismo del Siglo XXI*. Centro Internacional. Caracas- Venezuela.
- Fernández, L. (2006) *Flexibilización y Precarización Laboral*. Fundación Escuela de Gerencia Social. Caracas, Venezuela.

Hernández, O. y Romero, A. (2008). Temas relevantes de las relaciones laborales contemporáneas en Venezuela. *Revista Gaceta Laboral* 2008, vol.14, n.3.

Sanguinetti, W. (2005) La Presunción de Laboralidad: ¿un anacrónico jurídico?. *Revista Derecho del Trabajo* No. 1/2005.

Suarez, A. (2009). *Las EPS en el nuevo modelo productivo*. Caracas Venezuela.

Urdaneta, H. (2009). *El modelo laboral del Socialismo del Siglo XXI*. VenEconomía Mensual Vol. 26 No. 12 - Septiembre de 2009.

Vásquez, N. (2008). *Organización en el Nuevo Modelo Social*. Caracas-Venezuela.

Leves.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial Extraordinaria N°6.076 de fecha 7 de Mayo.

Asamblea Nacional Constituyente. **Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela**. Gaceta Oficial No. 5.453. Caracas, 24 de marzo de 2000.

Asamblea Nacional. **Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal**. Gaceta Oficial 6001 de fecha 21 de diciembre 2010

Asamblea Nacional. **Ley Orgánica del Poder Popular**. Gaceta Oficial 6001 de fecha 21 de diciembre 2010

Asamblea Nacional. **Decreto No. 3.895 de Desarrollo Endógeno y Empresas de Producción social**. de fecha 12 de septiembre de 2005

Asamblea Nacional. **Ley Orgánica de la Comunas**. Gaceta Oficial 6001 de fecha 21 de diciembre 2010

Presidencia de la República. **Proyecto Nacional Simón Bolívar Primer Plan Socialista -PPS- Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013**. Caracas, 27 de Septiembre de 2007.

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

Presidencia de la República. **Decreto N° 1.440 con Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas**. Gaceta Oficial N° 37.285 38. Caracas, 18 de Septiembre de 2001.

Crowdfunding como estrategia de proyectos sociales y su vinculación con a Responsabilidad Social Empresarial en las Universidades Privadas del Municipio Maracaibo. (6JJGH-93)

Jessica Gonzalez*

Desireé Albornoz**

Francisco Romero***

Resumen

El objetivo del artículo es analizar el crowdfunding como instrumento del marketing y su vinculación con la Responsabilidad social empresarial en las universidades privadas del municipio Maracaibo, fundamentada por autores como Gutiérrez (2010), Kappel (2009), Guillén (2006) entre otros, el método de estudio fue documental, de campo, la investigación se desarrolló en el contexto universitario, mediante la selección de grupos de jóvenes a través de la observación y la realización de acciones evidenciando la presencia de las variables de estudio, como resultado se pudo determinar la solidaridad que existe en las comunidades universitarias, precisando que los directivos de las organizaciones universitarias, son participantes en fomentar la importancia de inculcar valores mediante acciones, logrando así, cumplir con la responsabilidad social empresarial.

Palabras Clave: Crowdfunding, Marketing, responsabilidad social empresarial, universidad.

Crowdfunding as a strategy for social projects and its link to corporate social responsibility in the private universities in Maracaibo.

Abstract

The aim of the paper is to analyze the crowdfunding as an instrument of marketing and its relationship to corporate social responsibility in the private universities in Maracaibo, by authors such as Gutiérrez (2010), Kappel (2009), Guillen (2006) based inter alia, study method was documentary, field research was conducted in the university context, by selecting groups of young people through observation and performance of actions demonstrating the presence of the study variables, as a result it was determined the solidarity in university communities, stating that managers of university organizations are involved in promoting the importance of instilling values through actions, achieving, fulfilling the corporate social responsibility

Keywords: crowdfunding, Marketing, corporate social responsibility, college.

Introducción

El crowdfunding significa mucho más que un cambio de mentalidad, se trata de un fenómeno social que funciona porque su cualidad principal es dar vida a una comunidad de personas, que se encuentran desde la afinidad con el propósito común de crear una actividad económica. De igual manera con el crowdfunding las reglas del juego se mueven, quien participa en estos proyectos es mucho más que un cliente, es alguien que forma parte del proceso de gestación, y se siente mucho más implicado en su desarrollo, empujando con los medios a su alcance para que llegue al éxito. Es un auténtico embajador del proyecto, el mejor aliado, porque está "adquiriendo" lo más valioso que puede ofrecerle un creador: confianza.

El primer objeto de estudio es diagnosticar el crowdfunding como estrategia de proyectos sociales, seguidamente, determinar el tipo de crowdfunding para la elaboración de proyectos sociales y como último objetivo, analizar este aspecto como estrategia de proyectos sociales y su vinculación con la Responsabilidad social empresarial en las universidades privadas del municipio Maracaibo.

En tal sentido, antes de iniciar el estudio de todos los factores relacionados con el crowdfunding, es necesario conocer su definición; para que no haya confusión sobre lo que representa este término anglosajón de cara al estudio que se llevo a cabo. Dentro de este marco, para sentar las bases del trabajo de investigación se tomo como referencia una serie de estudios previos elaborados por distintos autores, que de una manera u otra han estudiado el crowdfunding y todo lo relacionado con esta forma de financiación, en unos casos de forma más teórica y en otros casos de forma más práctica.

Según Gutiérrez (2010) "el crowdfunding es un método que se basa en compartir la financiación de un proyecto entre todas las personas que deseen apoyarlo. Es decir, en dejar en manos de un colectivo las labores que habitualmente realiza una persona o una entidad. Crowdfunding es un llamamiento abierto para ayudar a recaudar fondos para poner en marcha un proyecto, artículo, película, entre otros.

Por su parte, Kappel (2009), afirma que: "el crowdfunding es una estrategia basada en la creación de una convocatoria abierta a la financiación de un proyecto, habitualmente vía Internet y redes sociales por parte de una multitud de personas que aportan en general pequeñas cantidades de dinero, pasando a ser reconocidos como parte del mismo.

Atendiendo a estas consideraciones, desde la óptica social, se vincula con los proyectos sociales realizados por estudiantes de universidades del mundo, y en el caso venezolano, se han generado varias acciones entre estas la campaña tapas por vida, mediante la misma, divulgan

información a través de redes sociales, dando publicidad, para la recolección de tapas plásticas, logrando a su vez, sensibilizar a todas las personas a nivel nacional, como fomentar la cultura del reciclaje.

No obstante, vinculando la variable crowdfunding con la Responsabilidad Social, la misma se encuentra orientada a los proyectos sociales; debido a la apertura de un nuevo marco de gestión empresarial, mediante adecuadas estrategias de aplicación, ayudando a fortalecer el papel de la empresa en la sociedad, de igual forma lo alinea con las necesidades sociales y ambientales. Aunado a ello, el concepto de responsabilidad social es de naturaleza ética, por cuanto requiere ideas acerca del bienestar humano y realza el interés de la actividad de la empresa que se relaciona con el mejoramiento de la calidad de vida.

En referencia al contenido de la presente investigación, el mismo contiene aspectos vinculados al Crowdfunding como estrategia de proyectos sociales, convirtiéndose en una nueva forma de financiamiento gracias a la atención dedicada por las empresas y comerciantes en fomentar un intercambio más activo en los servicios, a través de las redes sociales, las comunidades online y las tecnologías de micro pagos para facilitar en gran medida todo el proceso en general.

De las evidencias anteriores, el propósito de las universidades es crear conciencia, sensibilizar a los estudiantes ante la realidad social, abriendo paso al lado humano, ejecutando estrategias de aprendizaje, emprendimiento de proyectos sociales los cuales contribuyan a fortalecer una plataforma de solidaridad con sus semejantes.

Fundamentación Teórica

Orígenes del Crowdfunding: como estrategia de proyectos sociales

En estos últimos años, el desarrollo y la adopción masiva de nuevos servicios en la web que principalmente apoyan la colaboración y en otro aspecto el intercambio entre los usuarios, más bien conocida como Web 2.0, ha conseguido transformar la forma en que se puede colaborar con los demás ya sea de forma desinteresada o no. Esto ha dado lugar a la proliferación de nuevas palabras acuñadas a formas de financiación relacionadas con la colaboración.

Según Gutiérrez (2010), El **crowdfunding** aparece por primera vez en los proyectos de Open Source, una empresa donde los trabajadores realizaban su trabajo sin recibir nada a cambio. Debido al éxito de sus creaciones y al trabajo que eso conllevaba, empezaron a pedir donaciones y todo el proceso fue mejor de lo que se planeaba. En ese momento, entre los

creadores y los usuarios nació el crowdfunding, la financiación colectiva, como una nueva opción para financiar, empezando en un principio por los proyectos creativos. Aunque hoy en día, ya empieza a ser conocido en el terreno de los medios y formas de comunicación digitales.

En efecto, esta nueva forma de financiación se ha renovado y actualizado gracias a la atención dedicada por las empresas y comerciantes en fomentar un intercambio más activo en los servicios, a través de las redes sociales, las comunidades online y las tecnologías de micro pagos para facilitar en gran medida todo el proceso en general. Según un artículo de (EEZ/SVE, 2013) en euskadiemprende.net: "La industria musical fue quizá el mejor primer exponente del crowdfunding, con referentes como el grupo británico de rock Marillion que realizó su gira por U.S.A. gracias a las donaciones de sus seguidores, o el placentino grupo de rock transgresivo Extremoduro, que consiguió grabar con donaciones su primer disco".

Es así, como Henry Jenkins fue el que promovió la idea de que los usuarios se encuentran entre los consumidores más activos, creativos, bastante comprometidos con el proyecto y socialmente conectados de la cultura popular, representando una estrecha relación con los medios de comunicación de masas. Evidenciando a los usuarios que consumen estos productos como por ejemplo a través del crowdfunding, en el que se centra el presente trabajo de investigación.

De igual forma, otro caso de crowdfunding destacable en España, es el BLOG DE LÁNZANOS (2011), de la película El cosmonauta que utilizó este método de financiación con donaciones de los usuarios desde 2 euros y que obtenían como recompensa aparecer en los créditos de la película. También está el caso de, Los amores difíciles que financió parte de la película gracias a la aportación de inversores de la empresa de crowdfunding española Partizipa.

Atendiendo a estas consideraciones, dándole respuesta al primer objetivo de la investigación, los docentes de las universidades privadas del municipio Maracaibo, en colaboración con los estudiantes, vinculando sus proyectos sociales como parte de una formación integral, llevaron a cabo un plan de acción para unirse a la Gran campaña Tapas por Vida, proyecto promovida por estudiantes de comunicación social- que apoya y contribuye económicamente con fundaciones de ayuda al niño con cáncer, en el territorio nacional, para la realización de tratamientos y compra de los insumos necesarios atendiendo así la enfermedad, simultáneamente promover la cultura del reciclaje y cuidado ambiental en el país.

En este sentido, Universidades privadas del municipio Maracaibo como Dr. José Gregorio Hernández y Dr. Rafael Belloso Chacín, siempre presente en temas de responsabilidad social, se unen activamente a este proyecto, mediante la recolección de tapas de plástico, de la mano de la Fundación "Tapas por Vidas". En sus instalaciones se llevaron a cabo

estrategias como; colocar cajas identificadas con la campaña, donde cada miembro voluntariamente puede dejar sus tapas de reúso, para ser enviadas a un centro de recolección, cuya finalidad es colaborar con Fundaciones y ONG que atienden a niños con cáncer en Venezuela.

Tipos de Crowdfunding: para la elaboración de proyectos sociales

Se puede diferenciar entre cuatro tipos de crowdfunding, dependiendo de varios aspectos, tales como, los métodos de realizar la inversión o ayuda para el proyecto, la manera de recompensar a los usuarios por sus aportaciones, técnicas usadas para financiar el proyecto, entre otras. Tomando como referencia el artículo de X-net "Experiencias de crowdfunding en el Estado español y Cataluña" (2012).

- Crowdfunding Directo: Es una forma de financiación en la que cada proyecto posee su propia plataforma para financiamiento, no sirven para acoger proyectos de otras productoras, este tipo de plataformas se lanzan para promocionar proyectos específicos como películas, libros, programas de software. Un claro ejemplo de este tipo es el utilizado por Riot cinema, productora de la película *El cosmonauta*. De esta manera se consigue involucrar a la gente en su producción a cambio de material promocional, pases privados, reconocimiento y merchandising o copias de la misma obra una vez finalizada. Esto crea un vínculo directo entre audiencia y productores, que colaboran en la elaboración de la obra. Se centran especialmente en la comunicación directa.

-Plataformas Abiertas de Proyecto: Esta forma de financiación se basa en que los agentes describan sus proyectos bastante detallados a sus patrocinadores, para que estos hagan lo necesario para hacerlo saber a la "sociedad". Una vez proporcionada esta información, se hace una convocatoria abierta a financiar el proyecto mediante donaciones directas que son visibles y públicas. Los agentes de dichos proyectos llegan a acuerdos con sus promotores para ofrecerles beneficios futuros, merchandising. De este modo, el dinero fluye directamente hacia los artistas sin necesidad de intermediarios. Kickstarter como producción cinematográfica constituye un ejemplo perfecto de este modelo de cofinanciación, ya que ha facilitado la producción de muchos proyectos, tales como libros, discos, entre otros.

-Crowdfunding de Proyectos en Marcha: Este sistema de financiación tiene como objetivo conseguir que los proyectos culturales, páginas web y blogs ya existentes, perduren en la web para poder mantener su existencia mediante aportaciones económicas. Es el caso de "Tapas por vida", se diferencia de los demás tipos de financiación, en este caso el proyecto ya existe, es decir, esa ayuda económica que se está recogiendo desinteresadamente no es para la creación del proyecto sino para la difusión del mismo, logrando así, el conocimiento a través de

las redes y por ende los participantes se multiplican, para obtener los recursos, logrando que el proyecto inicial puede ser auto sostenible.

-Crowdfunding Como Inversión: Éste es un sistema de inversión que recibe participaciones o parte de los beneficios obtenidos por la comercialización del producto o proyecto. Se puede asegurar, tal y como afirma el artículo antes referido, que en el Estado español esta práctica no se ha dado lo suficiente. Uno de los inconvenientes más destacados ha podido ser la inseguridad jurídica que existe en torno a la figura del micro-accionista.

Sobre las bases de las ideas expuestas, se puede destacar que Crowdfunding de proyectos en marcha, se vincula con la presente investigación, debido a que se trata de un proyecto ya realizado por dos estudiantes venezolanas, con lo cual se desea dar continuidad a la iniciativa, por lo tanto, estudiantes de las universidades privadas del municipio Maracaibo, se une a esta causa, donde los docentes, a través de las estrategias de aprendizaje, se convierten en líderes inspiradores, relacionando sus contenidos en proyectos asociados al área social.

Por otra parte, las redes sociales vinculadas con el crowdfunding, se ha convertido en plataforma principal para contribuir a la difusión permanente de la campana a nivel nacional. El proyecto ya se ha consolidado en Venezuela, a través de las redes sociales y medios de comunicación, logrando presencia en 51 puntos de recolección en distintas ciudades del país. Se pueden ubicar a través del twitter @tapasporvidas, a su vez cuentan con: facebook, instagram, páginas web, entre otros.

La Responsabilidad Social Empresarial

En relación con la Responsabilidad social empresarial, es importante señalar a Guillén (2006) señala la responsabilidad social empresarial "es realizar la actividad sin limitarse exclusivamente a los límites legales o normativos vigentes, sino dando respuesta a los requerimientos o exigencias de los diversos grupos sociales". En consecuencia, las organizaciones son socialmente responsables cuando reaccionan voluntariamente ante los requerimientos de grupos sociales, no sólo por imperativos legales.

Por otro lado, la responsabilidad social puede ser vista como una perspectiva de la organización para realizar su actividad anticipándose a las necesidades sociales. Se trata de una visión más preventiva, entendiéndose como elemento constitutivo de una sociedad, las instituciones como entes participativos en los asuntos de interés social. En este sentido, toda organización debería contar con procesos para responder asumiendo una postura más proactiva.

Asimismo, otro enfoque de la responsabilidad social ha de incluir un conjunto de temas sobre una filosofía o modo de afrontar las situaciones sociales, considerando que los principios

de responsabilidad social deben tener implicaciones en el plano personal, organizativo e institucional, coincidiendo con la ética de las organizaciones por cuanto la responsabilidad social no puede reducirse a los imperativos legales, ni estar regida por criterios de eficacia o eficiencia, se requiere además principios que ayuden a tomar decisiones en su dimensión ética, contribuyendo al bien común en beneficio de los integrantes de la comunidad.

Tipos de Responsabilidad Social Empresarial

En virtud de que las personas tiene interés en la responsabilidad social de las empresas, muchas descubren que no pueden evitar que la gente evalúe su desempeño, por esta razón gerentes y empleados deben tratar de mejorar las condiciones del entorno físico-social de las empresas, evaluando los posibles efectos negativos en los planes de la organización con el propósito de eliminarlos o reducirlos.

En este sentido, Hellriegel y otros (2002) refieren "las características del modelo de responsabilidad social afirmativo de una organización acepta cinco categorías de obligaciones: criterios de desempeño amplios, normas éticas, estrategias operativas, respuestas a las presiones sociales y políticas".

De igual forma, los gerentes y empleados deben poseer criterios amplios para medir el desempeño y la función social de las organizaciones, así mismo tiene que fomentar la aplicación de las normas éticas; del mismo modo debe mantener o mejorar las condiciones del entorno físico-social; además necesitan evaluar los posibles efectos negativos de los planes de la organización. A esto se agregan la necesidad de aceptar la responsabilidad de resolver los problemas actuales y analizar las actividades a desarrollar con los usuarios. Finalmente, los gerentes deben mostrar disposición para ajustarse a las políticas existentes.

En el mismo orden de ideas, Kast y Rosenzweig (2000) refieren "históricamente, las disponibilidades de las empresas estaban definidas en términos del círculo interior. En las últimas décadas se ha puesto interés en el círculo intermedio y para una mayor participación, en el círculo exterior".

Al respecto, esto hace suponer que las organizaciones deben prestar atención a estos tres elementos, por cuanto son caracterizadores de su responsabilidad social, ya que estos incluyen el desempeño eficiente, la conservación de recursos, las relaciones con los empleados y usuarios así como también la reducción de los problemas sociales.

Por otro lado, Soto y Cárdenas (2007) consideran "que la responsabilidad social abarca la dimensión interna y la dimensión externa". En cuanto a la primera, precisa que esta se orienta en tres vertientes: relaciones con sus empleados, regida por los principios básicos de la cultura de

empresa, la seguridad y salud en el trabajo y la gestión ambiental. Dentro de la segunda, se ubica la responsabilidad con las empresas por cuanto, al asumir esta responsabilidad se contribuye a consolidar una sociedad más solidaria y libre, una empresa más sólida, rentable y con mayor prestigio, se genera orgullo y confianza en quienes pertenecen a ella.

- Responsabilidad Interior

Las organizaciones han de preparar una propuesta a la demanda social, es decir, todo lo que corresponde a la atención de las necesidades; sin embargo, para cumplir con este propósito deben atender a la responsabilidad interna, por cuanto a través de ella se dirige a la propia organización, por consiguiente se debe garantizar la auto continuidad de la institución, no se debe descuidar la puesta al día de las instalaciones, la capacitación y formación, e incluso el desarrollo de las personas que trabajan en la misma para facilitar el logro de los objetivos.

Al respecto, Chiavenato (2005) refiere "la responsabilidad social interior representa la obligación que tiene la gerencia de emprender acciones que protejan y mejoren el bienestar de la sociedad como un todo y de los intereses de la organización específicamente". Visto de esta manera esta estrategia de la responsabilidad forma parte de las tácticas generales de la organización y por consiguiente debe venir expresada formalmente por un mayor compromiso no sólo de la gerencia, sino también de todos aquellos que participan en ella.

En consecuencia, deben existir acuerdos entre los diferentes departamentos que conforman la institución, a fin de lograr una mejor imagen corporativa o una mayor aceptación por parte del entorno social. Lo anterior evitaría el rechazo por parte de los usuarios, por lo tanto es necesario atender la responsabilidad social interior porque en caso contrario esto puede generar consecuencias negativas para la propia institución.

Por otro lado, Guillén (2006) refiere que la responsabilidad interior constituye un principio ético básico de responsabilidad social que puede enunciarse como el deber que tiene toda organización, de respetar los derechos fundamentales de las personas, es el punto de referencia respecto al cual media la corrección moral de cualquier acción.

En cuanto al concepto de responsabilidad interior que ofrece este autor, se observa su enfoque hacia lo ético, basándose especialmente en el respeto a los derechos fundamentales de las personas. De esto se deduce que las organizaciones deben prestar atención a su funcionamiento, de manera que puedan respetar el derecho al trabajo.

En resumen, la estructura de la organización está directamente relacionada con la asignación de responsabilidades y obligaciones a varias unidades de la institución; en consecuencia, la responsabilidad puede ser compartida por varias unidades constituyendo la responsabilidad

interior y respondiendo al cumplimiento de la defensa de los derechos de los trabajadores y de las necesidades de entorno social que los rodea.

- Responsabilidad Intermedia

Existe una interrelación directa entre la responsabilidad intermedia de la organización y su funcionamiento, por cuanto el ejercicio legítimo de las actividades también depende de la disposición de los subordinados para aceptar ciertas directivas de los superiores. Al respecto, Kast y Rosenzweig (2000) refieren:

Esta incluye la responsabilidad para ejercer la función con una conciencia sensible a los cambios de valores sociales y sus prioridades, en cuanto a la conservación ambiental, contratación y relaciones con los empleados así como también a las expectativas de los usuarios en lo que se refiere a información, trato justo y protección contra daños.

Dentro de este marco se comprende que la responsabilidad intermedia de las organizaciones abarca el trato justo al personal y a los usuarios, además la conservación del ambiente interno de la organización donde también se incluyen los recursos disponibles para la prestación de los servicios. Atendiendo a esta consideración Guillén (2006) señala que "la organización puede contribuir al bien común favoreciendo al desarrollo humano y las virtudes éticas de sus miembros en función de su naturaleza y sus posibilidades".

En este caso se refleja la preocupación que debe generarle a las organizaciones tal como, la prioridad de cumplir con acciones responsables relacionadas con el desarrollo humano y los valores éticos. En esta perspectiva se entiende la obligación de las organizaciones de incluir dentro de sus planes el mejoramiento del personal, sobre todo porque en los últimos tiempos los conocimientos han variado y las instituciones requieren mejorar su capital humano, adaptándolo a la transformación de las exigencias formativas planteadas por cambios en la secuencia de la innovación.

- Responsabilidad Exterior

En los momentos actuales la responsabilidad social de las organizaciones se ha vuelto más compleja, por cuanto además de requerir la atención a la organización, al personal y a los usuarios también éstas corporaciones deben trascender el ámbito de la institución, enfocándose a áreas en las cuales la sociedad desea que la empresa asuma cierta responsabilidad social.

En este sentido, Kast y Rosenzweig (2000) señalan la responsabilidad exterior "delinea las responsabilidades que las empresas deberán asumir para participar más ampliamente en el mejoramiento activo del ambiente social".

Lo referido por estos autores permite pensar que la responsabilidad social de las organizaciones no debe quedarse solamente en la atención de los espacios internos, sino que debería ser complementada con programas destinados a la orientación de las comunidades sobre todo al respeto de los derechos, tomando en cuenta el derecho al trabajo o el derecho a ser incluido y aceptado en el ámbito laboral-social.

En relación con estas implicaciones, Guillén (2006, p. 279) refiere que la responsabilidad exterior "constituye un principio ético de responsabilidad social que establece que las estructuras sociales de orden superior han de respetar y promover la iniciativa y la actividad de las organizaciones con miras al bien común".

Por otro lado, el autor le otorga un carácter de tipo moral a la responsabilidad exterior de las organizaciones, lo que es una evidencia de que este tipo de acción fortalece la reputación de las organizaciones y la recompensa se traduce en la confianza, el incremento de la satisfacción, aceptación por parte de los usuarios y de la sociedad en general, por cuanto asumen el cumplimiento de las acciones para la que fueron creadas. Más aun, la manera como se comportan las organizaciones determina muchos valores y normas de una sociedad.

Cabe señalar que este es el enfoque que más exige a las organizaciones en el sentido de imponerle que se anticipen a los problemas sociales afrontándolos antes de que sean evidentes y críticos; también requieren la utilización inmediata de recursos de la organización, es decir, usar el poder que poseen para mejorar la sociedad; es por ello que las organizaciones con sensibilidad social procuran involucrarse con la comunidad y alentar a sus miembros a hacer lo mismo por medio de esfuerzos.

Crowdfunding como estrategia de proyectos sociales y su vinculación con la Responsabilidad social empresarial en las universidades privadas del municipio Maracaibo.

Con esta actividad, las universidades privadas del municipio Maracaibo amplían su aporte en el área de Responsabilidad Social Empresarial, en esta oportunidad contribuyendo con Fundaciones que atienden niños en el área oncológica y llevando un mensaje tan vital como es la necesidad del reciclaje y cuidado del medio ambiente.

La creación de proyectos sociales que beneficien a una comunidad externa, responde al compromiso de las Universidades privadas del Municipio Maracaibo en referencia al Crowdfunding como estrategia de proyecto social; de igual forma, como parte de una formación integral con el cual, la Universidades privadas llevaron a cabo un plan de acción para unirse a la Gran campaña Tapas por Vida, proyecto promovida por estudiantes de comunicación social- que apoya y contribuye económicamente con fundaciones de ayuda al niño con cáncer, en el

territorio nacional, para la realización de tratamientos y compra de los insumos necesarios atendiendo así la enfermedad. Y en paralelo, promover la cultura del reciclaje y cuidado ambiental en el país.

En este sentido, Universidades privadas del municipio Maracaibo como Dr. José Gregorio Hernández y la universidad, Dr. Rafael Belloso Chacin, siempre presente en temas de responsabilidad social, se une activamente a la recolección de tapas de plástico, de la mano de la Fundación "Tapas por Vidas". En sus instalaciones se colocaron cajas identificadas con la campaña, en las cuales cada empleado voluntariamente puede dejar sus tapas, las cuales son enviadas a un centro de recolección, cuya finalidad es colaborar con Fundaciones y ONG que atienden a niños con cáncer en Venezuela.

Métodos

En cuanto a la metodología aplicada en la investigación, se presentan las etapas de búsqueda de material documental y revisión bibliográfica. De igual forma, para la organización del material seleccionado, registro y análisis de la información se utilizó como técnica de recolección de datos la observación participante, considerando procesos de crowdfunding como instrumento del marketing y su vinculación con la Responsabilidad social empresarial en las universidades privadas del municipio Maracaibo.

Del mismo modo, se realizó el análisis e interpretación el cual, facilitó la representación de los acontecimientos hallados permitiendo iniciar cambios gerenciales e implementar acciones que involucren a todo el personal. Asimismo, lograr la promoción de proyectos mediante el crowdfunding y trabajo en equipo entre los actores de contexto universitario, Estado y sociedad.

Conclusiones

Si bien es cierto, el crowdfunding es una nueva fuente de financiación colectiva basada en aportaciones económicas, recursos, entre otros y de esa forma llevar cabo un proyecto que cree en los participantes afinidad. El objetivo principal, era diagnosticar el crowdfunding como estrategia de proyectos sociales, en donde se desarrolló definiciones introductorias, señalando sus orígenes, información relevante para conocer su alcance y cómo esta herramienta se ha vinculado a los proyectos sociales, los cuales contemplan fundamentalmente lo que hace referencia a las necesidades básicas del individuo, es decir; salud, educación, empleo y vivienda así como otro tipo de necesidades como son la dignidad, autoestima, aprecio, seguridad, consideración, la capacidad de encontrar sentido a la vida y al mundo que nos rodea.

No obstante, el crowdfunding ha contribuido a ejecutar proyectos vinculados con acciones sociales, como lo es "Tapas por Vida, difundiendo información a través de la red,

aunado a ello las universidades venezolanas, utilizan esta herramienta para impulsar sus proyectos sociales, creando la cultura de solidaridad y conservación del ambiente a través del reciclaje de las tapas plásticas.

Por otra parte, otro de los objetivos, se enfocó en determinar el tipo de crowdfunding para la elaboración de proyectos sociales, obteniendo como resultado, crowdfunding de proyectos en marcha, el cual se orienta en la participación de manera desinteresada, para lograr el beneficio de otra. Es así, como esta investigación se enfocó en vincular el crowdfunding, como estrategia de proyectos sociales, fomentando la campaña tapas por vida y de esa manera, obtener los recursos a través del canje de tapas plásticas por recursos económicos, en donde las empresas de ese sector, cumplen con su responsabilidad social empresarial y al mismo tiempo sus aportes económicos se convierten en tratamientos, medicamentos, insumos a los niños que padecen cáncer. En ese sentido, las universidades privadas del municipio Maracaibo, en pro de contribuir e impulsar acciones sociales.

Respecto a la investigación también se plantea el hecho que si todas las organizaciones adoptaran una postura positiva aceptando que es su responsabilidad velar por los intereses de las comunidades, un clima generoso impregnaría toda la sociedad. Por otro lado, cuando las normas y valores éticos son parte de la cultura de una organización ayudan a darse cuenta que son parte de algo mayor que ellos mismos, que son parte de una responsabilidad social compartida.

Referencias Bibliográficas

ÁNGEL MÉNDEZ M. (septiembre, 2012). "El reloj de los 10 millones". Recuperado el 14 de abril de 2013, de la página web del diario El País: http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2012/08/31/actualidad/1346431575_102277.html .

CASAL, P. (junio, 2011). "¿Puede ser el Crowdfunding una alternativa financiera real para el cine industrial?". Recuperado el 14 de abril de 2013, del blog de Pancho Casal:

<http://panhocasal.blogspot.com.es/2011/06/puede-ser-el-crowdfunding-una.html> .

Chiavenato, I. (2005). Comportamiento Organizacional. Australia:Thomson Editores.

CUNNINGHAM, W.M. (2012). "The jobs act: crowdfunding for small businesses and startups". Recuperado el 11 de abril de 2013, disponible en [jábega.uma.es: http://0-link.springer.com.jabega.uma.es/book/10.1007/978-1-4302-4756-2/page/1](http://0-link.springer.com.jabega.uma.es/book/10.1007/978-1-4302-4756-2/page/1).

EEZ / SVE (febrero, 2013). "Crowdfunding, un sistema de microfinanciación que ayuda a las personas emprendedoras a crear, consolidar y proyectar sus negocios". Recuperado el 11 de abril de 2013, de euskadiemprende.net: <http://www.euskadiemprende.net/es/portada-euskadiemprende/noticias/crowdfunding-sistema-microfinanciacion-ayuda-personas-emprendedoras-crear-consolidar-proyectar-negocios/355.aspx> .

EL BLOG DE LÁNZANOS "Los 130.000 euros de El Cosmonauta y el imparable potencial del crowdfunding" (junio, 2011). Disponible en la página web oficial de Lánzanos: <http://www.lanzanos.com/blog/entry/18/los-130000-euros-cosmonauta-crowdfunding/>

Guillén, M. (2006). *Ética en las organizaciones. Construyendo confianza*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Hellriegel, J. Jackson, S. y Slocum, J. (2002). **Administración. Un enfoque basado en competencias**. Colombia: Thomson Editores.

Kastz, F. y Rosenzweig, J. (2000). *Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y de contingencias*. México: Mc Graw Hill.

KICKSTARTER (abril, 2013). Disponible en la web oficial de Kickstarter: <http://www.kickstarter.com/help/stats>

LLORCA ABAD, G. (2010). "Internet y la información". Disponible en academia.edu: http://www.academia.edu/1278162/El_crowdfunding_y_los_nuevos_modelos_de_negocio_info-digital

PEPITONE, J. (diciembre, 2012). "Why 84% of Kickstarter's top projects shipped late". CNN Money. Recuperado el 14 de abril de 2013, de <http://money.cnn.com/2012/12/18/technology/innovation/kickstarter-ship-delay/index.html>

RIVERA BUTZBACH, E. (2012). "Crowdfunding: la eclosión de la financiación colectiva, un cambio tecnológico, social y económico". Recuperado el 11 de abril de 2013, de Google books: http://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=nZL93X7q3CYC&oi=fnd&pg=PA9&dq=crowdfunding&ots=rIFbaLt1SW&sig=nj2HBKe_2xUONM7TmJSVKDA03sM

RUIZ GUTIERREZ, J. (2010). "Crowdfunding y creative commons". Recuperado el 11 de abril de 2013, de <http://cdc.escogranada.com/cdc/wp-content/uploads/2010/12/0404cc.pdf>

ROIG, A. SÁNCHEZ-NAVARRO, J. LEIBOVITZ, T. (enero, 2012) "¡Esta película la hacemos entre todos! Crowdsourcing y crowdfunding como prácticas colaborativas en la producción

audiovisual contemporánea". Recuperado el 11 de abril de 2013, de Icono14:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3956850>

Soto, E. y Cárdenas, J. (2007). *Ética en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

X.NET. (2012). "Experiencias de crowdfunding en el Estado español y Cataluña". Recuperado el 11 de abril de 2013, de whois-x.net



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PONENCIAS

**MESA 6. FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y SOCIALES**

PROCESOS ORGANIZACIONALES



Planificación Estratégica y la Responsabilidad Social

(6JJGH-28)

Mileida Suárez *

Belkis Suárez **

Emily Marín***

Resumen

La investigación se realizó con el propósito de determinar la relación entre la planificación estratégica y responsabilidad social en empresas públicas. Desde el punto de vista teórico se sustentan: francés (2006), Garrido (2006), Corredor (2007), De La Cuesta y Valor (2003), Guedez (2006), entre otros. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental transaccional de campo. Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, se desarrolló en niveles medianamente efectivos dentro de las empresas de servicio público. las conclusiones obtenidas Los Ejecutivos de la Alta Gerencia de las empresas de servicio público conjuntamente con el resto de los miembros que conforman la estructura organizacional deben asumir un código de principios éticos, con base a una actitud de responsabilidad más allá de lo que exigen las leyes para emprender una cultura empresarial que vincule las diversas generaciones de la empresa, logrando legitimar los roles gerenciales determinando así una orientación dispuesta a vincular responsablemente a todos los miembros que tengan que ver con estas.

Palabras Clave: Planificación Estratégica, Responsabilidad Social

Strategic planning and the social responsibility

Abstract

The investigation was realized by the intention of determining the relation between the strategic planning and social responsibility in public companies. From the theoretical point of view they are sustained: Frenchman (2006), Neat (2006), Corridor (2007), Of The Slope and Value (2003), Guedez (2006), between others. The study was of descriptive type - correlational with a not experimental transactional design of field. Strategic planning and Social Responsibility, one developed in moderately effective levels inside the companies of service público. las obtained conclusions The Executives of the High Management of the companies of public service together with the rest of the members who shape the structure organizational must assume a code of ethical beginning, with base to an attitude of responsibility beyond what they demand the laws to undertake an enterprise culture that links the diverse generations of the company, managing to legitimize the managerial roles determining an orientation ready to link this way responsibly all the members who have to see with these

Key words: Strategic planning, Social Responsibility

* Doctora: Mileida Suárez. Egresada de la universidad del Zulia : Abogada, Lic. en Educación, Bibliotecólogo Magister en Ciencias de la Comunicación de URBE. Doctorado en Innovaciones Educativas de la Universidad Politécnica de las Fuerzas Armadas, profesora Postgrado de URBE en las cátedras: seminario del Derecho del Trabajo Administración Educativa y su Marco legal .PEI Nivel B. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica. mileidac@gmail.com

** Doctora: Belkis Suarez, Egresada en Economía, Magister en Finanzas de La Universidad del Zulia , Doctorado en Ciencias Gerenciales de la Universidad Politécnica de las Fuerzas Armadas, profesora de Pregrado de LUZ. belkis_suarez@hotmail.com

.***Emily Marín Ingeniero eléctrico, de LUZ, Ingeniero computación de URBE, docente de pregrado de la UNEFA, estudiante de postgrado de LUZ : maestría en Física Aplicada. emilymarin@Hotmail.com

Introducción

Actualmente, la humanidad viene experimentando una intensificación en sus relaciones sociales, lo cual rebasa los límites espaciales, aprovechándose no sólo de los eventos y acciones que ocurren en contextos locales, sino también busca establecer contactos con distintos modos de vida de las numerosas comunidades dentro de un marco institucional global e integral. Cabe considerar que el mundo empresarial actual guarda como nota característica la ocurrencia de cambios en su entorno, siendo elementos determinantes factores de índole económicos, políticos, tecnológicos; así como también la globalización, la incertidumbre y la competitividad, los cuales han generado la ruptura de paradigmas, a través de transformaciones de la gerencia que van desde el esquema tradicionalista pasando por la era del modernismo hasta llegar a la postmodernidad, todo ello en busca de nuevas aperturas de mercados y oportunidades de expansión.

Desde esta perspectiva, puede considerarse que la planificación estratégica, como modelo de crecimiento y desarrollo, acelera el cumplimiento de los objetivos organizacionales, en virtud de su misión y visión, comprometiéndose al mismo tiempo con una correcta distribución de tareas en cada una de las responsabilidades por parte de los miembros que forman parte de la estructura interna y externa de las empresas. Sin embargo, para que una empresa pueda lograr sus objetivos, no basta con el uso de la planificación, es necesario la formulación e implementación de estrategias debido a que ellas constituyen los medios por los cuales se lograrán los objetivos de una determinada organización.

De allí que, se considere como un valioso instrumento en las tareas gerenciales, en la cual se regulan, las acciones, políticas, programas, en virtud de las necesidades de adaptación tanto ecológica o ambiental como socio – cultural, en función de la permanencia en el mercado frente a la producción de bienes o servicios, mediante modelos administrativos comprometidos con la responsabilidad social, en sus diversas dimensiones, tanto económica, como social y medio ambientales, de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el dialogo transparente con sus grupos de interés de sus trabajadores en relación al impacto ecológico y social que sufre la sociedad.

En virtud de lo antes mencionado, se considera pertinente que los gerentes de las empresas públicas o privadas asuman su compromiso en el diseño, desarrollo y evaluación de la planificación estratégica, focalizado en la participación de los diferentes miembros que forman parte de la organización, sustentado en un enfoque global.

Fundamentación.

A nivel mundial, específicamente en las últimas décadas del siglo XX, la planificación estratégica surgió como una visión de escenarios posibles en relación a los procesos y los objetivos organizacionales determinados por la empresa moderna en función de los cambios promovidos por la organización, los cuales en la sociedad actual se suceden con rapidez, en virtud que la gerencia en el contexto empresarial se convierte en un factor determinante para el progreso económico, social, político y cultural de una colectividad, hasta el punto que la transformación de un país se apoya en la misma, entendiéndola como uno de los eslabones prioritarios que atiende las exigencias de la construcción de una sociedad nueva.

Así, que en Venezuela el primer intento de planificación ocurre en (1938), con el propósito de dar un adecuado arreglo a la ciudad de Caracas, pero hasta después de (1958) varios factores inciden en la creación del sistema de planificación, el cual sucede a raíz de la crisis política y económica que sufrió y sigue sufriendo el país, originándose la necesidad de buscar soluciones a los problemas mediante la implementación de una política de desarrollo económico.

Dentro de este orden de ideas, es pertinente la disertación acerca de la importancia de examinar las construcciones teóricas de la planificación estratégica y la responsabilidad social de las empresas de servicio público. En virtud de ello, Corredor (2007, p 20), expone que la planificación estratégica es el conjunto de procesos destinados a determinar a priori situaciones objetivas con base a una clara precisión del poder y la potencialidad de los actores. De esta manera se logra objetivos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas a una organización como de su realidad interna.

En el mismo orden de ideas, la planificación estratégica asume una serie de técnicas desarrolladas, al menos como intención inicial, con la finalidad de apoyar mediante la formalización, el análisis y la elaboración de la estrategia, en principio, por la alta dirección, luego cada vez más por una serie de estrategias o planificadores que piensen y actúen estratégicamente, bajo estas consideraciones, la planificación constituye una de las cuatro funciones básicas de la dirección, considerada históricamente como un ejercicio de sentido común para conocer hacia dónde se dirige la organización, o sea, un razonamiento acerca de cómo se quiere que la empresa sea en el futuro.

Planificación Estratégica

Al respecto, Stoner (2000, p 66), define la planificación estratégica como el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzarlas. De igual modo, el autor antes mencionado concuerda con Ortiz (2001p 67), al referir que la planificación estratégica constituye todo un

proceso que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas a una organización como de su realidad interna

Visto de esta forma, la planificación estratégica se entiende como un proceso complejo el cual requiere de un enfoque sistemático para identificar o, analizar factores externos a la organización, y confrontarlos con las capacidades de la empresa, quienes constituyen un valor significativo para el éxito organizacional. De acuerdo con los planteamientos anteriores, Kotler (2004), refiere que la planificación estratégica representa un proceso gerencial que desarrolla una dirección estratégica permitiendo alinear las metas y recursos de la organización con respecto a las oportunidades cambiantes de mercadeo.

Con base a las consideraciones anteriores, la planificación estratégica asume una serie de elementos comunes importantes, entre ellos el establecimiento de objetivos o metas y la elección de los medios más convenientes para alcanzarlos. Igualmente, se postula la existencia de un proceso de toma de decisiones, vinculada a la previsión o anticipación de los escenarios, así como la visualización del futuro deseado, tomando en cuenta las acciones, en virtud de la presencia de un elemento de causalidad personal u organizacional.

No obstante, las organizaciones Venezolanas en el desarrollo de la planificación estratégica, han venido reflejando la necesidad de integrar los elementos que componen el proceso, como cambios, estrategias, imagen – objetivo, misión y visión, los cuales comprometen la satisfacción de las aspiraciones colectivas de sus miembros dentro de un ambiente que según Corredor (2007, p55), involucra la participación con los actores sociales dentro de un sistema en el que se prevé acciones para orientar el proceso de planificación estratégica y en la praxis pudiesen estar alejados de la consecución de metas comunes exaltadas en las diferencias entre los sectores básicos de la población.

Desde esta perspectiva, las organizaciones venezolanas dentro de la diversidad de políticas públicas pudiesen estar experimentando una planificación integral de los negocios de manera inoportuna por cuanto pudieran estar implementándose inadecuadamente los objetivos y los recursos por no estar bien definidos, evidenciándose en la práctica. En ese mismo orden de ideas se encuentran las políticas de la empresa debido a que un número minoritario las desconoce trayendo como consecuencia la desmotivación del personal lo cual compromete el cumplimiento de los objetivos organizacionales deseados frente a otros sectores de la vida nacional.

Esta situación es contradictoria a lo que expone teóricamente David (2003, p 45) y Garrido (2006), cuando plantean que las políticas, los objetivos, recursos y motivación dentro

del contexto empresarial han de tomarse en cuenta en virtud que los mismos son imprescindibles para el desarrollo de la misma, por cuanto reflejan la personalidad de la empresa en el manejo o funcionamiento de la organización para lograr la consecución de los objetivos propuestos.

Aunado a la situación, las organizaciones públicas Venezolanas vienen demandando una planificación estratégica concretada en la articulación de los factores políticos, económicos, sociales, así como otras fuerzas que forman parte del proceso social con base a la asignación racional del talento humano frente a la implantación de las estrategias para prever las situaciones de conflicto y consenso que pudiesen reflejar una marcada desarticulación de estas.

Con respecto a ello, la participación social en su carácter normativo aspira satisfacer las demandas del pueblo a través de una gestión horizontal orientada hacia la vinculación entre los objetivos así como sus resultados, lo cual pudiese desvirtuar en todo caso, la gestión vertical de las organizaciones, determinando así la desagregación de los planes, programas o proyectos en acciones operativas alejadas de la realidad social, económica y ambiental.

En torno a la responsabilidad social empresarial, diversas definiciones soportan el entendimiento sobre esta materia, entre ellas la De La Cuesta (2002, p 36), quien define la responsabilidad social como la actitud responsable de las empresas con todos los grupos de interés: consumidores, proveedores, accionistas, directivos, empleados. Estado, comunidad y medioambiente. Para el referido autor, se trata no solo de tener presente el cuidado al medio ambiente, a través de sólidas políticas, sino también de generar un adecuado ambiente de trabajo, de vincularse con la comunidad y de respetar los derechos humanos.

Responsabilidad Social

Cabe considerar que la responsabilidad social direcciona las políticas organizacionales, en el ejercicio del desarrollo social ya sea como institución social, económica, particular o como el conjunto de individuos que la integran, en función de sus actividades con las cuales se encuentra comprometido y esto desencadena la concientización hacia el empoderamiento, bien sea, de manera individual o colectiva.

Por lo antes mencionado, es importante destacar que la empresa ha de asumir en cada momento los valores de la sociedad, utilizarlos como los criterios que han de regir sus operaciones. De este modo, conviene recordar que una empresa es algo más que un conjunto de unidades de negocio: es más bien, un contiguo de competencias humanas que se armonizan para emprender, aprender, producir y servir. Al respecto, Fernández (2005, p37), establece que la idea principal de la responsabilidad social consiste que las empresas tienen la obligación de trabajar para conseguir una mejora del bienestar social.

Considerando los planteamientos del autor antes mencionado, la obligación puede ser reconocida, asumida voluntariamente por la empresa o impuesta coercitivamente por las autoridades públicas, fundamentalmente a través de su capacidad y autoridad legislativa. Por tanto, estos valores como elementos en la responsabilidad social orientan la finalidad de la empresa hacia el bienestar común e implican que su desempeño sea juzgado no sólo en términos de rentabilidad económica, sino en función del impacto que sus actividades tienen en los ámbitos económico, social y medioambiental.

Al respecto plantea de La Cuesta (2002, p 23), el cambio que ha sufrido la empresa de un modelo eminentemente económico a uno socio – económico basado en que el beneficio no es un indicador válido de la eficiencia empresarial dada la arbitrariedad en la definición del mismo y en la consideración de la empresa como un sistema que es influenciado por el entorno.

No obstante, la empresa moderna no puede limitarse a la tarea única de ofrecer bienes y servicios, sino que debe incrementar sus objetivos, incorporando aquellos que hacen referencia al entorno o la comunidad con la cual habitualmente se relaciona; en efecto la empresa sufre la influencia de la sociedad como una de las principales instituciones socioeconómicas que la integran, pero a su vez la empresa incide en la sociedad provocando cambios en ellas a través de su propia configuración y exigencias.

Metodología

El presente estudio estuvo enmarcado paradigmáticamente en los postulados del positivismo en su visión epistémica por cuanto comportó el conjunto de métodos, técnicas o procedimientos que privilegian la investigación cuantitativa en la modernidad. De allí que la investigación se enmarca dentro del enfoque positivista porque para Alsina (2008), determinar la relación entre planificación estratégica y responsabilidad social, objetivo general de la misma se cuantificaron las variables de estudio, asignándole valores o puntajes a los referenciales empíricos de los atributos observados bajo la definición de las dimensiones e indicadores respectivos y que fueron medidos por medio de instrumentos. La presente investigación se considera Chávez (2006, p 45), descriptiva bajo la modalidad de campo, puesto que se realiza en el ámbito donde reside el problema de estudio con el propósito de describirla o entender su naturaleza. En lo concerniente al tipo de investigación descriptiva, las variables se procesan de manera autónoma e independiente, sin ningún tipo de manipulación por parte del investigador. Se observan y se describen los hechos tal como suceden. En cuanto al diseño de la investigación, el presente estudio se ubicó en la categoría de investigación no experimental. Dentro de los diseños no experimentales, se clasificó como descriptivo transaccional, dado que la medición de la variable de estudio se realiza en un momento único. En este sentido, Hernández y Otros (2006, p 37), plantean que el diseño transaccional descriptivo es aquel que se

dirige a describir el comportamiento de las variables de la investigación en un momento único, sin pretender alterar su comportamiento, realizando solo descripciones del estado de los fenómenos en este estudio. La población estuvo conformada por empresas de servicio público perteneciente al Estado Venezolano.

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis de los datos y su confrontación con los diversos autores que fundamentan la presente investigación que conlleva a facilitar la formulación de líneas de acción para el fortalecimiento de la planificación estratégica en el marco de la responsabilidad social de las empresas públicas se determinaron las siguientes conclusiones: Con respecto al primer objetivo, referente al análisis de los lineamientos de la planificación estratégica en empresas de servicio público, se determinó que posee niveles medianamente efectivos en las empresas públicas estudiadas; por lo tanto, se pudo denotar que los directivos de las empresas públicas antes mencionadas, asumen con cierta importancia los lineamientos que definen la planificación estratégica, dejando en evidencia el carácter secundario de los mismos en su acción gerencial. No obstante, la Responsabilidad Social a cargo de los gerentes de las empresas de servicio público se produce en un nivel de Mediana efectividad, por lo cual puede deducirse que los responsables de la gestión empresarial se encuentran regularmente comprometidos con la realidad socio – económica que rodea las organizaciones. En esta perspectiva, los resultados obtenidos para la variable referida a la responsabilidad social, permitieron evidenciar su comportamiento en virtud de las dimensiones planteadas en la investigación, por lo cual la investigadora pudo precisar que, el éxito de la planificación estratégica variaba dependiendo de la responsabilidad social en los diferentes grupos de interés que rodean las organizaciones públicas del contexto nacional.

Referencias Bibliográficas

- Alsina, J (2008). **El Positivismo. Ideología de la Sociedad** industrial. Madrid: Ediciones Eudeba
- Chávez, N (2001). **Introducción a la investigación educativa**. Caracas, Editorial Arts Grafica, S.A.

- Corredor, J (2007). **La Planificación Estratégica. Bases Teóricas para su Aplicación.** Cuarta Edición.
- David, F (2005). **Gerencia Estratégica.** Editorial. Mc Graw Hill. Bogotá
- De La Cuesta M (2002). **La responsabilidad Social Corporativa: Una aplicación** a España. Madrid. Economista Sin Fronteras, UNED. Madrid
- Fernández, R (2005). **Administración de la responsabilidad social corporativa.** España. Thompson Editores.
- Garrido, S (2006). **Dirección Estratégica.** Ed. McGraw-Hill. 2. da Edición
- Hernández, Fernández Y Baptista (2006), **Metodología de la Investigación.** Editorial McGraw-Hill. México.
- Kotter, J (2004). **Planificación Estratégica.** España.
- Ortiz, P (2001). **Planificación Estratégica. Una herramienta de la gerencia en un contexto de alta incertidumbre.** Ediciones Organizaciones. México
- Stone, J (2000). **Administración.** Sexta Edición. Prentice Hall. México

Cuadro Integral de Mando como Herramienta de Planificación Estratégica (6JJGH-51)

Luis E. Belloso A. *

Milangela Romero **

Kerwin Chávez ***

Resumen

El propósito del estudio fue Estimar la Efectividad del Cuadro Integral de Mando como Herramienta de Planificación Estratégica en la empresa Empaquetadora Las Marías de Carora. La investigación fue de tipo descriptivo con diseño transversal no experimental. Las unidades de análisis (censo poblacional) se encuentran conformadas por las 31 personas que integran las principales líneas de mando en la organización. Los datos serán recabados a través de la aplicación de un cuestionario estructurado, el cual se el cual se conformo por 45 ítems, validado por 3 expertos. La confiabilidad del cuestionario se determinó mediante la aplicación de la prueba del coeficiente Alpha Cronbach con un resultado de 0,91 lo que se traduce en un instrumento altamente confiable. Los resultados arrojaron que en la organización se analizan en detalle los factores internos más que los externos, los elementos de aplicación del CIM permitieron determinar los aspectos organizacionales predominantes en la evaluación.

Palabras clave: Cuadro Integral, Herramienta, Planificación Estratégica.

Integral Scorecard as a Strategic Planning Tool

Abstract

The purpose of the study was to estimate the effectiveness of the Comprehensive Scorecard as a Strategic Planning Tool Packing Company in Las Marias Carora. The research was descriptive, non-experimental cross-sectional design. The units of analysis (population census) are formed by the 31 people who make up the main lines of command in the organization. Data will be collected through the implementation of a structured questionnaire, which which settle for 45 items, validated by 3 experts. The reliability of the questionnaire was determined by applying the Cronbach Alpha coefficient test with a score of 0.91 which translates into a highly reliable instrument. The results showed that in the organization are discussed in detail internal factors rather than external, elements for implementing CIM allowed to determine the predominant organizational aspects in the evaluation.

Keywords: Integral Table, Tool, Strategic Planning.

* MSc en Gerencia Financiera (UNERMB, 2010). Licenciado en Administración de Empresas (URBE, 1999). TSU Informática (IUTPEC, 1992). Profesor en la Cátedras: Estrategias y Políticas Gerencial, Ingeniería Económica, Investigación de Mercados, Análisis y Gestión de Costos, Evaluación Económica y Financiera. (UNERMB, URBE, UNIOJEDA) (Pregrado, Extensión y Posgrado). PEII Nivel AII. Conferencista Nacional e Internacional. Investigador adscrito a la línea de investigación Productividad en las Organizaciones UNERMB. E-mail: luis_belloso@hotmail.com

* MSc en Gerencia Financiera (UNERMB, 2010). Licenciada en Administración (UNEBMB), Profesor en la Cátedras: Auditoria 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: milangelaromerov@gmail.com

* MSc en Gerencia de Educación Superior (UNERMB, 2010). Licenciado en Administración (UNEBMB), Profesora en la Cátedras: Supervisión de Personal. (UNERMB) (Pregrado y Posgrado). PEII Nivel AII. Conferencista Nacional e Internacional. E-mail: kerwinchavez@hotmail.com

Introducción

A lo largo del tiempo la medición efectiva en la gestión organizacional (tanto operática como administrativa) se ha establecido 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 (actividad considerada como medular en la en la determinación de los metas así como en la formulación estratégica de las diversos planes que les permitirán a las unidades y líneas de productos (que conforman un ente productivo) obtener índices equitativos de desarrollo, crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.

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 nuevas oportunidades para mantenerse activas en el mercado competitivo donde se desenvuelven; lo cual da origen a la implementación de novedosas estrategias orientadas al logro de un equilibrado control en la gestión organizacional, logrando incorporar desarrollar la misión y establecer una visión más amplia (la cual debe se establece con una orientación más profunda que el análisis de los simples indicadores o ratios tradicionales.

Esta visión de innovación en las técnicas gerenciales somete a las organizaciones a constantes cambios con la finalidad de mejorar sus resultados, logrando que sobrevivan y se adapten mejor a su entorno evolutivo (clientes, mercado, tecnología, procesos, auditorias, entre otros aspectos). Lo cual representa un marcado grado de competitividad en relación a sus los demás entes del sector, para evaluar cuales son las múltiples necesidades que presentan los clientes (los cuales son cada día más exigentes con los productos y servicios que demandan), las necesidades internas de la organización y plantearse de esta manera la necesidad de 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 de las herramientas de mayor relevancia y que se encuentra en pleno proceso de expansión; para garantizar la alineación estratégica de las empresas con sus objetivos e indicadores es el Cuadro Integral de Mando (CIM). El cual es un marco y/o 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 nuestro país la aplicación del Cuadro Integral de Mando como estrategia de 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 constantemente 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.

Los autores manifiestan que las mediciones son importantes, sino puedes medirlo no puedes gestionarlo. Es decir el Cuadro Integral de Mando permite medir el desempeño de los diferentes elementos que intervienen en el desarrollo de las estrategias, buscando alcanzar la visión de la empresa a través del cumplimiento de la misma; propiciando la armónica ejecución de sus procesos organizacionales con la finalidad de obtener el cumplimiento de los objetivos planteados.

El sistema de medición en la organización afecta en gran medida el comportamiento de sus individuos (tanto del interior como del exterior de la misma), 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 este sentido, la empresa Empacadora Las Marías de Carora, C.A, se dedica al procesamiento y empaquetado de granos (arroz, sal, azúcar, café, entre otros), la misma es reconocida en la zona centro occidental del país por ser una empresa solida, con gran capacidad de procesamiento al igual que almacenamiento, así como generadora de empleo en la colectividad; en estos momentos la organización enfrenta cierto nivel de competencia con otras empresas a nivel regional, lo cual unido al proceso de transformación y orientación de los esfuerzos hacia el cumplimiento de la visión; para posicionar a la empresa con un modelo de gestión frente al resto de los competidores y clientes.

La organización desde su formación nunca ejecutó en gran medida el desarrollo de un modelo de control, lo que se traduce en una baja planificación de las actividades que se desarrollan, aunque siempre ha establecido una visión establecida, nunca se ha desglosado los objetivos estratégicos, adicionalmente no cuenta con indicadores e índices que le permitan visualizar su comportamiento, por consiguiente es una organización incapaz de direccionar sus recursos hacia el cumplimiento de los mismos en forma efectiva; con la mínima repercusión en los tiempo y costos planteados para los diversos procesos.

En los actuales momento la gerencia de la empresa 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 implementar un Cuadro de Mando Integral que permita mantener un desarrollo armónico de la empresa, establecer y desarrollar un plan estratégico, alinear los objetivos y estrategias y cumplir las metas establecidas.

Analizando la gestión en la organización y a través de la entrevista efectuada al gerente general, gerente administrativo y de operaciones se pudo evidenciar que no existen indicadores que ayuden a medir el desempeño organizacional, lo cual conlleva a la toma de decisiones que en ocasiones han ocasionado pérdidas, así como la ausencia de un seguimiento y control en los objetivos planteados. Situación que se une a la carencia de lineamientos estratégicos que permitan obtener resultados satisfactorios en la gestión organizacional.

(a) Fundamentación teórica

Cuadro Integral de Mando: Según Kaplan y Norton (2010), el Cuadro Integral de Mando (CIM) 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 CIM 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 en permanente y acelerado cambio.
- 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 CIM, 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

El CIM es una herramienta revolucionaria para movilizar a las personas hacia el pleno cumplimiento de la misión a través de la canalización de las energías, habilidades y conocimientos específicos del personal que se desarrolla en la organización hacia el logro de metas estratégicas de largo plazo. Por lo tanto, permite guiar el desempeño actual y como apuntar al desempeño futuro. Usa medidas en cuatro categorías (desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de negocios, aprendizaje y crecimiento), para alinear iniciativas individuales, interdepartamentales así como organizacionales; lograr la identificación de los procesos enteramente nuevos para cumplir con objetivos del cliente, los accionistas y finalmente la visión organizacional.

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: El mismo autor señala que 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. Este recurso fue creado a principios de la década de los setenta y produjo una revolución en

el campo de la estrategia empresarial. 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 y de las del mercado en que se mueve.

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.

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.

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. Aunado a esto, las organizaciones públicas o privadas están llamadas a establecer los valores a partir de sus metas, pues estos se descubren, se realizan en una actividad real y no en lo imaginario.

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. Sin embargo, para que un indicador cumpla este objetivo de manera efectiva, debe poseer, entre otras, las siguientes características: Relevante, entendible, basado en información confiable, transparente así como verificable y basado en información específica con relación al lugar y el tiempo.

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), señala que las Estrategias se refieren al conjunto de acciones planificadas anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento empresarial. Son las acciones necesarias para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización. Se consideran como el medio, para la obtención de los objetivos de la organización. Es 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: Según Kaplan y Norton (2010), 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 Kaplan y Norton (2010), quienes señalan 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: Según Kaplan y Norton (2010), 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. Tal secuencia permite el logro tanto de la alineación como de la identificación de cada una de las actividades y procesos que son clave, de igual manera permite el establecimiento de unos objetivos específicos garantes de la satisfacción de los clientes y los accionistas.

Perspectiva de Aprendizaje: Kaplan y Norton (2010), señalan que 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.

(b) Métodos

La investigación en estudio es de tipo descriptiva al respecto Tamayo (2006), señala que este tipo de investigación comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y comprensión de los fenómenos, es decir trabaja sobre realidades de hechos y su característica principal el fundamental es presentar una interpretación correcta de la realidad en un momento determinado. Por otra parte según Hurtado (2010), la investigación presenta un diseño transversal no experimental. Mientras que la población se encuentra constituida por un total de 31 empleados (31) que ejecutan la gestión administrativa en la empresa, razón por la cual se recurre a la técnica del censo poblacional por considerarse pequeña, finita y accesible. Con la finalidad de poder medir las variables en estudio se diseñó un instrumento tipo cuestionario estructurado en base a 36 ítems que miden en forma integral el comportamiento de la variable. El mismo fue validado por tres (3) expertos, para posteriormente aplicar una prueba piloto mediante el coeficiente Alfa Cronbach en 5 empresas de otro Municipio; originado un resultado de 0,92 es decir el instrumento se considera con elevado nivel de confiabilidad.

La metodología para el tratamiento de los datos recolectados, consistió en organizarlos y trabajar en base a los parámetros basados en la estadística descriptiva; estableciendo un proceso sistemático donde fue posible observar tendencias y preferencias de los sujetos encuestados (frecuencias absolutas y relativas de las opciones de respuesta, así como los promedios obtenidos en los indicadores y dimensión). En este sentido, para Chávez (2007), la tabulación de los datos

constituye una técnica empleada por el investigador para procesar la información recolectada, logrando de esta manera la organización de la data relativa a las variables, dimensiones e indicadores según el caso.

(c) Resultados

Tabla 1

ANÁLISIS DE FACTORES	Alternativas de Respuesta										Promedio Indicador	Promedio Dimensión
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		CASI NUNCA		NUNCA			
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR		
ANÁLISIS INTERNO	49	52,69	40	43,01	4	4,30	0,00	0,00	0	0,00	4,48	4,08
ANÁLISIS EXTERNO	62	66,67	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	31	33,33	3,67	

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los integrantes del censo poblacional. Los Investigadores (2014)

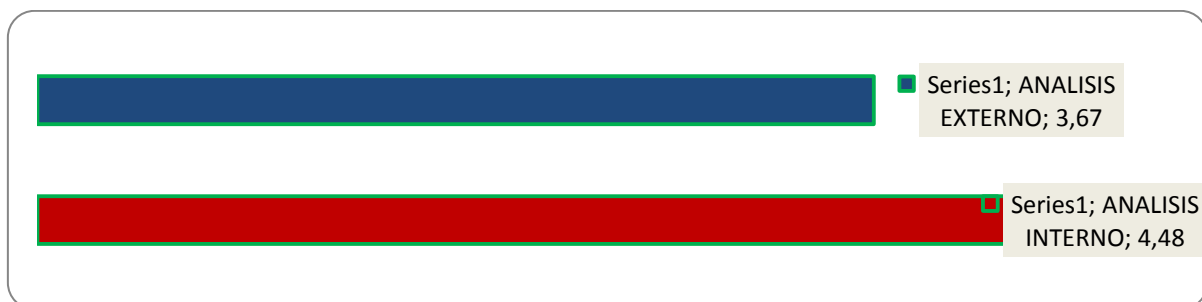


Gráfico 1: Análisis de Factores. Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los integrantes del censo poblacional. Los Investigadores (2014)

Tabla 2

ELEMENTOS DE APLICACIÓN	Alternativas de Respuesta										Promedio Indicador	Promedio Dimensión
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		CASI NUNCA		NUNCA			
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR		
MISIÓN	93	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5,00	3,61
VISIÓN	62	66,67	31	33,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4,67	
VALORES	43	46,24	0	0,00	19	20,43	9	9,68	22	23,66	3,35	

INDICADORES	31	33,33	0	0,00	13	13,98	33	35,48	22	23,66	2,97
METAS	0	0,00	8	8,60	54	58,06	0	0,00	31	33,33	2,42
ESTRATEGIAS	0	0,00	23	24,73	70	75,27	0	0,00	0	0,00	3,25

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los integrantes del censo poblacional. Los Investigadores (2014)

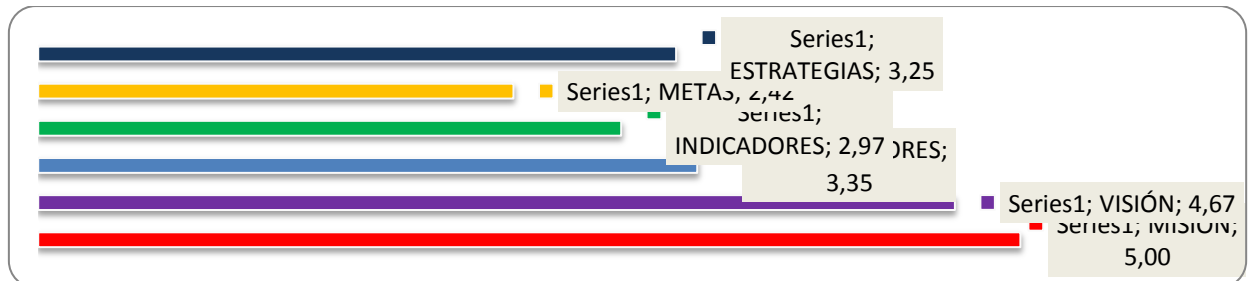


Gráfico 2: Elementos de Aplicación del CIM. Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los integrantes del censo poblacional. Los Investigadores (2014)

Tabla 3

PERSPECTIVAS	Alternativas de Respuesta										Promedio Indicador	Promedio Dimensión
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		CASI NUNCA		NUNCA			
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR		
P. FINANCIERA	52	55,91	10	10,76	0	0,00	0	0,00	31	33,33	3,56	3,56
P.CLIENTES	31	33,33	17	18,28	14	15,05	15	16,13	16	17,20	3,34	
P.PROCESOS ORGAN.	62	66,67	0	0,00	31	33,33	0	0,00	0	0,00	4,33	
P.APRENDIZAJE	0	0,00	0	0,00	93	100,00	0	0,00	0	0,00	3,00	

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los integrantes del censo poblacional. Los Investigadores (2014)

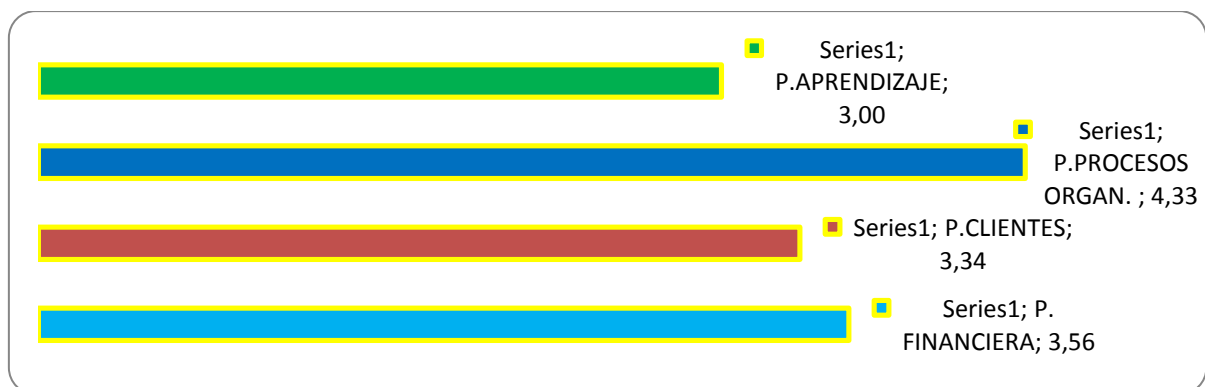


Gráfico 3: Elementos de Aplicación del CIM. Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los integrantes del censo poblacional. Los Investigadores (2014)

(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 muy elevada en el análisis de los Factores Internos, es decir un 95,70 por ciento de los encuestados manifestó que estos son considerados al momento de ejecutar la evaluación de los objetivos, mientras que en 4,30 por ciento señalo que A Veces se ejecuta el análisis. Por su parte al análisis de los Factores Externos señala que dentro de la empresa existe una tendencia positiva media en la medición de dichos elementos y cómo influyen a la organización, un 66,67 por ciento señala que siempre se ejecuta; mientras que un 33,33 por ciento señala que Nunca se ejecuta el análisis.

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.

Para analizar los valores obtenidos en cada uno de los indicadores, se obtuvo que: Para el indicador Factores Internos se obtuvo un promedio de 4,48 es decir existe, presenta un Nivel Muy Alto de Presencia dentro del conjunto de factores organizacionales. En el mismo orden de ideas el indicador Factores Externos evidencia un promedio de 3,67 es decir se encuentra en un Nivel Alto. Para finalizar la dimensión presenta un promedio general de 4,08 lo que se traduce en un Nivel Alto de presencia dentro del entorno organizacional.

Los datos reflejados en la tabla 2, haciendo referencia al indicador Elementos de Aplicación del CIM dentro del censo poblacional, se obtuvo que: Existe una tendencia totalmente positiva en función a la Misión y Visión Organizacional, al señalar el 100 por ciento que Siempre estos aspectos son conocidos y se encuentran difundidos dentro de la organización. Por su parte el análisis de los Valores arrojó una tendencia positiva media baja, un 46,24 por ciento señaló que se encuentran formulados y orientados en función de los lineamientos organizacionales, mientras que un 53,76 por ciento señala que A Veces (20, 43 por ciento), Casi Nunca (9,68 por ciento) y Nunca (23,66 por ciento) respectivamente reconocen el estudio y aplicación de los valores y su especificación dentro de la organización.

Al evaluar el indicador Indicadores se evidencia una tendencia negativa media un 59,14 por ciento señala que los mismos no son considerados para obtener un diagnóstico real de la situación de la empresa, mientras que un 40,86 por ciento señaló que si se analizan. Por su parte el indicador Metas presenta una tendencia neutral, es decir un 58,06 por ciento señala que A Veces se plantean metas de fácil alcance o logro, mientras que el 41,94 por ciento plantea que estas se logran en su totalidad Casi Siempre (8,60 por ciento) y Nunca (33,33 por ciento). Finalmente el indicador Estrategias evidencia un comportamiento neutral (un 75,27 por ciento) señala que se formulan estrategias efectivas para el logro de las metas, mientras que el 24,73 por ciento señala que Casi Siempre se establecen las estrategias efectivas.

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.

Para analizar los valores obtenidos en cada uno de los indicadores, se obtuvo que: Para el indicador Misión se obtuvo un promedio de 5 es decir, evidencia un Nivel Muy Alto de Presencia dentro de la organización. Por su parte el indicador Visión evidencia un promedio de 4,67 es decir se encuentra en un Nivel Alto. Mientras que el indicador Valores presenta un promedio de 3,35 es decir un comportamiento Moderado. El indicador Indicadores obtuvo un promedio de 2,97, lo que evidencia un comportamiento Moderado. Finalmente los indicadores Metas y Estrategias, evidenciando un promedio de 2,42 y 3,25 evidenciando un comportamiento Bajo y Moderado respectivamente. Para culminar el promedio de la dimensión es 3,61 es decir un Nivel Alto, en consideración a los elementos de aplicación del CIM al entorno donde desarrolla la actividad comercial la organización.

Los datos reflejados en la tabla 3, haciendo referencia al indicador Perspectivas de Aplicación del CIM dentro del censo poblacional, se obtuvo que: Existe una tendencia positiva media en función de la Perspectiva Financiera, un 66,67 por ciento señala que se analizan los factores financieras en miras de obtener rentabilidad en el manejo de los

recursos económicos y financieros, en contraposición de un 33,33 por ciento señala que no se ejecuta a cabalidad el análisis. Mientras que la Perspectiva de los Clientes presenta una tendencia positiva media, un 51,61 por ciento señala que el estudio de la satisfacción del cliente se ejecuta, en contraposición de un 48,39 por ciento quienes señalan que este factor no es estudiado en su totalidad.

Por su parte la Perspectiva de los Procesos Organizacionales evidencia una tendencia positiva media un 66,67 por ciento señala que si se analizan y monitorean los procesos organizacionales, en contraposición del 33,33 por ciento quienes señalan que el monitoreo se ejecuta Algunas Veces. Finalmente la Perspectiva del Aprendizaje evidencia una tendencia neutral, el 100 por ciento señala que Algunas Veces se ejecutan las actividades de adiestramiento dentro de la organización.

En función de los resultados obtenidos y según el criterio de Kaplan y Norton (2010), las Perspectivas de Aplicación del CIM 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 cimienta 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.

Conclusiones

La herramienta del CIM 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 CIM 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 CIM que servirá de base gerencial para la evaluación de las acciones desarrolladas en la organización. Finalmente, puede establecerse que el CIM 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

Referencias Bibliográficas

Abarca, J. (2010). Planificación Organizacional. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
Doceava edición Ciudad de México, México.

Méndez, R. (2005) Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Bogotá, Colombia.

Kaplan, E y Norton A. (2010). CIM: Herramienta de Gestión. Ediciones Esparza. Quinta edición. Madrid, España.

Mendell, L. (2011). Fundamentos de Gerencia. Ediciones Hills. Caracas, Venezuela

Gestión del Conocimiento en el Desarrollo de Personas: Una Visión Compartida en las Organizaciones de Salud.

(6JJGH-65)

Ditzabeth Montiel*

Irama Socorro**

José Paz***

Resumen

El presente artículo tuvo como propósito analizar la gestión del conocimiento en el desarrollo de personas una visión compartida en las organizaciones de salud. La metodología fue de tipo analítica, descriptiva, empleando técnicas bibliográficas, apoyada en la búsqueda de información documental e impresos electrónicos. En conclusión la gestión del conocimiento en el desarrollo de personas en las organizaciones de salud, permite la generación y trasmisión de conocimientos, referentes a la preservación de la vida humana y salud del individuo, contribuyendo al desarrollo de la labor de los colaboradores en el campo medico-asistencial, y con ello mejorar la calidad de servicio, utilizando su capital intelectual desde una visión compartida, para alcanzar los objetivos y el bienestar de la comunidad.

Palabras clave: Gestión de conocimiento, Desarrollo de personas, capital intelectual.

Knowledge Management in the Development of People: a shared Vision in Health Organizations.

Abstract

This article proposes to analyze knowledge management in developing a shared vision of people in healthcare organizations. The methodology was analytical, descriptive, using bibliographic techniques, based on the search for documentary electronic and printed information. In conclusion, the management of knowledge in the development of people in healthcare organizations, allows the generation and transmission of knowledge, concerning the preservation of human life and health of individuals, contributing to the development of the work of employees in the field medical-care, thereby improving the quality of service, using their intellectual capital from a shared vision to achieve the goals and welfare of the community.

Keywords: Knowledge Management, People development, intellectual capital.

*Magister en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Licenciada en Administración de Empresas. Postulante a Dr. en Ciencias Gerenciales. Gerente Administrativo y Recursos Humanos de la empresa D-Cozulia, C.A. Email:ditzabethm@hotmail.com. Teléfono: 0414-6044390.

** Magister en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Diplomado en Gerencia de Servicios de Salud. Licenciada en Bioanálisis. Postulante a Dr. En Ciencias Gerenciales Supervisora de Laboratorio Clínico en PDVSA Norte. Email:Iramasocorro20@hotmail.com.

*** Abogado. Perito. Docente universitario Misión Sucre. Analista de contratos Petróleos de Venezuela (PDVSA). E-mail: abogipaz@hotmail.com. Teléfono: 0424-6835715.

Introducción

Las empresas de hoy, persiguen la innovación e implementación de nuevas estrategias para consolidar un mercado competitivo, por tanto marcar la diferencia, así como en la búsqueda del talento humano idóneo, proactivo, innovador, creativo, con una visión globalista acerca de las nuevas tendencias y enfoques organizacionales resulta un punto de interés para mantenerse estable en el mercado donde se desenvuelve. En este sentido, las organizaciones que están dirigidas al área de salud, no escapan de esta realidad, cualquiera que sea el sector, una organización siempre necesitara para desarrollar sus procesos de trabajo contar con el personal idóneo y oportuno que permita alcanzar los objetivos desde la puesta en práctica de sus habilidades y destrezas a través de su experticia o bien como parte de los conocimientos adquiridos en su formación profesional.

En virtud de los aspectos, planteados se añade que en la actualidad la formula o esencia del éxito del negocio, no solo se concentra en la oferta y demanda de los bienes y servicios dispuesto en el mercado para satisfacer la demanda del cliente como parte de su compromiso en ante la calidad de sus procesos de trabajo, sino también en las acciones llevadas a cabo por los responsables de direccionar a la gente adscrita a la estructura organizacional, es decir; las personas encargadas de planificar, organizar, dirigir y monitorear la gestión del negocio, donde aunado a ello se da valor agregado gestionar el conocimiento y como se transfiere a otros el logro de los objetivos no solo de la empresa como unidad económica sino la persona como unidad transmisora de ideas creativas e innovadoras desde sus conocimientos en aspectos particulares de su quehacer.

Por tanto, la gestión del conocimiento resulta un medio ineludible en las organizaciones de salud, ya que están deben mantenerse actualizadas empleando técnicas y métodos de carácter científico y técnico, en los cuales fijan su prioridad en salvaguardar la vida del individuo, mantener una sociedad sana, empleando acciones preventiva para mitigar riesgos producto de diversas enfermedades o bien accidentes en el entorno, entonces la difusión de información comprende un marco de referencia para ofrecer calidad en los servicios dispuesto en la sociedad.

Por ello, las viejas teorías donde solo el capital tangible y estructural era importante, han cambiado su enfoque paradigmático, por cuanto los nuevos postulados en la gestión de las organizaciones se focaliza en el capital humano, considerando sus conocimientos el verdadero valor que realmente representa, como pilar de progreso y estabilidad fundamental en las organizaciones, sin excluir las del sector salud, ya que estas tienen el compromiso de velar por el bienestar del colectivo social por ser parte de su gente para alcanzar los objetivos planificados, así como el valor agregado desde su actuación personal.

Sin embargo, al hablar entonces sobre el conocimiento de la gente como parte de su talento y de cómo las organizaciones, en especial la del área de salud no solo pueden gestionar la calidad de sus servicio como parte de su estabilidad económica sino medir este conocimiento, es decir identificar activos intangibles que aportan valor agregado para el funcionamiento de la misma. Tomando en cuenta que el conocimiento es información analizada y organizada. "Es la representación simbólica de aspectos de algún universo del discurso nominado: Saber + Experiencia + Destreza + Habilidad."

Por consiguiente, las organizaciones de salud buscan no solo que su personal exponga sus conocimiento sino desarrolle ideas donde en conjunto gesten nuevos perfiles que engranen con la cultura organizacional, sus valores, la filosofía, principios éticos sobre todo que reúnan las competencias sociales necesarias, para aportar valor agregado a la estructura organizacional, donde el talento humano transmita y genere el capital intelectual, contribuyendo al logro de los objetivos en materia de salud con interés en las necesidades sociales de las comunidades.

Cabe destacar que este capital intangible, representa una ventaja competitiva entre las organizaciones, donde este capital humano será la diferencia, capaz de mantener y lograr su posicionamiento en los mercados globales, todo esto a través de ideas transmisibles en sus conocimientos, aptitudes, actitudes, competencias, experiencias que son de interés al momento de desarrollar el potencial humano, donde la preparación mental, social, humana y profesional, son indispensables para el mundo cambiante en este nuevo milenio.

Todas estas características individuales coadyuvan a promover nuevos retos en la gestión del conocimiento de los colaboradores que ayuden a combatir enfermedades, minimizar los riesgos, hacer nuevos descubrimientos científicos para la preservación de la salud y liderar en el mercado de la asistencia social en salud, que represente una mejor calidad de vida. De allí, el concepto de salud según la definición presentada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su constitución aprobada en 1948, cómo un estado de completo bienestar físico, mental y social, no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia.

De todo lo expuesto anteriormente, se puede decir entonces que las nuevas organizaciones que pretendan asumir nuevos riesgos, retos y mantenerse en una marcada competencia tendrá que esforzarse por formar su capital humano, entrenarlo, capacitarlo, estableciendo planes de carrera y el desarrollo de las mismas, dentro de la organización. En líneas generales, donde se puedan medir estos conocimientos; desarrollando las personas hacia sus carreras profesionales donde se despliegue las competencias necesarias para lograr sus objetivos. Tomando en cuenta aspectos que involucren metas personales y profesionales que beneficien a la organización, además del talento humano en esa integración hacia los cambios que se presenten en el mundo cambiante.

Aunado a estas exposiciones el presente artículo vincula la gestión del conocimiento en el desarrollo de personas como visión compartida en las organizaciones de salud.

Fundamentación Teórica.

Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual en el Desarrollo de Personas.

Para Morín (2006), el conocimiento del mundo se ha convertido en una necesidad intelectual pero a su vez vital, siendo entendida en dos direcciones, la primera como un proceso que se manifiesta en el acto de conocer, es decir, la percepción de una realidad, mientras en segundo como un producto o resultado de dicho proceso, que se traduce en conceptos, imágenes y representaciones acerca de una realidad.

En este sentido, el conocimiento visto como un proceso de las organizaciones de salud, implica la relación entre dos elementos sujeto y objeto. Entendiendo el sujeto como la persona que busca, obtiene o posee el conocimiento; mientras el objeto como el hecho, fenómeno, tema o materia que el sujeto estudia. De allí, que el conocimiento corresponda a un proceso donde se relaciona el sujeto que conoce; además se percibe mediante sus sentidos, aunado al objeto conocido o percibido.

Según Paniagua (2007) plantea que la gestión del conocimiento es un proceso sistemático, de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de manejar la comprensión de las personas en un área específica. Por tanto, se explica considerando los aportes de los autores, que la gestión del conocimiento a través de sus estrategias de tipo organizacional orientadas al conocimiento incide en el personal de las empresas favoreciendo la productividad dentro de la misma.

Considera Donadello (2010) que "la gestión del conocimiento es todo el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos"; es pertinente entonces sostener, que cuando un individuo encuentra la practicidad de una información se está en presencia de la gestión del conocimiento y esto permite el fortalecimiento de su aprendizaje.

Por tanto, al hablar un poco más de capital intelectual, se presenta la definición de Edvinsson (2003) con la siguiente metáfora, una corporación es como un árbol. Hay una parte que es visible (las frutas) y una parte está oculta (las raíces). Si solamente te preocupas por las frutas, el árbol puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, será necesario que las raíces estén sanas y nutridas. Esto es válido para las empresas: si solo se concentra en los frutos

(los resultados financieros) e ignora los valores escondidos, la compañía no subsistirá en el largo plazo.

Esto quiere decir, que todos los elementos dentro de la organización son importante; cada activo representa la consolidación de la empresa, tanto las personas como las herramientas, por ello los activos tangibles, el capital y demás integrantes forman su esencia y la manera en que se direccionen darán entonces los frutos esperados, ningún elemento puede ser olvidado, por el contrario deben permanecer interrelacionados.

Por su parte, Steward (1997), define el capital intelectual como material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede ser utilizado para crear valor, es decir es la fuerza cerebral colectiva, siendo difícil de identificar y aun más distribuir eficazmente. Pero quien lo encuentra y lo explota, triunfa. El mismo autor afirma, que en la nueva era, la riqueza es producto del conocimiento. Éste y la información se han convertido en las materias primas fundamentales de la economía y sus productos más importantes.

De acuerdo, con el ejemplo puede decirse entonces, que las personas aportan toda su esencia, sus conocimientos, habilidades y destrezas en la consecución de los objetivos, lo que significa para la organización contar con ese talento humano valioso, el cual se desarrolle y se forme dentro de ella. Sin embargo, Díaz (2001), considera que el capital intelectual es la agrupación de activos que una sociedad posee que, a pesar de no estar discriminados en un estado contable son generadores de valor. Esto, quiere decir, que estos activos aun cuando no se toman en cuenta o no forman parte de los activos que se contabilizan en las organizaciones son los que más agregan valor a la organización.

Por su parte, Bueno (2001) define como el capital intelectual como el conjunto de capacidades, destrezas y conocimientos de las personas que generan valor ya sean para las comunidades científicas, las universidades, las organizaciones y la sociedad en general. Partiendo de los aspectos planteados en párrafos precedentes, es necesario señalar que la gestión del conocimiento, mide el capital intelectual para saber con que cuenta la organización, ya que su talento humano es primordial para el logro de las metas y los objetivos planteados, el cual se obtiene a través de este capital disponible en su entorno.

Partiendo de estas ideas, se puede concretar diciendo que el talento humano puede desarrollarse y convertirse en una fuente de conocimientos para alcanzar el éxito organizacional en este nuevo milenio de retos, competencias, donde todo en el entorno cambia y nada es definitivo, por ello tanto el capital humano como el capital intelectual es sin lugar a duda lo que marcará la diferencia en las organizaciones, y representara la ventaja competitiva para

permanecer estables en el entorno donde dispone sus servicios, y más aun en la actualidad donde los avances de la tecnología apuntan hacia la actualización de actividades que conlleven a la calidad y excelencia en el campo labor, siendo en este particular el sector salud .

Asimismo, es importante para las empresas del sector salud formar talento humano que integren, pertenezcan, pero además se mantengan disponible dentro de las organizaciones, agregando valor a través de sus conocimientos y competencias una vez desarrolladas, otorgando interés en la gestión de conocimiento e importancia de las personas ante el desarrollo de carrera como parte de una visión compartida en el referido sector.

Desarrollo de Carrera de Personas una visión compartida en las organizaciones de salud.

Al respecto, el conocimiento por sí solo no se gestiona, hay que buscarlo e integrarlo a la organización, estando el capital intelectual inmerso en cada una de las personas que conforman estos activos intangibles en el contexto de las organizaciones. En este orden de ideas, para que estos activos sean aun más valiosos, hay que nutrirlos, formarlos pero además hacerle saber lo importante que son en el campo de sus quehaceres, es decir hacerles sentir que son tomados en cuenta por sus aportes, y que mejor forma, de alimentar este conocimiento sino es mediante el desarrollo integral de las personas mediante su carrera.

Mondy y Noe (2005) señalan que el desarrollo de carrera es un enfoque formal el cual las organizaciones utilizan para garantizar que las personas con las calificaciones y experiencias apropiadas estén disponibles cuando se necesiten.

De igual manera hay quienes indican que el desarrollo de carrera beneficia tanto a la organización como al empleado, por cuanto son desarrollados para agregar valor a ambos. Por lo tanto, incluye la exposición a cualquier actividad preparando a una persona para satisfacer las necesidades presentes y futuras de la empresa. Por su parte Werther y Davis (2008) lo define como, el fruto de la planeación de carrera, comprendiendo los aspectos donde una persona enriquece o mejora, con vista a lograr objetivos dentro de la organización.

Asimismo, Bohlander y Snell (2008) consideran el desarrollo de carrera como la secuencia de empleos que el individuo tiene durante su historia de trabajo, sin importar su ocupación o nivel en la organización. Este término ya no se refiere exclusivamente a las ocupaciones de alto nivel o de avance rápido. Igualmente los autores DeCenzo y Robbins (2008), consideran que el término carrera, tiene diferentes significados, donde en el lenguaje popular puede significar avance; sin embargo, opinan que el expresión "carrera" hace referencia a la trayectoria laboral del empleado, entendida como el patrón de experiencias laborales que amplían el curso de vida de una persona.

A partir de esta definición, expuestas en párrafos precedentes se establece que todo individuo tiene una trayectoria laboral, este concepto abarca a los trabajadores no calificados hasta ingenieros, médicos y otros profesionales. Por lo tanto cualquier trabajo, pagado o no, puede constituir una carrera laboral, además mencionan los autores antes referidos que, el éxito de una carrera no solamente se define objetivamente en términos de promoción, sino también subjetivamente en términos de satisfacción.

De acuerdo con lo expresado por Chiavenato (2009), el desarrollo de personas tiene una vinculación estrecha con el desarrollo de sus carreras, donde una carrera es la sucesión o secuencia de puestos que un individuo ocupa a lo largo de su vida profesional, entonces esta presupone un desarrollo profesional gradual y la ocupación de puestos cada vez más altos así como complejos.

Finalmente se indica que el desarrollo de carrera es como la secuencia o recorrido de todos los puestos desempeñados por una persona durante el transcurso de su vida o trayectoria laboral; de acuerdo a sus habilidades, destrezas, competencias, así como su permanencia en la organización, a su avance y desarrollo; agregando valor a su desempeño dentro de la misma, en pro de los objetivos organizacionales y propios. Una vez desarrollados transfieren y ponen en práctica todos esos conocimientos de los que son poseedores. Colocando a la organización en la cima con una valiosa ventaja competitiva en los nuevos mercados.

Etapas del Desarrollo de Carrera un patrón de vida laboral que otorga conocimiento.

Para DeCenzo y Robbins (2008), un análisis completo de la carrera debe considerar cinco etapas. Donde se muestra desde que se inicia, pasando a las fases de crecimiento y declinación, hasta llegar al punto de término, normalmente es un evento natural en la vida laboral de una persona, donde la mayoría de ellas comienza a formar su carrera laboral durante sus primeros años de escuela, comienza a reducirse progresivamente cuando se alcanza la edad para el retiro. Se pueden identificar en cinco etapas características de los adultos independientemente de su ocupación, estas etapas se refiere a : exploración, establecimiento, media, última y declinación.

Etapa Exploración

Las decisiones fundamentales de los individuos son consideradas en relación con sus carreras, lo hacen antes de ingresar a la fuerza de trabajo ganando un sueldo. Fundamentadas por las opiniones de: parientes, maestros, amigos, televisión, cine o el internet; les ayuda a reducir las alternativas de elección, dándoles ciertas líneas a seguir. Ciertamente, las carreras, los intereses, las aspiraciones de los miembros de la familia, así como los recursos financieros serán factores de peso para determinar la percepción que se tenga de las carreras disponibles, las

escuelas, institutos o universidades pudiendo tomarse en consideración.

Siguiendo con el periodo de exploración este termina cuando se hace la transición desde los programas de educación formal hacia el trabajo. Desde un punto de vista organizacional, esta etapa ocurre antes de comenzar a trabajar. Por su puesto, esto no quiere decir que sea irrelevante. En este sentido, los autores DeCenzo y Robbins (2008), indican que, el periodo de exploración es aquel donde se forma una serie de expectativas sobre la carrera que uno desarrollará, estas tienden a ser realizadas o no. Tales expectativas pueden permanecer dormidas, posteriormente surgir de repente para frustrar tanto al empleado como al patrón. Se prueban campos potenciales para ver cuales les gusta y cuáles no, es parte de las estrategias para una exploración exitosa de la carrera.

Etapa de Establecimiento

Para DeCenzo y Robbins (2008), la etapa de establecimiento comienza con la búsqueda de un empleo e incluye: obtener su primer trabajo, que los demás lo acepten, aprender el puesto, obtener la primera evidencia tangible de éxito o fracaso en el mundo real. Comienza con incertidumbre, ansiedad, de hecho son dos problemas dominantes: encontrar un nicho y dejar huella. Además requiere de cierto tiempo para encontrar trabajo.

También se da el caso, de una persona que haya pasado por varios trabajos y no guardan relación entre sí. Por su lado, su primer trabajo real, probablemente no sea con la compañía que se va a retirar. Sin embargo, la exploración minuciosa de su carrera le ayuda a lograr esta etapa de establecimiento de manera fácil.

Por otra parte, el segundo problema de ésta etapa es que: dejar huella, se caracteriza por cometer errores, aprender de los mismos, asumir mayores responsabilidades. En esta etapa los individuos aun deben alcanzar su máxima productividad, raramente se les asignan tareas que implican un gran poder o estatus elevado.

Asimismo, la carrera consume mucho tiempo y energía frecuentemente existen sentimientos de crecimiento, expectación o anticipación, tal como la experimenta un alpinista cuando está a punto de llegar a la cima, esperando ver qué hay del otro lado. Justamente como el alpinista "toma" la montaña cuando llega al punto más alto, la etapa del establecimiento abra terminado cuando haya "llegado" (dejado huella). Por su puesto, en este momento se le considera un veterano maduro. En consecuencia, ahora el individuo es responsable de sus propios errores.

Etapa Media de la Carrera

Según los autores DeCenzo y Robbins (2008), este es el momento cuando el individuo puede continuar con el mejoramiento de su desempeño, estabilizarse o comenzar a deteriorarse. Por lo

tanto, aunque el reto de mantenerse productivo en el trabajo después ser una persona madura, es un reto grande de todos en esta etapa. El patrón ya no es tan claro como en la exploración y establecimiento.

Etapa Última de la Carrera

Para aquellos que continúan creciendo a lo largo de la etapa media de su carrera laboral, la etapa última de la misma generalmente constituye un periodo agradable en el puede permitirse el lujo de relajarse un poco y de jugar el papel de un gobernante mayor. En este momento, es cuando uno puede descansar en sus laureles, disfrutar del respeto de los empleados con menos experiencia.

Asimismo, los autores DeCenzo y Robbins (2008) señalan que es frecuente durante la última etapa de la carrera laboral, ya no se espera que los individuos realicen los mismos niveles de desempeño de los años anteriores. Su valor dentro de la organización normalmente descansa sobre su capacidad de juicio, construido durante años y por medios de diferentes experiencias. Pueden enseñar a los demás basándose en el conocimiento logrado.

Declinación o Etapa final de la Carrera

La etapa final o declinación en la carrera laboral prácticamente es difícil para todas las personas, pero irónicamente, lo es más a aquellas que habían tenido un éxito tras otro en las anteriores etapas. Después de décadas de logros continuos y de altos niveles de desempeño, llega el momento para el retiro.

Por consiguiente, indican DeCenzo y Robbins (2008) que estos individuos dejan de estar en la primera plana, renuncian a un componente fundamental de identidad. Para aquellos que han visto su desempeño deteriorado a lo largo de los años, puede ser un periodo placentero. Las frustraciones asociadas al trabajo se dejan atrás. Para los estables probablemente tengan una transición más fácil hacia otras actividades. De acuerdo a Pedraja, Rodríguez y Rodríguez (2008) refieren que la gestión del conocimiento es un proceso controlado con una finalidad establecida, basada en una estructura donde se desarrollan tres etapas que son: crear conocimiento, compartir conocimiento y aplicar conocimiento para llegar al cumplimiento de los objetivos trazados.

En conclusión a estas exposiciones, acerca de las etapas del desarrollo de carrera un patrón de vida laboral que otorga conocimiento puede inferirse que las personas deben desde su campo de formación individual forjar un camino que lo lleva a alcanzar no solo sus objetivos individuales como colectivo social capaz de crear conocimientos sino también profesional al servicio de mundo empresarial, donde debe compartir, aportar, aplicar ideas, y conocimiento

para hacer de su desempeño un valor agregado a la excelencia y con ello a la productividad en términos económicos pero también de satisfacción para permanecer en ellas, en líneas generales se explica entonces que aun cuando vea por terminadas sus etapas pueden seguir generando conocimientos, ya que estos pueden continuar trascendiendo cuando son llevados a la práctica .

Metodología Aplicada.

Para este artículo, se recurrió al uso de la metodología de tipo analítica, descriptiva, documental, se recurrió a la consulta y exanimación de documentos impresos, electrónicos, revistas científicas, consultas bibliográficas, empleándose como fuentes de apoyo mediante la revisión, consulta, compilación e interpretación de información recopilada, de diferentes autores y estudios con características similares a los aspectos insertos en el desarrollo investigativo. Sobre este particular desde la aplicación de la metodología se empleo el apoyo de autores tales como: Hurtado (2006), Arias (2006), Méndez (2006); Hernández y Otros (2010) entre otros.

Conclusiones.

Luego del desarrollo de este artículo, donde se Gestión del Conocimiento en el Desarrollo de Personas: Una Visión Compartida en las Organizaciones de Salud se concluye, diciendo:

✓ La gestión del conocimiento no puede desvincularse de las personas, ya que el capital intelectual está inmerso en cada uno de los individuos, capaces de gestionar, transformar, transmitir conocimiento de ideas creativas e innovativas una vez llevados a la práctica en el desempeño de su trabajo mostrando con ello las competencias idóneas para gestar la excelencia en el compromiso laboral en las organizaciones de salud.

✓ Las organizaciones de salud deben considerar las capacidades del talento humano que les genera conocimiento y agrega valor al logro de los objetivos, mediante las competencias que hacen posible la solución de problemas, la innovación, creatividad, estrategias; que vinculadas a la razón de ser de la organizaciones de salud logran mantenerlas en el mercado, asumiendo retos y la implementación de nuevas tecnologías, herramientas, afrontando los cambios del entorno que son cada día más acelerados.

✓ Las personas son el pilar fundamental de toda la estructura organizativa, puesto que son ellas quienes dirigen, direccionan y administran el conocimiento, a través de las acciones que permiten llevar a la práctica los mismos, en el desarrollo de las competencias, así como el personal y profesional.

✓ En la salud como en otros sectores, la gestión del conocimiento resulta un patrón constante, de adaptabilidad, cambios y transformaciones que hacen que los médicos, científicos o el talento adscrito al referido sector entre otros, incursionen a través del tiempo en nuevas formas de gestar el conocimiento, investigando y llevando la práctica lo aprendido para contribuir al bienestar del ser humano.

✓ Asimismo, logran aportar desde los conocimientos compartidos, contribuir a la responsabilidad social que es necesaria hoy día para la conservación de un ambiente saludable y sustentable, a través de la concientización ante la utilización adecuada de los recursos del medio en que vivimos.

Referencias Bibliográficas.

- Bohlander, G. y Snell, S (2008) Administración de Recursos Humanos. México. Cengage Learning Editores. Catorceava edición.
- Bueno, E. (1999). La gestión del conocimiento: nuevos perfiles profesionales.
- Casares, J. Diccionario Ideológico de la Lengua Española. Barcelona.
- Chiavenato, I. (2009) Gestión del Talento Humano. México. Editorial McGraw Hill Interamericana. Tercera edición.
- Chiavenato, I. (2009) Dirección estratégica de recursos humanos. México. Editorial McGraw Hill Interamericana. Quinta edición.
- Donadello, B. (2010). **"El Director en los Centros de Educación Primaria: Gestión del Conocimiento, gestión de competencias, liderazgo e impacto en la calidad educativa de centros. Estudio de caso de CRA"**. Universidad de Zaragoza. España.
- Edvinsson, L y Malone. Ms (2003) El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. Editorial Gestión 2000.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista; M del Pr (2010) Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Quinta Edición
- Hurtado, J (2007) Metodología de la Investigación. Venezuela. Fundación Sygal. Editorial Magisterio

Méndez, Carlos (2006) Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Colombia. Editorial Limusa. Cuarta Edición.

Molina, José Luis y Montserrat Marsal Serra (2006). La gestión del conocimiento en las organizaciones. España

Mondy, R. y Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial Person Educación. Novena edición.

Morín, Edgar (2006) **Introducción al pensamiento complejo**. Madrid. Editorial Gedisa.

Paniagua Arís (2007), La Gestión Tecnología del conocimiento. España.

Pedraja, L; Rodríguez, E; y Rodríguez, J. (2008). **La gestión del conocimiento y la eficacia organizativa en las pequeñas y medianas empresas**. Redalyc. Vol. 14. (pp. 495-506).

Robbins, S y Decenzo, D (2008) **Supervisión**. México. Editorial Pearson. Prentice Hall. Octava Edición.

Werther, W. y Davis, K. (2008) *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Sexta edición.

Cibergrafías.

<http://coopetitividad.blogspot.com/2009/02/la-coopetencia-un-nuevo-enfoque.html>. 14-11-2011.

<http://papelesdeinteligencia.com/que-es-gestion-del-conocimiento/#sthash.GVeDuO>.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000200004

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225017552008>

Auditoria social: Herramienta de control en organizaciones comunitarias (6JJGH-82)

Annherys, Paz *
Félix, Franco**
Jaiham, Harris***

Resumen

El propósito del presente artículo fue analizar la auditoria social como herramienta de control en organizaciones comunitarias, sustentándose en teorías sobre el tema abordado. Metodológicamente fue una investigación analítica, descriptiva y diseño bibliográfico, la recolección de información se utilizó la técnica de observación documental, revisitando textos y documentos digitales. A manera de conclusión, la auditoria social es una herramienta de control administrativa en las organizaciones comunitarias, que facilita evaluar el registro de acciones socialmente responsables desarrolladas para atender las necesidades o problemas del entorno, representando un medio de monitorear, evaluar y controlar la gestión de planes y proyectos sociales planificados y ejecutados; y los recursos empleados para llevarlos a cabo, atendiendo principios éticos y de transparencia enmarcados en su gestión.

Palabras Clave: Auditoria social, herramienta de control, Organizaciones comunitarias.

Social audit: a tool for control of community organizations

Abstract

The purpose of this article was to analyze the social audit as a monitoring tool in community organizations, sustained in theories on the subject addressed. Analytical research was methodologically, descriptive and bibliographic design, data collection technique was used observational documentary revisiting texts and digital documents. In conclusion, the social audit is a tool of administrative control in community organizations that facilitates evaluating the record of socially responsible actions developed to address the needs or problems of the environment, representing a means to monitor, evaluate and control management social plans and projects planned and executed; and the resources used to carry them out, taking ethical principles framed and transparent in its management.

Keywords: social audit, control tool, Community Organizations.

* Dra. Cns. Gerenciales. Postdoctora en Gerencia de las Organizaciones. Lcda. Administración de Empresas, Msc. Gerencia Recursos Humanos. Docente titular e investigadora en la Universidad Rafael Belloso Chacín Maracaibo Venezuela. PEI Nivel A Facilitador en la Escuela de Minería de la Guajira Colombiana. E-mail: annheryspaz@hotmail.com. Teléfono: 0058+0412-0540904

**Licenciado en Administración mención Gerencia Industrial. Magister en Gerencia Empresarial. Postulante a Doctor Ciencias Gerenciales. Gerente de Recursos Humanos de la Empresa Mixta del sector Petrolero PetroCabimas. Investigador de Ciencias sociales .Email: fjfs67@hotmail.com.

***Dra. Cns. Gerenciales. Postdoctora en Gerencia Pública y Gobierno. Lcda. Administración de Empresas, Msc. Gerencia Recursos Humanos. Docente titular e Investigadora en la Universidad Rafael Belloso Chacín Maracaibo- Venezuela. E-mail: jaihamharris@hotmail.com.

INTRODUCCIÓN

Hoy día las organizaciones de forma constante están evaluando el entorno, para conocer los avances que se genera alrededor de ellas; pudiendo implantar estrategias orientadas a mantenerse activa en el mercado donde destina sus productos y servicios, a su vez lograr la competitividad y eficiencia no solo en términos económicos derivado de su capacidad de producción sino también su compromiso social, para dar un valor agregado a las necesidades o problemas acuciantes en las comunidades donde están asentadas.

He allí el interés de las organizaciones comunitarias de crear alianzas con empresas del sistema productivo asentado en su entorno, mediante el diseño y aplicación de acciones creativas e innovadores que favorezcan su participación e integración con la gente, a objeto de construir de forma integral el bienestar del colectivo social, además de incorporar los grupos de interés como parte esencial e ineludible hacia un compromiso social consigo y el entorno, haciendo en su conjunto un equilibrio compartido entre el desempeño, desarrollo y el progreso de la sociedad de forma responsable y sustentable.

En este sentido, se explica que parte de la gestión de las organizaciones comunitarias no solo suscribe, en un proceso administrativo, engranado en la planificación, organización, dirección y control de los procesos de trabajos comunitarios, sino emplear herramientas que le facilite llevar un orden de su quehacer diario en pro de la construcción de sociedades sanas y desarrollo de actividades transparentes.

De esta manera, se inserta la auditoría social, el cual se ha convertido en una herramienta de apoyo de la gestión comunitaria, ofreciendo desde sus resultados un valor agregado para emitir juicios que favorecen su comportamiento ético; asimismo ser de utilidad en la detección en casos de hechos desfavorables que ameriten la aplicación de medidas correctivas, como resultado en el procesos de evaluación, medición y control de las actividades inherentes a las acciones sociales. Sobre este particular, se atribuye el análisis de la auditoria social como herramienta de control en organizaciones comunitarias.

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 AUDITORIA SOCIAL HERRAMIENTA ESTRATÉGICA DE LA GESTIÓN COMUNITARIA.

En la actualidad la dinámica del entorno globalizado conlleva a proyectar a las organizaciones en procesos de gestión responsables en términos económicos, sociales, políticos y ambientales, mediante un engranaje sistemático de sus procesos de trabajo para dar respuestas a interrogantes suscitadas de su intervención en el medio donde participa; además se propicie un medio de información para comunicar las acciones vinculadas a la organización de una sociedad sustentable.

De esta manera, puede mostrarse que las organizaciones sin exclusión de las comunitarias emplean procesos de trabajos suscritos de forma tradicional, las cuales conllevan a la práctica de actividades que le son propias por naturaleza, siendo entre ellas la planificación, organización, dirección y control, aunado a propiciar resultados transparentes y coherentes a sus necesidades, pero además de ello a los resultados derivados de sus actividades laboral; asimismo la capacidad de responder a los compromisos con el entorno social donde está inserta como parte de su gestión comunitaria en pro del desarrollo de las sociedades y con ello la capacidad de propiciar la humanización de ellas.

Dentro de este marco, se atribuyen a la excelencia en la gestión de las organizaciones comunitarias, donde estas deben promover procesos de auto-gestión y socio-gestión, a fin de concretar acuerdos de participación entre los grupos de interés, en los cuales todos los miembros de la comunidad se vean beneficiados de los procesos de trabajos llevados a cabo en el pro del entorno, y con ello construir el bien común.

En todo caso no solo se trata de que la organizaciones comunitarias desarrollen actividades enmarcadas en la exclusividad administrativas, contables, humanas, de presupuesto, entre otras; sino que en su conjunto garantizar la eficiencia y eficacia en el comportamiento de su trabajo y con ello el valor social; sin embargo a pesar que de manera integral forman el éxito organizacional, no se puede restar importancia a la función de control desde el apoyo de la auditoría, donde esta se encarga de develar como herramienta estratégico la transparencia de sus actividades de forma tanto sistemática como metódica, como resultado en el manejo de los procesos contables

como administrativos, apoyado en la evaluación, contrastación de hecho y operaciones registradas durante un periodo determinado, pudiendo aplicar acciones correctivas de ser necesario.

Para Lourt (2006) la auditoria es una herramienta de revisión e investigación que opera fuera de los procesos operativos habituales, ya que su función se atribuye en controlar junto a sus dispositivos reguladores, anotar las desviaciones entre lo que sucede y lo que debería suceder.

De acuerdo a Gómez (2006), la auditoria es una revisión y análisis minucioso, con espíritu crítico, de los registros y estados financieros de una organización, por tanto su finalidad se suscribe en dictaminar el grado de confiabilidad que ofrecen, considerando las leyes, principios y usos, que norman tales registros.

Por tanto se infiere, que la auditoria surge de la necesidad organizacional por obtener resultados que la beneficien tanto en términos económicos como sociales, bajo esquemas de transparencias y confiabilidad, en el cual se propicie la divulgación de información en los escenarios en los cuales participan los grupos de interés que deseen conocer, a su vez comunicar los resultados alcanzados en un periodo determinado, apoyado en los registros de información donde se asienta la actuación económica de las actividades desarrolladas.

En líneas generales, la auditoria administrativa se vincula la auditoría contable, ambiental y social en el campo organizacional, donde la de carácter social surge como una estrategia que permite a las organizaciones evaluar, medir y controlar los fines de mejoramiento progresivo la gestión de aspectos referenciales sobre esta naturaleza. Para Gómez (2006) la auditoria administrativa informa a la dirección de la empresa si sus políticas, sistemas y procedimientos se están cumpliendo a cabalidad.

Por su parte, García (2006), define la auditoria social como un proceso que permite medir y controlar la gestión social de una organización; gestión política y administración pública, bajo la aplicación de políticas y prácticas relacionadas con las personas tanto en el interior como exterior de ésta. De acuerdo a Lourt (2006) la auditoria social supone una evaluación del modo habitual de control social, siendo un instrumento de dirección que se centra en las disfunciones que existen en los sistemas de información y acción.

Entendiendo, que la auditoría social representa una herramienta administrativa, de control estratégico asociada al proceso de contabilizar, pero a su vez analizar la acción social de las organizaciones, a través de la rendición cuentas para así y el entorno; además en función de los resultados obtenidos establecer mejoras en el desarrollo de sus planes, programas u actividades de acción, pues bien, mediante ella se expresan las respuestas a la referida la gestión de la actividad de responsabilidad social de las organizaciones comunitarias como parte de su quehacer diario.

Bajo esta premisa se esboza que las organizaciones comunitarias en la actualidad deben ser vida activa en la sociedad, pero para ello debe establecer planes de inversión apoyado en presupuestos, que faciliten analizar y proyectar el desembolso que hacen por concepto de obras, proyectos, planes, programas u otras actividades de índole social, las cuales han de cumplirse en el lapso planteado. De igual modo planificar los objetivos vinculantes para dar respuestas transparentes, pero a su vez pertinentes a la situación abordada, asumiendo con ellos el rol de su gente como ente promotor de ideas, sin desvincularse de los grupos de interés como ejes transformadores de cambios sociales cuando se trabaja por el bien común.

En tanto, la auditoría social comprende un proceso administrativo, que facilita la intervención de acciones determinantes para evaluar la eficacia de la acción u actividades de índole social; además de mostrar su comportamiento ético, basada en los objetivos planificados para mejorar los resultados sociales, dando a tal efecto la proyección de su actuación ante el entorno .

2.2 BALANCE SOCIAL INSTRUMENTO DE DIALOGO EN LAS ORGANIZACIONES COMUNITARIAS

Según Pelekais, Ferrer, Romero y Cruz (2007) el balance social es un instrumento de dialogo de las empresas con sus diferentes públicos, siendo un documento organizacional que ofrece una visión general de las actividades en el ámbito económico, impactos sociales y ambientales, este suele presentar sus compromisos, con metas económica, sociales y ambientales, permitiendo relatar dificultades enfrentadas a los desafíos a vencer.

Destaca desde su punto de vista Vidal (2003) que el balance social constituye un documento, donde se inserta el grado de responsabilidad social de la empresa frente a la sociedad, entonces, es un instrumento que permite conocer, que esperan los stakeholders

de la empresa, publicar los objetivos éticos, reforzar la lealtad y el compromiso para con terceros (trabajadores, accionista, clientes, proveedores, socios, administraciones públicas, entre otras) facilitar la toma de decisiones y mejorar el conjunto de la actividad empresarial y social de la empresa.

Por otra parte, refiere Chiavenato (2007) que el balance social busca reunir en un documento único los principales datos que permitan apreciar la situación de organización en el terreno social, registrar los logros alcanzados y medir los cambios ocurridos en el curso del año en cuestión y en los anteriores.

En líneas generales se trata de una herramienta administrativa, que describe las actividades generadas en la organización para atender el campo social, específicamente aquellas focalizadas tanto al cliente interno como el externo en términos de: empleos, remuneraciones, prestaciones sociales, planes, programas y proyectos sociales, becas, donaciones, talleres sociales y ambientales entre otras; de allí se denota que la implantación del balance social pasa por tres etapas las cuales se mencionan continuación:

Etapla política: es la fase en que la dirección de la organización adquiere conciencia respecto de la necesidad del balance social como un instrumento de relaciones públicas.

Etapla técnica: es cuando surge la exigencia de contar con un sistema de información social y cuando el balance social se convierte en un instrumento que sirve para tal efecto.

Etapla de integración de los objetivos sociales: es cuando el proceso de decisión partiendo de la idea de la responsabilidad social integra los nuevos objetivos sociales se insertan en los diversos niveles de la organización. Entonces, el balance social deja de ser un mero instrumento de información – comunicación para convertirse en un sistema de administrativo de consulta y apoyo gerencial en el marco social, pues bien los objetivos sociales son tratados de igual jerarquía que los objetivos económicos, lo cual facilita la toma de decisiones estratégicas en la gestión organizacional.

Dentro de este contexto se infiere que en términos contables, el ser humano no encaja al realizar la valoración cuantitativa directa e inmediata. Por el contrario el factor humano representa el campo activo en la gestión organizacional, independientemente de la naturaleza o tipo de negocio, donde no es posible evaluar el desempeño sin incluirlos

en la fase diagnóstica, en tal caso es preciso ubicar a la gente en el centro de la situación no solo de la administración, sino también en la actividad contable.

De esta manera, se focaliza la necesidad de las organizaciones sin excluir las de tipo comunitarias de establecer un balance social como instrumento de control de gestión de actividades de esta naturaleza, convirtiéndose en una herramienta que permite el registro de los resultados alcanzados de la acción social considerando el lapso de su ejecución o desarrollo, sirviendo del mismo modo en un medio de diálogo entre los grupos de interés, a través de la divulgación de las actividades de interés sociales puesta en marcha.

En tal sentido, caracterizándose en un medio de proyección ante la vida pública acerca del desempeño social desarrollada por ellas, es decir la atención e inversión de recursos destinados a cumplir con la actividad social pautadas por la organización en su filosofía de gestión o bien en sus objetivos para satisfacer las necesidades de la colectividad o solventar problemas en las comunidades donde se encuentra inserta, ante una rendición de cuentas transparente y ética.

En virtud de lo expuesto, el balance social comprende el reflejo de la información numérica, la cual muestra la situación que se encuentra la organización en aspectos relacionados con el tema social, es decir nace como respuesta a la necesidad que tienen estas bajo un novedoso entorno de responsabilidad social; asimismo tener asentada el registro de información pertinente al control de entrada y salida de recursos a una contabilidad diferente a la tradicional enmarcada en la contabilidad financiera, generando reportes específicos donde se mida, evalúe el origen y destino de los recursos destinados al cumplimiento de los objetivos sociales fijados por la organización en un periodo determinado.

Por consiguiente el balance social es una herramienta de medición de la gestión derivada de actividades bajo la competencia de este fin, por ello los estados financieros llevadas a cabo como fase de un proceso contable suministran datos de interés sobre los resultados económicos de un periodo; así como ofrecer la respuesta a las disposiciones legales e impositivas que administran la operatividad empresarial, sin embargo no representan solo un patrón contable sino el patrón social de apoyo a la gestión organizacional apoyados en la disposición legales y de carácter formal para medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos tanto económicos como sociales, sirviendo en

tal caso de modelo de control para verificar la práctica de acciones con sentido de responsabilidad social.

De acuerdo a los lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2001) el balance social por sí solo no podrá conseguir transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable será un elemento de enorme utilidad. Su práctica facilita el desarrollo de una política social voluntaria y no impositiva, ya que constituye una herramienta para la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social libremente asumida. Por tanto esta debe ofrecer aspectos tales como:

- ✓ Ofrecer información detallada a la alta dirección para la toma de decisiones en la fijación de políticas y estrategias sociales.
- ✓ Permite relacionar los recursos con que cuenta la empresa evaluando la efectividad de los mismos.
- ✓ Brinda un mayor conocimiento de las características socio-laborales del personal y la contribución de la empresa al desarrollo integral del hombre.
- ✓ El balance social es un instrumento que facilita la fijación de políticas sociales a nivel de la empresa sectorial.
- ✓ Se constituye en un aporte valioso para la negociación colectiva
- ✓ El balance social muestra la contribución de la empresa al desarrollo humano del país.

Menciona Lourt (2006) el balance social, surge del cambio experimentado de las empresas en las relaciones socio-industriales, cubriendo dos aspectos, el primero se refiere al punto de vista sociológico, donde la empresa adquiere responsabilidad de agente social, rindiendo cuenta al mismo tiempo tanto en lo social como económico derivado de las demás actividades de la gestión organizacional; mientras la segunda acerca de la gestión convirtiendo cifras de inversiones en el campo humano, asimismo social en indicadores que permitan medir las cosas y hacerlas evolucionar bajo un control contable- presupuestario.

Por consiguiente, se debe definir tanto la variable como los indicadores, en cuanto a las variables representan las actividades que en su contenido puede variar; no obstante los indicadores reflejan esa variación, mientras inferir sobre los indicadores, estos son un medio, no un fin para llevar a cabo un control de la gestión, ya que no constituyen un dato, sino agregan valor a los resultados. En esta medida, las empresas deben definir e

incorporar como parte de su gestión organizacional indicadores que le aporten información, para controlar la gestión en términos de eficiencia, eficacia, efectividad e impacto y eliminar aquellos que no aporten información.

Eficiencia: Grado de aprovechamiento de los recursos.

Eficacia: Grado de satisfacción del cliente tanto interno como externo, a través del producto o servicio referido a proyectos, programas.

Efectividad: Satisfacción del cliente con la óptima utilización de los recursos.

Impacto: Evaluar el costo beneficio generado de acuerdo con los objetivos de cada programa, proyecto actividad.

Vale acotar que para cada indicador se debe definir un rango de gestión, como punto de control y evaluación; de igual forma diseñar su medición haciendo los ajustes necesarios de forma que ofrezcan información oportuna y válida en la toma de decisiones. Se debe considerar que existen indicadores a nivel operativo y estratégico, donde no todos se publican en el balance social, pues hacen parte de la actividad inherente a la gestión organizacional; por tanto del cumplimiento de la responsabilidad social. De igual forma, la empresa puede crear indicadores cuando en el entorno se desarrollan aspectos que afecten de una u otra forma su actividad, la de sus trabajadores o bien la comunidad en general.

Sobre este particular, se explica a modo general, que un indicador debe proporcionar valor agregado a la información, en consecuencia, al definirlo debe considerar aspectos relativo a: que la información seleccionada durante la recolección de datos sea útil, suficiente y real, las fuentes sean confiables, la información se capte oportunamente, con el propósito de tomar decisiones de control o evaluación, la información para facilitar su progreso se debe sistematizar y definir si se presenta cualitativa o cuantitativamente. Hoy en día, existen organizaciones que cuentan con sistemas y programas sistematizados electrónicamente para tomar decisiones pertinentes y oportunas en tiempo real.

Finalmente mediante el balance social se trata de presentar resultado transparentes, en el cual se ejerza el análisis en el marco tanto de políticas como objetivos sociales, apoyado en medios informantes como son los grupos de interés con

los cuales se tiene relación, esperando acciones de la empresa en cumplimiento de la responsabilidad social, definir actividades relacionada con estos públicos que se van a controlar para evaluar durante el periodo, lo cual conduce a definir las variables e indicadores de control, pudiéndose aplicar correctivos de ser necesario.

De acuerdo al aporte expresado por Machado (2004), el balance social constituye una metodología construida para atender diversos propósitos desde el marco de las acciones responsables del compromiso social de las empresas indistintamente de su tipo o naturaleza, por lo cual debe constituir el abordaje de diversas premisas entre ellas de:

- ✓ Conocer de manera sistemática las acciones de responsabilidad social de la empresa
- ✓ Medir cualitativa y cuantitativamente su actuación
- ✓ Evaluar permanentemente y sistemáticamente su acción
- ✓ Identificar aquellos programas de mayor utilidad para la comunidad
- ✓ Corregir su desempeño y planificar nuevas metas de responsabilidad social.
- ✓ Informar a diversas audiencias sobre el desempeño social de la empresa.

Bajo el prisma de la sociedad, los modelos de contabilidad social consideran cada elemento importante como una cuenta analítica específica, sobre esta particularidad señala Chiavenato (2007) las categorías de cuentas sociales:

1. Cuentas sociales reducidas al análisis en términos de cuentas sociales las relacionadas con los principales participantes sociales de la organización como:

- ✓ Personas: inversiones y/o gasto corriente anual, destinados a mejorar la seguridad e higiene, a la formación y capacitación del personal, mejorar la calidad de vida del personal y de sus familias como: comedor, servicio médico, periodos vacacionales, asociación gremial entre otros.
- ✓ Clientes o usuarios: inversiones entre ellos el control de calidad, mejora en el producto o servicio que buscan atender mejor o proteger al consumidor.
- ✓ Comunidad: egresos destinados al ambiente a combatir la contaminación, a mejoras urbanas, a obras de interés colectivo, entre otras.

2. Cuentas sociales en las que las acciones son fines sociales, son evaluadas simultáneamente en términos de costos monetarios y efectos no monetarios. Se refiere a una mejora del punto anterior, en cuyo caso el producto social es conocido, pero no es evaluado con una expresión monetaria precisa. Además de un beneficio económico

definido se incluye un beneficio social no expresable en unidades monetarias, sino en condiciones de trabajo incremento de la educación o cultura, menor contaminación entre otros.

Dentro de este contexto se explica que las cuentas sociales en la que los costos y los productos sociales son expresados monetariamente, a objeto de determinar un resultado social líquido, es decir beneficio o pérdida social, por tipo de participantes o suma algebraica al obtener un resultado global. El ejemplo característico es el modelo del balance social en el cual las obras son expresadas en dinero, respetando los principios de la partida doble al tener una cuenta por participantes, entre ellos empleados, accionistas, proveedores, clientes entre otros. En la cuenta de cada participante se calcula un resultado social líquido beneficio o pérdida social, la suma algebraica de los resultados sociales permite evaluar la contribución social de la organización, el cual puede arrojar resultados positivos o bien repercutir un factor negativo al conjunto de la sociedad producto del ejercicio contable.

Por su parte Rendueles (2010) define los activos sociales como aquellos recursos que posee la empresa como son: dinero, herramientas, tiempo, personas entre otros., aplicables dentro de ciertos parámetros de posibilidad, a la solución de las necesidades definidas como parte de los pasivos sociales, siendo estos las demandas, carencias, vacíos, compromisos y necesidades definidos dentro de los objetivos sociales a desarrollar o cumplir para un periodo de tiempo. En la medida en que los pasivos sociales van siendo satisfechos pasan a formar parte de la propiedad o patrimonio de los sectores beneficiados, en imagen positiva de la organización y en la base de su patrimonio social.

Por consiguiente, establece el autor que las necesidades definidas como proyectos a desarrollar por la empresa se convierten en pasivos sociales, cuanto el otorgamiento de los recursos asignados para el desarrollo y ejecución pasa a ser sus activos sociales. Sin embargo, afirma que si los resultados finales obtenidos son superiores a las necesidades se genera una utilidad social, mientras por el contrario los resultados se encuentran por debajo de los límites planificados en las metas preestablecidas se obtiene una pérdida social.

Al respecto, las empresas tanto públicas como privadas a nivel mundial han sido pioneras aplicando y desarrollando aspecto referentes al balance social, diseñando

herramientas de gestión, que les generen estrategias de control administrativos en la gestión de los programas de inversión social, cuyos resultados son planteados y registrados, finalmente difundidos durante la muestra a los grupos de interés del comportamiento y desempeño social llevado a cabo por la empresa como parte de su gestión social.

En tanto la referida herramienta refleja los recursos aportados voluntariamente también ilustra los gastos erogados con el fin de mejorar la situación de su personal, evitar la contaminación ambiental, preservar los recursos naturales, ahorrar energía, garantizar la calidad de los productos o servicios o de contribuir en cualquier proyecto social de la comunidad.

2. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.

La interpretación y análisis de la información inserta en el presente artículo referente a la auditoría social como herramienta de control en organizaciones comunitarias, suscribe en el aporte documental de información disponible en fuentes tanto impresas como electrónicas, por lo que en virtud de los objetivos planteados se caracterizo como un estudio de tipo bibliográfico, analítico y descriptivo, permitiendo la contrastación e inferencia a través de las referencias expuestas por autores y las realidades de las organizaciones comunitarias

En este sentido, considerando los aspectos expresados en el párrafo precedente, se infiere que a los efectos del análisis se recurrió a la consulta y revisión de información vinculada al desarrollo investigativo, siendo así sustentada. Por material metodológico impreso de autores tales como Méndez (2006), Hurtado (2007), Arias (2006) y otros.

3. CONSIDERACIONES FINALES

Sobre este particular, las organizaciones comunitarias hacen parte de la cotidianidad como espacios de crecimiento y desarrollo social en los cuales los individuos se forjan en ellas contribuyendo desde el aporte de sus ideas al avances del bien común en pro de la construcción de espacios sanos; por tanto por ser ellas un sistema integral donde deben ser valoradas y proyectadas como uno de los mecanismos de participación influyente en la sociedad contemporánea, generando la necesidad de ser estratégica, para asumir las relaciones internas y externas, a fin de posicionarse como representante e interlocutora válida de un colectivo como parte del compromiso de

todos y para todos. De allí que emplee en su gestión herramientas de interés que contribuyan a la excelencia de sus procesos de trabajo.

En referencia, a la auditoria social esta ofrece a las organizaciones comunitarias una herramienta de control estratégica, innovadora y confiable al momento de proyectar el cumplimiento de la gestión social derivada del compromiso con el entorno coadyuvando en la gestión transparente de actividades administrativas, las cuales van a facilitar la medición, evaluación y control de la inversión social.

Cabe expresar, que para las organizaciones comunitarias resulta de interés dialogar con los grupos de interés a objeto de divulgar e informar como se utilizaron o bien distribuyeron los recursos en la actividades de índole social; es decir cómo se llevo a cabo el plan de inversión; asimismo como se registraron en el balance social que no es financiero, siendo este una herramienta de control donde estará reflejada la información referente a activos y pasivos sociales, así como las partidas derivadas de ingresos y egresos.

Vale referenciar que en el balance social también, debe registrarse e informarse los aportes voluntarios de organizaciones no gubernamentales u otra naturaleza; los cuales se emplean, para mejorar las situaciones que se presentan en la sociedad. En tanto , la auditoria social, busca evaluar la gestión social no solo desde el punto de vista cualitativo sino cuantitativamente, pues bien lo que es una significativa contribución pues anteriormente las actividades sociales solo se cumplían para practicar un requisito gubernamental, siendo así una labor social hoy día se ha gestado como una cultura social responsable, contribuyendo a la armonía y convivencia social, destinada a una calidad de vida mejor del hombre pudiendo dar un valor agregado al bien común desde las acciones de todos los grupos de interés

.Ahora bien con esta herramienta control de las organizaciones comunitarias es posible determinar el cumplimiento de metas sociales, donde debe presentarse en un balance social, el cual proyecte los resultados positivo o negativos de la actuación ante el entorno, a partir de las decisiones tomadas por quienes se encargan de la gestión comunitaria, es decir que en el balance no solo se refleje como un informe de lo que se hizo, sino a su vez como lo alcanzo; además que se dejo de hacer, mostrando la transparencia frente a su stakeholders y otras redes sociales que se interesen por divulgar la actuación empresarial .

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación**. Venezuela Editorial Episteme.
Quinta Edición. .
- Chiavenato, Idalberto (2007) **Administración de Recursos Humanos**. México
Editorial Mac Graw Hill. Octava edición
- García, Marha (2006) **Foro Auditoria Social Primer Debate: Conceptualización
MCC (UNITEC)**. Del 20 al 24 de marzo de 2006 Tegucigalpa, Honduras
- Gómez, Francisco (2006) **Auditoria Administrativa Y Calidad Total**. Venezuela
Ediciones FRAGOR
- Hurtado, Jacqueline (2007) **Metodología de la Investigación**. Venezuela. Ediciones
de Sypal- Quirón. Segunda edición
- Méndez, Carlos (2006) **Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de
Investigación**. Editorial Limusa. Cuarta Edición. Colombia.
- Lourt, Pierre (2006) **Gestión de Recursos Humanos**. España. Editorial Ediciones
Gestión 2000. Segunda edición.
- Organización internacional del trabajo (OIT) **Manual del Balance Social ANDI-OIT**,
(2001) Bogotá
- Pelakais, Cira; Ferrer, Juliana; Cruz, Andrés; Romero, Douglas, (2007)
Responsabilidad Social Compromiso de las Organizaciones. Venezuela
Ediciones Astro data, S .A
- Rendueles, Miguel (2010) **Mercadeo social, responsabilidad social y balance
social: conceptos a desarrollar por instituciones universitarias**. Revista Telos,
Vol. 12. núm. 1, 2010, pp. 29-42. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.
- Vidal, I (2003). **Responsabilidad social Empresarial en las Américas**. Compilación.
Venancham. Caracas, Venezuela: Editorial Social Venancham.

Cultura organizacional en las empresas productoras de hielo (6JJGH-94)

Mirelys Oliva *

Marianne Pulido **

Jonathan Torres ***

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la Cultura Organizacional en las empresas productoras de hielo en la Zona industrial II etapa del Municipio San Francisco. Se fundamenta teóricamente con los autores Hellriegel (2009), Gibson, Ivancevich y Donnelly (2006), Chiavenato (2007). El estudio fue de carácter descriptivo, transeccional, de campo; El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario con escalamiento Likert con 22 Ítems, dirigido a trabajadores de las empresas de hielo. Se obtuvo como conclusión que predomina una cultura soñadora, por otra parte se cuentan con muchas debilidades ya que en la organización se resuelven los problemas urgentes, sin definir si es el más importante, La dirección de la empresa se dedican la mayor parte del tiempo a tareas de rutina, Las fallas en los procesos de la empresa se derivan de los trabajadores del área.

Palabras clave: Cultura Organizacional, organizaciones, cultura.

Organizational culture in manufacturing companies ice

Abstract

This research's main objective is to analyze the organizational culture in companies producing ice in stage II San Francisco Municipal Industrial Zone. It is based theoretically with Hellriegel (2009), Gibson, Ivancevich and Donnelly (2006), Chiavenato (2007) authors. The study was descriptive, transactional, character field; The instrument used for data collection was a questionnaire with 22 Likert-scaled items, aimed at workers in enterprises of ice. Was obtained as a conclusion that dominates a dreamy culture, on the other hand have many weaknesses as in organizing urgent problems are solved, undefined if the most important address of the company most of the time engaged in routine tasks, failures in business processes derived from area workers.

Keywords: Organizational Culture, organizations, culture

*Doctora en Cs. Gerenciales (URBE). Msc. Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB). Lcda. En Educación, mención Ciencias Pedagógicas en el Área de Tecnología Instruccional (LUZ). Profesora en la cátedra Nuevas Tecnologías, Seminario, Metodología de la Investigación (UJGH). PEII A2. Investigadora adscrita al CIHE-UJGH. Coordinadora de Extensión Académica mirelys.oliva@ujgh.edu.ve

** Doctorante en el Programa de Cs. Gerenciales (UNEFA). MSc. en Administración de la Educación (UNERMB). Abogada (LUZ). Coordinadora de la Unidad de Integración de personas con discapacidad UJGH. Profesora en la Cátedra Legislación Mercantil y Derecho Administrativo. PEII Nivel B. Investigadora adscrita al [CIHE-UJGH. mpulido@ujgh.edu.ve](mailto:mpulido@ujgh.edu.ve)

***Maestrante en Gerencia Empresarial (URBE). Abogada (URBE). Jonathantak205@hotmail.com

Introducción

La importancia de la cultura y el clima organizacional ha sido tema de marcado interés desde los años 80 hasta nuestros días, dejando de ser un elemento periférico en las organizaciones para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégica. El desarrollo de la cultura organizacional alienta la participación y conducta de todos los miembros de la organización, es por esto de que sí las personas se comprometen y son responsables, se debe a que la cultura laboral se lo permite, es una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito. Por otra parte y con respecto a la cultura Organizacional, la misma es definida como un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada Organización.”

Por tal razón el clima organizacional está determinado por la percepción que tengan los empleados de los elementos culturales, esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad de la cultura organizacional. Así mismo, quien ofrece por primera vez una definición clara y práctica de cultura organizacional tomando en cuenta las distintas visiones de estas ciencias. Al proponerse el estudio de tan interesante temática se hace necesario definir primeramente lo que es cultura organizacional y qué relación guarda este fenómeno con las organizaciones. Entre los nítidos que se le atribuyen destacan los relacionados con: Comportamientos, Normas, Valores, Filosofía, Clima interno, Las reglas.

Así también la cultura de una empresa no brota de la nada, las costumbres, los Valores y las tradiciones, así como la forma general de cómo los empleados hacen sus operaciones, se debe en buena medida a lo que se ha hecho antes, por lo tanto, la cultura organizacional atañe a cómo perciben los empleados las características originales de la empresa.

En este orden de ideas se puede decir, que la cultura organizacional, es importante porque forma parte de la identidad de la organización, así también cada organización posee culturas muy diferentes a las otras, esto es lo que hace que existan y se establezcan diferencias entre una organización y otra. También es importante porque parte del éxito o fracaso de cada institución depende de la cultura organizacional que predomine dentro de ella.

Tal es el caso de las empresas productoras de hielo del Municipio San Francisco. Por tal motivo según información suministrada por el departamento de Recursos Humanos, en la actualidad se han enfocados a sus acciones en el ámbito externo dejando a un lado el ámbito interno de las organizaciones de igual forma se ha venido observando por medio de estudios, como el personal se encuentra en un proceso de incertidumbre, debido a situaciones administrativas como es la rotación del personal este problema se da ya que existen muchas empleados contratados que duran poco tiempo dentro de la organización trayendo como

consecuencia retraso en el cumplimiento eficiente de las labores.

De igual forma se encuentran elevadas tasas de ausentismos sin justificación, irrespeto de horarios, pérdidas de valores y creencias ante la compañía, estos últimos son causados, debido a que no existe una buena comunicación entre la alta gerencia y los empleados. Lo mismo trae como consecuencia, la carencia de información de los trabajadores sobre los valores organizaciones que estos deben seguir, y sobre lo importante que es seguir las políticas y normas así como también el cumplimiento de los valores para lograr un clima organizacional agradable que permita el desempeño de sus actividades y logrando los objetivos de la organización.

Por consiguiente, y en vista de que la Cultura Organizacional desempeña un papel fundamental en las empresas hoy en día, se hace necesario analizar la Cultura Organizacional en las organizaciones, específicamente en las empresas productoras de hielo en la Zona industrial II etapa del Municipio San Francisco.

a) Fundamentación Teórica

Cultura Organizacional.

Según Hellriegel (2009), La cultura organizacional representa 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. De igual forma Hellriegel (2009), indica que la cultura organizacional es importante para los empleados y también para los gerentes, para que los valores de la organización encajen bien con los del empleado, lo primero que se requiere es que un empleado potencial averigüe que cosas valora la organización y después, que encuentre una organización que comparta sus valores personales.

Siguiendo estos mismos órdenes de ideas, Rodríguez (2005), señala que la cultura está identificada con los sistemas dinámicos de la organización, ya que los valores pueden ser modificados como efecto del aprendizaje continuo de los individuos; además, le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional.

De igual forma, la cultura organizacional es una variable importante que esta interrelacionada con el comportamiento empresarial. Se concibe como la configuración de la conducta aprendida y de los resultados de dicha conducta, cuyos elementos se comparten y transmiten a los miembros de una sociedad. Por otra parte permiten que los micro motivos de

los actores: necesidades, creencias, valores, reglas, símbolos, entre otros, formen un macro comportamiento.

Por otro lado Shermenhorn (2005), comenta que los miembros de una organización se enfrentan constantemente a una adaptación externa con la finalidad de alcanzar las metas, tratar con personas del exterior los aspectos relacionados con las tareas que cumplir, los métodos utilizados para alcanzar las metas y los métodos para enfrentar el éxito o el fracaso. Asimismo la cultura organizacional es la medula de la empresa y está presente en todas las funciones y acciones que realizan sus miembros. Dentro del marco conceptual, la cultura organizacional tiene la particularidad de manifestarse a través de conductas significativas para sus miembros, las cuales facilitan el comportamiento en la misma. Tales conductas se identifican básicamente a través de un conjunto de prácticas gerenciales y de supervisión; de ahí que sea. Tan importante conocer el tipo de cultura de una organización.

Tipos de Cultura Organización

El entorno organizacional es un elemento fundamental dentro del marco de las empresas dedicadas a la recreación, considerando como explica Chiavenato (2007), que las mismas deben estar ubicadas en espacios adecuados y con las condiciones necesarias para desarrollar positivamente el trabajo exigido, sin embargo, alrededor de ellos se van formando organizaciones que en muchos casos nada tienen que ver con el objetivo social de las instituciones, y que fortuitamente pasan a formar parte del ambiente en el que diariamente deben trabajar los miembros de la organización, tratando siempre que no afecte negativamente el contexto en el que muchos actores hacen vida.

Por otro lado Gibson, Ivancevich y Donnelly (2006), señala que algunas organizaciones tienen un tipo de cultura dominante; otras organizaciones tienen múltiples culturas que funcionan en forma simultánea en distintas ubicaciones, departamentos o proyectos. Manifiestan que no existe una cultura superior, ideal o fija. Sin embargo, existe preferencias por parte de los empleados por algunas en particular, asimismo, plantea que existen cuatro tipos de culturas, burocráticas, de clan, empresarial y de mercado.

Por otro lado según Rodríguez (2005), los tipos de cultura organizacional son: Cultura Rutinaria, Cultura Burocrática, Cultura Soñadora, y Cultura flexible, innovadora, con valores compartidos:

- **Cultura Rutinaria:** Según Rodríguez (2005), en empresas con ese tipo de cultura:

1) Las decisiones se toman en el nivel directivo, se trabaja sin objetivos claros, con operaciones del día, olvidándose del contexto y sin creatividad. Existe máxima centralización y control directo.

2) La dirección de la empresa se dedica la mayor parte del tiempo a tareas de rutina, decisiones operativas y algunas veces tácticas, pero casi nunca a planear y tomar decisiones estratégicas.

3) La gente trabaja bajo presión, siempre están apurados, ocupados, sobrecargados. Resuelven siempre los asuntos y problemas urgentes y postergan lo más importante.

Es por esto de, Luna y Perozo (2005), plantea que este tipo de cultura es generado por el crecimiento de organizaciones pequeñas, las cuales han cambiado sin modificar sustancialmente sus estructuras especialmente la de departamentalización, delegación y descentralización organizativas.

Así mismo, las decisiones se toman en el ámbito de dirección, no hay objetivos claros, operan en el día, cerrándose al contexto y no tienen creatividad. La centralización y el control se dan al máximo, los gerentes trabajan a presión, apurados y ocupados, resuelven los problemas urgentes y postergan los importantes, de allí que la eficiencia viene por un exceso de actividades y resolución de problemas urgentes.

- **Cultura Burocrática:** Para Rodríguez (2005), este tipo de cultura se presenta en empresas que alcanzan un crecimiento desmedido y creen que, como consecuencia el control debe incrementarse. Para aumentar el control, incrementan las normas, procedimientos, rutinas, es decir, los obstáculos para la creatividad, se busca hacer lo de siempre y encontrar las fallas de las personas.

De igual forma Hellriegel, (2006), define que es una cultura con una idiosincrasia rigurosamente formal, con extrema práctica de actitudes y funciones delimitadas expresamente de acuerdo al perfil del colaborador de la organización. Al mismo tiempo, expresa que en la cultura burocrática, el comportamiento de los empleados debe ajustarse a los lineamientos y procedimientos de operación preestablecidos, buscando lograr la coordinación a través de relaciones de reporte jerárquicas, en la cultura burocrática lograr la coordinación a través de relaciones de reposo jerárquicas, en la cultura burocrática las decisiones en su generalidad son verticales y no corporativas.

Asimismo Luna y Perozo (2005), plantean que la cultura burocrática se presenta por el aumento acelerado de la organización, o porque hace falta incrementar el grado de control

mediante la estipulación de normas, procedimientos o rutinas, es decir, se limita a la creatividad individual y la acción.

- **Cultura Soñador:** Según Rodríguez (2005), La empresas en las que predomina este tipo de cultura.

- 1) Se perciben como entes cuya trayectoria no puede ser desaprovechada.
- 2) Consideran que para cualquier cambio se necesita modificar la voluntad y la disponibilidad de los individuos para tomar las oportunidades del contexto.
- 3) Tratar de romper con lo rutinario o burocrático pero a través del voluntarismo o deseo de mejorar, sin necesariamente modificar las estructuras internas.
- 4) Confunden con frecuencia la creatividad con una ilusión por cambiar, sin adoptar las medidas organización el que hagan posible el acceso a nuevas tecnologías.

De igual forma Doria y Rico, (2005), indican que la cultura soñadora muestra un alto grado de visión, imaginación y creatividad, pero con un grado muy bajo de acción. Perciben oportunidades que no pueden ser aprovechadas constantemente en forma práctica por las organizaciones, ya sean por no adecuarse a las posibilidades reales de ejecución o sencillamente por falta de acción.

Por otra parte, Luna y Perozo (2005), establece que en las empresas en las que predomina este tipo de cultura consideran que para cualquier cambio se necesita modificar la voluntad y la disponibilidad de los individuos para tomar las oportunidades del contexto y tratar de romper con lo rutinario o burocrático, pero a través de la iniciativa o deseo de mejorar, sin estar en la obligación de cambiar sus estructuras internas.

- **Cultura flexible, innovadora, con valores compartidos:** Para Rodríguez (2005),

- 1) Todos los integrantes de la empresa se sienten parte de un equipo que juega, participa, asume riesgos y está dispuesto a poner lo mejor de sus capacidades para sacar adelante la visión y compromiso de la institución.
- 2) Todos tienen la percepción de buscar y aprovechar las oportunidades; para ello se crean mercados de trabajo, en tiempo real y se buscan las personas y la tecnología que lo permita.
- 3) Los directivos buscan crear un clima de confianza, de tolerancia al error, pues lo entienden como una fuente de conocimiento, de mejora y de éxito.

Así mismo Luna y Perozo (2005), señalan que en la cultura flexible e innovadora los miembros de la organización se sienten parte de un equipo que está dispuesto a poner lo mejor de sus capacidades para lograr los objetivos de la institución, todos tienen la percepción de buscar y aprovechar las oportunidades. Los directivos buscan crear un clima de confianza, de mejora y de éxito.

Lo anteriormente expuesto lleva a pensar que los tipos de culturas tales como la rutinaria y burocrática las podemos observar en organizaciones que evidencian principios mecanistas, donde predomina la poca consideración del ambiente en la determinación de las acciones y restringida participación del personal en la toma de decisiones. Por otra parte la cultura soñadora y la flexible e innovadora se asocian a instituciones que consideran importantes las relaciones humanas, el contacto con el entorno, con mayor y mejor comunicación.

Elementos Característicos de la Cultura Organizacional

Se establecen los siguientes elementos características sobre la cultura organizacional.

- Identidad

Según Ponsa (2006), el concepto principal de la identidad, es que las organizaciones al igual que las personas, poseen una identidad propia, que es el conjunto de atributos que la distinguen y las hacen únicas y distintas. Entre estos atributos pueden estar el nombre de la empresa, sus símbolos, logotipos, siglas, marcas, el prestigio o relevancia social que la empresa ha adquirido con el tiempo y en ciertos comportamientos que la empresa induce tanto en su personal como clientes, proveedores, entre otros.

La identidad para Chiavenato (2006), puede estar más o menos desarrollada. En la medida en que más lo este se reforzaran los aspectos cohesivos como la motivación, la capacidad de liderazgo, la comunicación, entre otros. De igual forma Ramírez, (2006), la identidad es la presentación de sí mismo, en su propia materialidad, total y directamente con una sola presencia, que hace las cosas y los seres de la naturaleza a partir de la unidad integrada entre sustancias, función y forma. Por tal motivo se puede definir la identidad como el grado en que los miembros se identifican con la organización como un todo más que con un particular grupo de trabajo o campo de experiencia profesional y en él, las unidades organizativas a funcionar de una manera coordinada.

- Valores Compartidos

Según Rodríguez (2005), Los valores se convierten en elementos de motivación de las acciones y del comportamiento humano, definen el carácter fundamental y definitivo de la

organización, crean un sentido de identidad del personal con la organización. Por lo tanto, los valores son formulados, enseñados y asumidos dentro de una realidad concreta y no como entes absolutos en un contexto social, representando una opción ideológica con bases sociales y culturales.

Es así como se puede decir que los valores compartidos son importante ya que:

- a) Comunica a todos los miembros de la organización cual es exactamente el sistema de valores de la empresa, especialmente en periodos de cambio.
- b) El entrenamiento gerencial explícitamente orientado a modificar la conducta, como apoyo de los nuevos valores corporativos.

Por otro lado Hellriegel (2009), menciona que los valores culturales, representan las creencias, suposiciones y sentimientos colectivos sobre qué cosas son buenos, normales, racionales y valiosos. Los valores culturales son muy diferentes en compañías distintas; en algunas, los empleados estarán muy interesados en el dinero; en otras, en la innovación tecnológica o en el bienestar del empleado. Estos valores tienden a persistir en el tiempo, incluso cuando cambian los integrantes de la organización. En TDI, los valores culturales están representados por el concepto de liderazgo por servicio.

Los valores según Kinicki y Kreitner (2006), constituye el segundo nivel de la cultura. De acuerdo con los autores, se refieren a los valores destacados que se tornan importantes para las personas, definiendo al mismo tiempo, las razones para "hacer lo que hacen". Por otra parte, sirven como justificaciones aceptadas por todos los miembros. En muchas culturas organizacionales, los valores son creados originalmente por los fundadores de la organización.

Se puede concluir diciendo que los valores organizacionales son creencias e ideas sobre el tipo de objetivos y el modo apropiado en que se deberán conseguir, los valores de la organización desarrollando normas, guías y expectativas que determinan los comportamientos apropiados de los trabajadores en situación particular, y el control del comportamiento de los miembros de la organización de unos con otros.

- **Comunicación Humanizada**

Schermerhom (2005), opina que la comunicación es un proceso de enviar y recibir mensajes que tienen un significado para el emisor y para el receptor que puede estar expuesto a cualquier disturbio que altere o interfiera la transmisión; denominado esto, ruido. Pero además el autor menciona que cuando las personas se comunican surgen al menos dos aspectos importantes, la eficiencia y la eficacia.

Siguiendo este mismo orden de idea se llega a la conclusión que la comunicación humanizada es el elemento clave para el cambio de cultura, la creación y el fortalecimiento de los valores culturales necesarios para apoyar la estrategia organizacional y enfrentar a un proceso de globalización y competitividad.

De igual forma Gibson e Ivancevich (2006), sostienen que la persona que va a comunicar debe establecer una condición común con el que la recibe, por lo que define la comunicación como la transmisión de información y comprensión mediante el uso de símbolos comunes, así las personas pueden entenderse a través de la palabra, gestos o cualquier método que haya convenido. De esta manera, la información llega sin problemas pues los códigos utilizados son comprendidos por todos.

Por otro lado, Verdervder y Verderver (2005), define la comunicación humanizada como el proceso de crear o compartir significados en una conversación informal, en una interacción grupal o al hablar en público. Estos autores, consideran que la comunicación puede darse en cualquier ámbito, pues sea que se trate de algo informar, grupal, o en público, puede darse tanto en las organizaciones, como en la vida familiar y social de los individuos.

- **Liderazgo**

Según Gibson (2005), indica que resulta fundamental el papel del liderazgo en el manejo de la cultura, el cual es decisivo al considerarse, el ejercicio de tal liderazgo, como un arquetipo en la organización, que favorece cambios paulatinos, en la percepción, valoración y forma de enfrentar los problemas que se presentan en la organización.

En referencia al liderazgo como guía conductora a la transformación cultural, Ivancevich y otros (2006), resalta el papel de la alta dirección, en la promoción de una filosofía y un estilo administrativo para cohesionar las conductas individuales en una visión compartida. Así mismo surge la concepción de la cultura como elemento de cohesión social o normativa que acompaña a una organización. Asimismo, la opinión de los dos autores antes señaladas se llega a la conclusión de que coinciden al respecto de lo importante que es la existencia de un liderazgo cuando se quiere tener un manejo eficaz de la cultura de cada organización, ya que el mismo se tiene que enfrentar a una serie de problemas y tomas de decisiones que son base fundamental para el cumplimiento de valores, y objetivos.

b) **Métodos**

El estudio fue de carácter descriptivo, transeccional, de campo, no experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2006). Según Tamayo (2007), la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, es decir personas y elementos cuya situación se está investigando. De igual forma

Arias (2006), considera que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta población se clasifico finita y accesible, y se abordó bajo el criterio de censo poblacional, por lo cual se considera necesario tomar como unidades de estudio la totalidad de la misma, debido a su reducido tamaño. El cual según Tamayo (2007), es la muestra en la cual entran todos los miembros de la población. Se muestra en el siguiente cuadro

Cuadro 1

Distribución de la Población

EMPRESAS	CARGO	SUJETOS
HIELO SAN BERNARDO (HIEBECA)	Administrador	3
	Capital Humano	
	Jefe de seguridad e higiene	
RODYHIELO	Administrador	3
	Capital Humano	
	Jefe de seguridad e higiene	
TOTAL		6

Oliva(2014)

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario con escalamiento Likert con 22 Ítems. Para determinar la validez de los instrumentos, se le suministró a un total de cinco (5) expertos. La confiabilidad para el cuestionario se calculó utilizando el Coeficiente de Confiabilidad de Alfa-Cronbach obteniendo un valor de 0.86 para la variable Cultura Organizacional

Variable: Cultura Organizacional

Tabla 2

Tipos de Cultura Organizacional			
INDICADOR	Items	Media	Categoría
Cultura rutinaria	23,24,25	2,72	Moderado Nivel
Cultura burocrática	26,27,28	3,67	Alto Nivel
Cultura soñadora	29,30,31	3,67	Alto Nivel
Cultura Flexible	32,33,34	3,33	Moderado Nivel
Promedio Dimension		3,56	

Oliva (2014)

Analizando la tabla 2, y con respecto a la tercera dimensión “tipos de cultura organizacional”, se pudo determinar que en las empresas productora de hielo, predomina una cultura burocrática conjunta con la soñadora arrojando los resultados una media para las dos de 3.67 y un alto nivel de aplicación, a diferencia de las culturas rutinaria con una media de 2.72, y la cultura flexible de 3.33, para las dos un moderado nivel de aplicación.

Llegando a la conclusión que la cultura soñadora según Doria y Rico, (2005), muestra un alto grado de visión, imaginación y creatividad, pero con un grado muy bajo de acción. Perciben oportunidades que no pueden ser aprovechadas constantemente en forma práctica por las organizaciones, ya sean por no adecuarse a las posibilidades reales de ejecución o sencillamente por falta de acción.

Asimismo se define la cultura burocrática por Hellriegel, (2006), explicando que el comportamiento de los empleados debe ajustarse a los lineamientos y procedimientos de operación preestablecidos, buscando lograr la coordinación a través de relaciones de reporte jerárquicas, en la cultura burocrática lograr la coordinación a través de relaciones de reposo jerárquicas, en la cultura burocrática las decisiones en su generalidad son verticales y no corporativas.

Es por esta razón que se arrojó una media total por dimensión de 3.56, alto nivel de aplicación determinando que según el estudio en las empresas productoras de hielo del Municipio San Francisco predomina una cultura burocrática, el cual se tienen que apegar sus empleados, con ciertas características pero no todas de la cultura soñadora.

Tabla 3

Elementos característicos de la cultura organizacional			
INDICADOR	Items	Media	Categoría
Identidad	35,36,37	4,28	Muy Alto Nivel
Valores Compartidos	38,39,40	4,44	Muy Alto Nivel
Comunicación humanizada	41,42,43	4,22	Muy Alto Nivel
Liderazgo	44,45,46,47	3,96	Alto Nivel
Promedio Dimension		4,21	

Oliva (2014)

Con respecto a la segunda dimensión de la variable cultura organizacional en la tabla 3, se evidencia que efectivamente las empresas si cuentan con una identidad, con valores compartidos, y una buena comunicación, con un muy alto de nivel de confiabilidad. De igual forma con respecto al indicador liderazgo se arrojó una media de 3.96, alto nivel de aplicación, es importante tomar en cuenta que en el análisis anterior existe una diferencia del 33% con respecto a que no se realiza de forma interna evaluaciones que permitan determinar que personal es acto para ser líder y cual no, el cual trajo muchas dudas con respectos a dos sujetos de los seis que fueron encuestados que señalaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo

Según Gibson (2005), indica que resulta fundamental el papel del liderazgo en el manejo de la cultura, el cual es decisivo al considerarse, el ejercicio de tal liderazgo, como un arquetipo en la organización, que favorece cambios paulatinos, en la percepción, valoración y forma de enfrentar los problemas que se presentas en la organización.

Tabla 4

Cierre de Variable			
Variable	Dimension	Media	Categoria
Cultura Organizacional	Tipos de Cultura Organizacional	3,89	Alto Nivel
	Elementos característicos de la cultura organizacional		

Oliva (2014)

Para finalizar se presenta la tabla 4, variable cultura organizacional se arrojó una media de 3.89, al estudiar las dos dimensiones, tipos de cultura organizacional, y elementos característicos de la cultura organización, concluyendo con esto que al evaluar la media de las dos variables se determinó una media global de 3,73 un alto nivel de aplicación.

Conclusiones

Siguiendo este mismo orden de idea en relación al objetivo específico de la investigación, formulado para Identificar el tipo de cultura organizacional que predomina en las empresas productoras de hielo en la zona industrial II etapa del Municipio San Francisco, se evaluaron los siguientes elementos y/o factores: Cultura rutinaria, Cultura burocrática, Cultura soñadora, Cultura flexible.

Con respecto a las fortalezas, en las empresas los trabajadores se sienten parte de un equipo en el lugar de trabajo, y se crea un clima de confianza para el trabajador, predominando una cultura soñadora, por otra parte se cuentan con muchas debilidades ya que en la organización se resuelven los problemas urgentes, sin definir si es el más importante, La dirección de la empresa se dedican la mayor parte del tiempo a tareas de rutina, Las fallas en los procesos de la empresa se derivan de los trabajadores del área.

Para finalizar, el último objetivo, formulado para Identificar los elementos característicos de la cultura organizacional en las empresas productoras de hielo en la zona industrial II etapa del Municipio San Francisco. Se evaluaron los siguientes elementos: Identidad, Valores Compartidos, Comunicación humanizada, Liderazgo.

Al evaluar los indicadores del siguiente objetivo se determinó que efectivamente las empresas si cuentan con su propia identidad que las distinguen de las otras, los trabajadores si cumplen con los valores establecidos por la empresa, existe una buena comunicación con respecto a temas que sean convenientes mencionar, y si se cuenta con una gerencia que sea líder en su labor, pero no se les da la oportunidad a sus empleados a participar en decisiones.

Referencias Bibliográficas

Arias F. (2006), El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Editorial Episteme. 5ta edición .Venezuela

Chiavenato I. (2006) Introducción a la teoría general de la administración. Editorial McGraw-Hill Colombia

Gibson e Ivancebich (2006) Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. Editorial McGraw-Hill

Hellriegel D. (2009) Comportamiento Organizacional. Editorial Cengage Learning Latin Americ

Hernández, Fernández y Baptista (2006) Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Editorial Pearson Educación. Colombia.

Rodríguez (2005). Metodología de la Investigación. Univ. J. Autónoma de Tabasco, México.

Siliceo, (2006). Capacitación y desarrollo personal. Editorial Limusa. México.

Schermerhom (2005). Management. Editorial Wiley.

Tamayo (2007). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. México.

Factores de la Gestión de Calidad en las Organizaciones

(6JJGH-102)

Lubi Gonzalez*
Arianna Petit**
Linda Chacin***

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo describir los factores de la gestión de calidad en las organizaciones. El basamento teórico está fundamentado en Benavides y Quintana (2003) Cuatrecasas (2009) y Camisón et al., (2007), entre otros. El tipo de investigación analítica documental, bibliográfica descriptiva. El diseño de la investigación es tipo bibliográfico no experimental. La técnica para el análisis e interpretación de los datos es la técnica cualitativa de análisis crítico. Se concluyó que para una buena gestión de calidad hay que tener en cuenta tres factores: Dimensión técnica: engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio; Dimensión humana, buenas relaciones entre clientes y empresas; y Dimensión económica, minimizar costes para el cliente y la empresa.

Palabras clave: Factores, Gestión de Calidad, Organizaciones.

Factors of quality management in organizations

Abstract

This paper aims to describe the factors of quality management in organizations. The theoretical foundation is based on Benavides and Quintana (2003) Cuatrecasas (2009) and nightgown et al., (2007), among others. The type of analytical research documentary, descriptive literature. The research design is not experimental bibliographic. The technique for the analysis and interpretation of the data is the qualitative technique of critical analysis. It was concluded that for good quality management must take three factors into account: technical dimension: includes the scientific and technological aspects that affect the product or service; Human dimension, good relationships between customers and companies; and economic dimension, minimize costs to the customer and the company.

Keywords: Factors Quality Management Organizations.

* Doctorante del Programa de Doctorado en Ciencias Sociales mención Gerencia. Universidad del Zulia. Magister en Gerencia de Empresas. Área de Especialidad: Finanzas. Línea de Investigación: Gestión de Calidad y Finanzas. Docente invitado de la Universidad General Rafael Urdaneta (URU) Docente invitado de la Universidad del Zulia (LUZ) Email: lubi_gonzalez@hotmail.com

**Doctorante en el Programa de Cs Políticas (URBE). MSc. en Gerencia de Empresas: Mención Gerencia Financiera (LUZ). Economista (LUZ). Docente Ordinario del Instituto de Tecnología de Maracaibo (IUTM). Docente invitada de la Universidad General Rafael Urdaneta (URU) en la cátedra de proyectos de investigación I, II y Trabajo de Grado. Miembro del Comité de Gerencia Empresarial. Línea de investigación Gerencia Financiera. PEI Nivel B. Línea de Investigación Cs. Sociales. ariannapetit@gmail.com

* Doctorante en el Programa de Cs. Políticas (URBE). MSc. en Gerencia de Tributaria: (URBE). Lcda. En Contaduría Pública (LUZ). Profesora en las Cátedras: proyectos socio comunitario y contabilidad. (IUTM) Profesora de postgrado (URBE), en el programa de Gerencia Empresarial y metodología de la investigación Económica. PEI Nivel A-2. Investigadora adscrita a la línea de investigación Cs. Sociales. lindachacin@hotmail.com

Introducción

El tema de la gestión de calidad forma parte de la estructura subyacente a los procesos organizacionales. Por lo cual, la gestión de calidad en las organizaciones están por lo general asociadas a sus recursos (humanos, financieros, tecnológicos) como por ejemplo: el desempeño laboral, la productividad, entre otras.

La calidad constituye hoy en día un requisito fundamental para cualquier organización pública o privada que genere productos o servicios para la sociedad en la cual se encuentre inmersa. En este sentido, toda organización desde su creación, busca implementar estrategias y mecanismos que garanticen su producción y servicios para la satisfacción de sus usuarios y/o clientes.

Una gestión de calidad es necesaria para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, en virtud de satisfacer las demandas y expectativas de los clientes, para lo cual se han establecido las estructuras y los sistemas requeridos a nivel local, regional y nacional en Venezuela.

De esta manera, una empresa podrá prestar servicios o productos de calidad si la alta gerencia y sus empleados se sienten motivados y comprometidos con la atención al cliente. Para que esto se logre la empresa debe considerar diferentes factores y poner a disposición todos los recursos necesarios para que éste preste un buen servicio o producto. Al respecto, Rothery (2005) señala la calidad como la percepción que tienen los clientes sobre que tanto un servicio satisface o excede expectativas. Los consumidores son los que juzgan la calidad del servicio o producto y no la organización.

Atendiendo a las consideraciones antes expuestas, se requiere describir los factores de la gestión de calidad en las organizaciones, por cuanto, estos aspectos pueden contribuir al éxito empresarial. Finalmente, el presente artículo presenta la siguiente estructura: Introducción, Objetivo, Fundamentación Teórica, Metodología, Consideraciones Finales y Referencias bibliográficas.

b) Fundamentación Teórica.

Gestión de Calidad

Existen muchas definiciones de calidad, una de ellas afirma que la calidad es la cualidad de una cosa; otra acepción es que la calidad significa una manera de ser de una persona o cosa. Estas definiciones implícitamente conciben a la calidad como un atributo, propiedad o

características que distinguen personas, bienes y servicios lo cual se aproxima al concepto de calidad aplicado a las organizaciones.

Cuatrecasas (2009), señala que la correcta gestión de todos los aspectos relacionados con la calidad supone la planificación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y gestión de los recursos humanos para la calidad, así como la adecuada implantación y control de calidad y su certificación final.

La gestión de la calidad entonces, se puede definir como el modo de dirección de una empresa, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos los integrantes de la sociedad. De esta manera se puede lograr el éxito requerido y manteniendo un sistema de gestión diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

Al respecto, (Duran 2006, p.5) define la gestión de la calidad como:

El conjunto de camino mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades. De este modo, la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados en función de la calidad con vista a su mejora permanente.

Camisón et al., (2007), señalan que la gestión de la calidad puede concebirse como la aplicación integral de un sistema de dirección constituido por un conjunto de programas donde participa y está comprometido todo el personal de la empresa (trabajando en equipo), así como sus grupos de interés externos, integrado en un esfuerzo cooperativo liderado por la dirección, con un triple propósito; crear valor para todos sus grupos de interés, lograr ventajas competitivas y rentas diferenciables sobre la competencia, y configurar una cultura con un estilo de dirección que fomente el compromiso, la participación y la cooperación internos, así como el aprendizaje y la innovación, enriqueciendo constantemente su patrimonio de activos intangibles, su memoria organizativa y su stock de conocimientos.

En este sentido, la gestión de la calidad siempre ha estado inmersa en la manera de cómo los hombres realizan sus actividades, la forma de hacer un producto, o prestar un servicio. Cada organización tiene su propia cultura, distinta a las demás, lo que le da su propia identidad, sus propios valores, creencias y sus diferentes comportamientos que se consolidan y comparten durante la vida empresarial, pero que no están exentos de presentar cambios, que en general son comprendidos como cambios que ayudan a la sustentabilidad de las organizaciones.

En este orden de ideas, Miranda, et al., (2007), identifican cuatro grandes enfoques que

suelen considerarse en la gestión de la calidad como lo son: inspección, control de calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total. Presentan los referidos autores citando a Benavides y Quintana (2003) una comparación entre los mencionados enfoques, la cual se muestra en la siguiente Tabla.

Cuadro 1
Comparación entre los Enfoques de la Gestión de la Calidad

Características	Enfoques en la Gestión de Calidad			
	Inspección	Control	Aseguramiento	Calidad Total
Objetivo	Detección de defectos	Control de productos y procesos	Organización y coordinación	Impacto estratégico de la calidad
Visión de la calidad	Problema a resolver	Problema a resolver	Problema a resolver de forma activa	Oportunidad para alcanzar una ventaja competitiva
Énfasis	En el suministro uniforme de componentes	En el suministro uniforme de componentes	En la totalidad de la cadena de valor añadido	En el mercado y en las necesidades del cliente
Métodos	Fijación de estándares y medición	Muestreo y técnicas estadísticas	Programas y sistemas. Planificación estratégica	Planificación estratégica
Responsabilidad	Departamento de inspección	Departamento de producción	Todos los Departamentos	La Dirección de forma activa y con ella, el resto de la organización
Orientación	Producto	Proceso	Sistemas	Personas
Enfoque	La calidad se comprueba	La calidad se comprueba	La calidad se produce	La calidad se gestiona

Fuente: Benavides y Quintana (2003).

Se puede apreciar en la Tabla 1 las características de los diferentes enfoques de la gestión de la calidad, identificados por Benavides y Quintana (2003). En este sentido, cada enfoque contempla una serie de situaciones, criterios y perspectivas sobre las cuales se fundamentan las estrategias para alcanzar los objetivos establecidos dentro de las organizaciones de acuerdo al enfoque particular que apliquen cada una de ellas. Para la presente investigación se asume el enfoque correspondiente a la calidad total.

Principios básicos de la Gestión de Calidad.

Camisón et al., (2007), señalan que la gestión de calidad se basa en ciertos principios tales como:

- a) Orientación a la Satisfacción de los Usuarios: Considerando este a los clientes como el eje de la actividad empresarial que debe estar enfocada a su satisfacción, por ser quienes enjuician

la calidad del servicio. Es importante conocer cuál es el tipo de clientes que ejerce funciones básicas y primordiales de quienes acuden a solicitar servicios y quienes lo suministran.

Clientes externos: son aquellas personas fuera de la institución u organización, que reciben, utilizan o se benefician con lo que se utiliza para dar respuesta veraz y oportuna sobre información de interés.

Clientes internos: son aquellos que utilizan, reciben o se benefician con el producto de nuestro trabajo o servicios, dentro de la misma institución u organización.

Para Vargas y Aldana (2007). El principio orientación a la satisfacción de los usuarios comprende dos dimensiones: cuidado del producto y cuidado del cliente.

- **Cuidado del Producto:** establece que satisfacer al cliente implica ante todo la conformidad con las especificaciones que traducen sus necesidades, manteniendo dicha conformidad en el tiempo.

- **Cuidado al cliente:** propugna adelantarse a las especificaciones actualmente exigidas, por medio de la calidad latente o sorpresiva. Un riesgo de esta dimensión es generar actitudes conformistas con el puro cumplimiento de las especificaciones obstaculizando el progreso más allá de ellas para anticiparse a las expectativas futuras del cliente.

b) **Liderazgo y Compromiso de la Dirección:** La puesta en práctica de la gestión de la calidad desde un enfoque estratégico exige una transformación de la cultura organizativa que comienza por el cambio de los estilos de dirección.

Tal como lo señala Gutiérrez (2008) el primer paso para un liderazgo efectivo es crear la unidad de propósito, que en la parte de calidad se traduce en establecer directrices y crear la visión de centrarse en los clientes, lo cual deberá estar acompañado por la creación de estrategias, sistemas y métodos para mejorar la competitividad, estimular la innovación y generar conocimientos.

Asimismo Camisón et al., (2007), señalan que las habilidades de un líder están mucho más en las destrezas para influir y persuadir, abriendo procesos de negociación y aprendizaje, en las dotes de mando y control.

Los directivos también asumen una tarea de facilitadores internos, estos facilitadores deben actuar como guías para otros, desarrollando iniciativas y controlando las habilidades de los empleados asegurándose de que poseen el conocimiento adecuado a sus necesidades, y en caso contrario ofreciendo el entrenamiento adecuado en el momento oportuno.

c) **Gestión de los Recursos Humanos:** Para Cruz (2001) ha sido considerado como factor o concepto clave para seguir la excelencia empresarial, ya que supone la estrecha colaboración entre directivos y empleados, clientes y proveedores. Este principio está basado en el supuesto que el recurso humano sin cargo directivo puedan hacer importantes contribuciones a la institución si tienen responsabilidad sobre su trabajo y la formación necesaria, ésta debe ser correctamente planificada, con la dotación adecuada de medios y recursos, continua en el tiempo, de forma que fomente la mejora continua y la colaboración y el compromiso; el trabajo en equipo se considera aspecto importante para aumentar la satisfacción y el desempeño de las personas.

Las personas, a todos los niveles, son la esencia de las organizaciones y su completo desarrollo permite que sus habilidades sean usadas para conseguir los objetivos de la organización. Las tareas realizadas con interés obtienen mejores resultados que si no se estuviese tan implicado en la consecución de los objetivos de la organización. El desinterés y la falta de involucramiento producen peores resultados finales.

d) **Gestión de procesos:** Añade Cruz (2001) este principio asegura que el desarrollo de los procesos es una actividad fundamental, ya que son un arma competitiva tan formidable como lo puedan ser los productos. Por lo tanto, la gestión de la calidad debe estar orientada a los procesos y no a las funciones de modo que se detecte la necesidad de utilizar mecanismos de su mejora continua. En este sentido puede ser, contar con un sistema de calidad documentado que permita una gestión de los procesos efectivo.

Un resultado deseado se alcanza con más eficiencia cuando sus actividades y recursos relacionados son manejados como procesos. El enfoque orientado hacia los procesos permite una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como la rápida solución de los mismos sin la necesidad de mejorar el resto de los procesos que funcionan de manera correcta. Lo que repercute positivamente en su beneficio y en su capacidad para adaptarse al exigente y cambiante mercado.

Refieren Moreno et al., (2001), en una organización interactúan muchos procesos para al final producir o entregar un producto o servicio. De tal forma que la salida de uno o más procesos es la entrada del siguiente. Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales.

e) **Relación con los proveedores:** En este enfoque Moreno et al., (2001) establecen que una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Esto se refiere a que los proveedores son la

primera etapa de los procesos de la organización, por lo que si en esta no hay calidad, se presentan retrasos o no existe mejora; esto afecta el potencial de mejora que hay en la organización.

Es por ello, que se debe establecer relaciones de mutuo beneficio, donde se fomente una amplia comunicación que, por un lado, permita al proveedor actuar sobre sus aspectos de no calidad, y por otra, que posibilite a la organización utilizar de mejor manera el producto o servicio que le entrega el proveedor.

f) Mejora Continua: Asimismo, Moreno et al., (2001) señalan que la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Este principio es claro y contundente: la mejora debe ser global y permanente. En este sentido, en la organización se debe buscar la manera de acrecentar el enfoque al cliente para tener mejor conocimiento de sus necesidades y mejoras prácticas para satisfacerlo.

La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos, y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.

g) Cultura organizativa hacia la calidad: Según Cruz (2001), la cultura organizativa de calidad debe estar orientada hacia la calidad. Los principios culturales para la gestión de la calidad están definidos por los principales valores y fundamentos necesarios para la consecución. En este sentido, no se puede desarrollar un programa de calidad que impregne a la institución de dichos principios culturales sin el apoyo de la dirección ni el compromiso o participación del resto de los miembros de la organización de manera continua

Los Factores de la Calidad

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres factores importantes (dimensiones básicas de la calidad), como lo son: a) Dimensión técnica: engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio; b) Dimensión humana, cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas; y c) Dimensión económica, intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa.

Al respecto, *Feigenbaum (1994 citado por Cuatrecasas 2009)* los factores que controlan la calidad son:

La influencia total de factores que de una u otra forma se ven involucrados en lo que se llama calidad de un producto o servicio, debe ser considerada, aceptada y aplicada por las compañías

que quieren incursionar en distintos mercados y en la captación total de la atención y gustos del cliente.

Es conveniente lograr un equilibrio de estos en cuanto a las proporciones y consideración de cada uno para el éxito de las empresas que pretenden satisfacer las necesidades de poblaciones específicas, sin perder la idea de que todo esto es forma parte de un proceso interminable, por lo que se habla también de mejora continua del mismo.

En este mismo orden de ideas, *Feigenbaum (1994 citado por Cuatrecasas 2009)* indica que La calidad de los productos y servicios está influida directamente en nueve áreas básicas, o lo que podría considerarse como las "9 e Mes": Mercados (markets), dinero (money), administración (management), personal (men), motivación (motivation), materiales (materials), máquinas y mecanización (machines and mechanization), métodos modernos de información (moderninformationmethods) y requisitos crecientes del producto (mountingproductrequirements). En cada área, la industria se encuentra sujeta a condiciones que actúan sobre la calidad de la producción:

1. Mercados: El número de productos nuevos o modificados ofrecidos al mercado crece de una manera explosiva. Los compradores están exigiendo más y mejores productos para cubrir sus necesidades actuales. Los mercados se ensanchan en capacidad y se especializan, funcionalmente, en efectos y en servicios ofrecidos.
2. Dinero. El aumento en la competencia en muchos campos de acción, aunado a las fluctuaciones económicas mundiales, ha reducido los márgenes de ganancia. El resultado del aumento en las inversiones, que se deben amortizar aumentando la productividad, ha provocado que cualquier pérdida importante de producción, debida a desperdicios y a reproceso, se convierta en asunto serio. Algunas gerencias se han enfocado hacia el campo del costo de calidad como un "punto débil" para ayudar a mejorar las utilidades, disminuyendo sus costos y pérdidas operativas.
3. Administración. La responsabilidad de la calidad se ha distribuido entre varios grupos especializados. Todos los departamentos son responsables de la calidad del producto a lo largo del proceso de producción.
4. Personal. La especialización se ha hecho necesaria porque los campos de conocimiento se han incrementado no sólo en número sino en amplitud. Al mismo tiempo, la situación ha creado una demanda de ingenieros capacitados en la elaboración de planes que comprendan todos estos campos de especialización y organización de sistemas, que aseguren los resultados que se desean.

5. Motivación. La creciente complejidad de llevar un producto de calidad al mercado ha aumentado la importancia de la contribución de la calidad por parte de cada empleado. La investigación de la motivación humana ha mostrado que además de la recompensa en dinero, los trabajadores requieren de refuerzos con un sentido de logro en sus tareas y el reconocimiento positivo de que están contribuyendo personalmente al logro de las metas de la compañía.

6. Materiales. Debido a los costos de producción y a las exigencias en cuanto a calidad, los ingenieros están usando los materiales dentro de límites más estrechos que antes. El resultado ha sido especificaciones más estrictas en los materiales y una mayor diversidad en éstos. Los materiales son sometidos a pruebas más rigurosas para ser aceptadas.

7. Máquinas y mecanización. La exigencia dentro de las compañías de lograr reducciones de costos y mayor volumen de producción ha conducido al uso de equipo más y más complicado, que depende mucho de la calidad de los materiales empleados. Se hace más crítica una buena calidad que efectivamente haga real la reducción en costos y eleve la utilización de hombres y máquinas a valores satisfactorios.

8. Métodos modernos de información. La nueva tecnología de la información ha proporcionado los medios para un nivel de control sin precedente de máquinas y procesos durante la fabricación y de los productos y servicios aun después que ya han llegado al consumidor. Y los nuevos métodos de procesamiento de datos han puesto a la disposición de la administración información mucho más útil, exacta, oportuna y predictiva para tomar decisiones.

9. Requisitos crecientes del producto. Los avances en los diseños ingenieriles que exigen un control más estrecho en los procesos de fabricación han transformado a las "cosas insignificantes", que no se tenían en cuenta en otros tiempos, en cosas de gran importancia potencial.

Factores de la Implementación:

Para Gutiérrez (2005) hay varios pasos importantes a considerar antes de aplicar la Gestión de Calidad Total. Algunos de ellos requieren una actitud de compromiso y cooperación, específicamente de la alta dirección, y una voluntad de experimentar y ser flexible por parte de cada uno en la organización. Si no es así, entonces la máxima prioridad de la dirección debe ser crear un cambio cultural dirigido al desarrollo de estas actitudes positivas. Existe la necesidad de aumentar el compromiso de la alta dirección, no sólo retórica sino práctico.

De igual, Gutiérrez (2005). Hay algunos elementos o factores parecen más críticos que otros para la aplicación con éxito de la Gestión de Calidad entre ellos se presentan los siguientes:

1. La Organización: La necesidad de adoptar la Gestión de Calidad Total en la totalidad de una organización es visto como lo óptimo. OaKland (1989 citado por Gutiérrez 2005, p.35) afirma "que la Gestión de Calidad Total es un acercamiento a la mejora en eficiencia y flexibilidad de los negocios en su totalidad". Es esencialmente una manera de organizar y comprometer a toda la organización. Tratar de aplicar la Gestión de Calidad Total significa que los planes que se desarrollen deben tomar en cuenta a toda la organización.

Limitar la Gestión de Calidad Total a un departamento quiere decir que las tareas de coordinación entre los distintos departamentos pueden volverse más complicadas.

2. Compromiso de la Dirección: Es de gran importancia aceptar la necesidad de la Gestión de la Calidad Total y con ello el compromiso necesario para conducir el sistema de la nueva dirección, sobre todo en las fases iniciales. De nuevo, no se puede enfatizar demasiado sobre la importancia de la actitud y el compromiso. El compromiso de la dirección en los más altos niveles de la organización debe ser genuino y visible. OaKland (1989 citado por Gutiérrez 2005, p.35) dice que "para promover con éxito la eficiencia de los negocios, la Gestión de Calidad Total debe realmente abarcar a toda la compañía y debe empezar con el Jefe Ejecutivo o equivalente, los directores más antiguos".

3. Cambio de Cultura: La necesidad del cambio de la cultura por una que valore el trabajo en equipo y la flexibilidad es óptima. El reconocimiento del personal de que por pertenecer a un equipo y hacer que sus esfuerzos valgan la pena, hará mejorar las condiciones de trabajo y aumentará la satisfacción del personal y la de los clientes.

El uso del entorno de equipo es necesario para utilizar la comunicación abierta y solventar los problemas colectivos. OaKland (1989 citado por Gutiérrez 2005) indica que:

- Se puede detectar una mayor variedad de problemas que están más allá de la capacidad de un individuo o un departamento.
- El problema está expuesto a una mayor variedad de conocimientos, destrezas y experiencia.
- El entorno es más satisfactorio para los miembros del equipo de trabajo y estimula la moral.
- Se trata con más facilidad los problemas que van más allá de los departamentos o funciones.

- Tienen más oportunidad de aplicación las recomendaciones que las sugerencias individuales.

b) Métodos

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 2006, 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 su parte, el tipo de investigación, es documental, porque se orientó a recolectar información a partir de los documentos escritos susceptibles de ser analizados, y poder determinar el comportamiento de la variable objeto de estudio.

Conclusiones

Luego de comparar las teorías existentes se establecieron las siguientes consideraciones finales:

La calidad es un concepto formulado a la luz de la percepción del consumidor y solo puede definirse con base a las especificaciones que satisfagan sus necesidades. En otros términos, el consumidor determina que es la calidad.

En tal sentido, la gestión de la calidad siempre ha estado inmersa en la manera de cómo los hombres realizan sus actividades, la forma de hacer un producto, o prestar un servicio. Cada organización tiene su propia cultura, distinta a las demás, lo que le da su propia identidad, sus propios valores, creencias y sus diferentes comportamientos que se consolidan y comparten durante la vida empresarial, pero que no están exentos de presentar cambios, que en general son comprendidos como cambios que ayudan a la sustentabilidad de las organizaciones.

Para ello, debe existir cuatro grandes enfoques que suelen considerarse en la gestión de la calidad como lo son: inspección, control de calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total.

Por otro lado, la calidad de los productos y servicios está influida directamente en nueve áreas básicas, o lo que podría considerarse como las "9 e Mes": Mercados (markets), dinero (money), administración (management), personal (men), motivación (motivation), materiales (materials), máquinas y mecanización (machines and mechanization), métodos modernos de información (moderninformationmethods) y requisitos crecientes del producto (mountingproductrequirements). En cada área, la industria se encuentra sujeta a condiciones que actúan sobre la calidad de la producción.

Por consiguiente, para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres factores importantes que son las dimensiones básicas de la calidad como lo son: a) Dimensión técnica: engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio; b) Dimensión humana, cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas; y c) Dimensión económica, intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa.

Por último, hay autores que plantean que al momento de implementar el proceso de la Gestión de Calidad hay factores propiamente internos que influyen sobre la misma, tales como: a) La organización la cual debe estar organizada para lograr la eficiencia, b) Debe existir un compromiso para lograr una nueva dirección y c) Un cambio de la cultura en la organización hacia la Gestión de Calidad fundamentándose en el trabajo en equipo.

Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación Guía para su Elaboración*. (5ta Ed.). Venezuela: Editorial Espíteme.
- Benavides, C. y Quintana, C. (2003) *Gestión del Conocimiento y Calidad Total*. Madrid. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2007). *Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Editorial Pearson Educación S.A.
- Cuatrecasas, L. (2009) *Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación*. Barcelona, España: Editorial Gestión 2000.
- Cruz, S. (2001). *Relación entre el Enfoque de Gestión de la Calidad y el Desempeño Organizativa. Una aproximación desde la Perspectiva basada en los Recursos*. Tesis Doctoral. España: Universidad de Valencia.

- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. (2ª Ed.). Maracaibo: Universal.
- Duran, L, (2006). *El análisis Sensorial en el Control de Calidad de los Alimentos*. Barcelona España: Ediciones Universidad.
- Gutiérrez, H. (2005). *Calidad Total y Productividad*. (2da. Ed.). México: McGraw Hill.
- Gutiérrez, N. (2008). *Propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad para la Mejora de las Competencias Técnicas del Talento Humano de las empresas del Sector de Telecomunicaciones*. Caracas. Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello.
- Miranda, F; Chamorro, A. y Rubio, S. (2007) *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Primera Edición. Madrid, España: Delta Publicaciones Universitarias.
- Moreno, M; Peris F y González T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones: Teoría y Estudio de Casos*. Barcelona: Editorial Pearson Educación.
- Rothery. B. (2005) *Normas en la Industria de los Servicios ISO 9000*. México: Editorial Panorama.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicios. Conceptos y Herramientas*. Bogotá. Colombia: Universidad de La Sabana.



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PONENCIAS

**MESA 1. FACULTAD DE HUMANIDADES,
ARTE Y EDUCACIÓN**

CULTURA Y SOCIEDAD



Docente líder de la comunidad como promotor de Cultura de Paz (6JJGH-08)

Maribel Díaz *

Resumen

Éste estudio es una investigación documental cuyo propósito es analizar el rol del Docente Líder de la Comunidad como promotor de Cultura de Paz, ya que un docente debe poseer ciertas cualidades y actitudes fortalecidas en valores así como la ética profesional adquirida durante sus estudios. Es necesario preguntarse. ¿Qué se está haciendo para promover la paz en las escuelas? ¿Es el docente el personaje idóneo para promover la paz? Para responder las interrogantes se realizaron estudios a la Ley Orgánica de Educación así como investigaciones y teorías desarrolladas por diversos autores.

Palabras clave: líder, paz, comunicación.

Teaching as Community Leader of the Culture of Peace Promoter

Abstract

This study is a documentary investigation whose purpose is to analyze the role of the Teaching Community Leader in promoting culture of peace, because a teacher must possess certain qualities and attitudes and values strengthened in professional ethics acquired during their studies. You need to ask. What is being done to promote peace in schools? Is the ideal teaching character to promote peace? Studies to answer the questions to the Education Act as well as research and theories developed various authors were made.

Keywords: leader, peace, communication.

*TSU en Educación Preescolar (2003) Licenciada en Educación Integral (UNICA 2010) Maestrante en el Programa Gerencia e Innovación Educativa (UJGH-2014) Maestra de 1er grado (Fe y Alegría) maribeldiaz_26 hotmai.com/ simuriet@hotmail.com

Introducción

El presente estudio tiene como fin dar a conocer las condiciones necesarias y comprobadas del docente para poder llevar a cabo el papel de líder en la comunidad, para la cultura de paz entre los estudiantes y las comunidades en las instituciones educativas, mostrar cuales son los principios, derechos, deberes que se expresan en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y sus Leyes, en materia educativa, las cuales sustentan la finalidad de la Educación Bolivariana, realizando análisis de las mismas, cuyo objetivo es analizar el rol del docente líder de la comunidad como promotor de cultura de paz.

Donde Fuenmayor y Guerra (2008) afirman, que la educación inicial, constituye la fase previa al nivel de educación básica, resaltando lo siguiente "educación es un proceso social ininterrumpido, el cual se inicia a partir del proceso de la concepción." Lo establecido en la CRBV en cuanto a la educación, donde la misma es un servicio público, fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo del ser humano, siendo el maestro un ser capacitado para cumplir con lo establecido en las leyes que se deriven de las misma, siendo así el maestro es un líder, promotor social que actúa en función de la nación, ajustar el proceso educativo a la ideología del Estado venezolano, Rios (2005).

El concepto de "humanismo cívico" definido como la actitud que fomenta la responsabilidad de las personas al igual las corporaciones ciudadanas en la orientación y el desarrollo de la vida, conociendo los diversos elementos que distinguen a las comunidades así como a la familia, como: sus costumbres, culturas, creencias religiosas, la gastronomía de cada familia, su dialecto entre otras, al igual las definiciones sobre la comunicación, la cual revelan una riqueza muy confusa del campo donde se cruzan los distintos enfoques.

Fundamentos Legales

La Constitución De La República Bolivariana de Venezuela (2009)

Artículo 3: El Estado tiene como fines esenciales la defensa como el desarrollo de la persona, al igual el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa, amante de la paz, la promoción de la prosperidad, bienestar del pueblo, la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos consagrados en esta constitución. La Educación al igual el Trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines.

Artículo 102: Expresa lo siguiente: la educación es un servicio público, fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de

desarrollar el potencial creativo del ser humano, el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo, la participación activa, consciente, solidaria en los procesos de transformación social consustanciado con los valores de la identidad nacional, con una visión latinoamericana. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana de acuerdo con los principios contenidos de esta Constitución y en la Ley.

La LOE establece en su artículo 3° (2012) “La educación tiene como finalidad fundamental el pleno desarrollo de la personalidad, el logro de un hombre sano, culto, crítico, apto para convivir en una sociedad democrática, justa, libre, basada en la familia como célula fundamental, en la valorización del trabajo; capaz de participar activa, consciente, solidariamente en los procesos de transformación social; consustanciado con los valores de la identidad nacional, la comprensión, la tolerancia, la convivencia así como las actitudes que favorezcan el fortalecimiento de la paz entre las naciones y los vínculos de integración o solidaridad latinoamericana”.

Artículo 20 dice “ La comunidad educativa es un espacio democrático, de carácter social comunitario, organizado, participativo, cooperativo, protagónico y solidario. Sus integrantes actuarán en el proceso de educación ciudadana de acuerdo on lo establecido en la CRBV, leyes y demás normas que rigen el sistema Educativo.

Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2009) en su Artículo 9 Estipula que los educadores deben poseer características morales y académicas aptas para ejercer la profesión. El Estado estimulará las actualizaciones, permanencia y garantizará la estabilidad en el ejercicio de la carrera docente, bien sea pública o privada, atendiendo a esta a la CRBV.

Fundamentación Teórica

Fuenmayor y Guerra (2008) afirman, la educación inicial, constituye la fase previa al nivel de educación básica, al cual el docente debe integrarse, sistir y proteger al niño en su crecimiento y desarrollo, lo orientará en las experiencias socioeducativas propias de la edad; atenderá sus necesidades e intereses en las áreas de la actividad física, afectiva, de inteligencia, de voluntad, de moral, de ajuste social, de expresión, de su pensamiento, del desarrollo de su creatividad, destrezas así como habilidades básica, le ofrecerá como complemento del ambiente familiar, la asistencia pedagógica y social requiera para su desarrollo integral.

Por otro lado, también se expresa que la educación es un proceso social ininterrumpido, se inicia a partir del proceso de la concepción, se extiende a todo lo prolongado de la vida del ser desde allí se centra en ella, es decir, desde la educación inicial hasta la formación primaria o básica, según sean las distintas acepciones en cada país, a partir de ese momento se deben asentar las bases para la formación de la personalidad, el aprendizaje, el desarrollo afectivo, la capacidad al diálogo y tolerancia en las relaciones interpersonales, así como el entendimiento de los pueblos como las diversas culturas.

Según Prieto (1978), citado por Ríos, (2005): El maestro es el líder, promotor social que actúa en función de la nación, por tanto tiene la ardua tarea de renovar el pensamiento, planificar el futuro del educando en la sociedad, razón por lo cual debe entregar lo mejor de su espiritualidad, desenvolviéndose como gestor del movimiento de transformación de la nación. Debe ejercer, por consiguiente, una acción revolucionaria para encender los espíritus, rompa la indiferencia, tenga un amanecer magnífico, concrete la libertad del hombre, quiere decir, ajustar el proceso educativo a la ideología del Estado venezolano, la cual debe surgir de los ciudadanos, los hechos y las necesidades de la patria.

Sin embargo el docente debe poseer una serie de cualidades para poder desempeñar óptimamente su labor dentro de las escuelas, las mismas se ubican tres categorías: destrezas (lo sabe hacer), sapiencias (lo debe saber) y actitudes (debe ser) (Universidad del Zulia, 1986; 2001). Para ello Ramos (2000) señala las actitudes, concretan los valores; considera son las líneas formadoras de la personalidad: formas habituales de pensar, sentir o actuar. Las actitudes se adquieren mediante la educación, se develan, se refuerzan o se perfilan. Este es el verdadero ámbito de la formación en valores: educar o formar las actitudes. Entre las actitudes que debe poseer, implementar o cultivar el asesor académico dentro de su rol como modelo, se consideran fundamentalmente las siguientes (Universidad del Zulia, 1986; 2001).

- Debe ser una persona abierta al cambio comprometida con su progresivo crecimiento personal. De manera le permita cultivar actitudes básicas para su desempeño como asesor, docente o persona social que se maneja en el ámbito de la enseñanza, como tal es un modelo a seguir.
- Debe cultivar las actitudes de mayor relevancia como: empatía, disposición para la cooperación, la ayuda mutua, compromiso, receptividad, autenticidad, creatividad, autocrítica, sensibilidad, constancia, auto-determinación, honestidad y equidad.

- Análogo al caso de las actitudes, el asesor debe estar claro en los valores que deben sustentar dichas actitudes. Así lo remarca el programa de asesorías donde los valores se enmarcan en: el respeto a sus semejantes, el reconocimiento a los derechos de los estudiantes, el papel del valor del educador en la transformación de la sociedad, el trabajo comprometido y sistemático, además de la búsqueda de la excelencia.

Por tal motivo las actitudes se consideran como una propiedad de la personalidad individual, aun cuando su origen se deba a factores sociales (Juárez como Col 2001). En este sentido, las actitudes se diferencian de las habilidades o capacidades, porque además de poseer un comportamiento afectivo, la sola presencia del objeto de la actitud es suficiente para desencadenar la respuesta, la cual no requiere de motivación adicional. Es por ello, que las actitudes son el tema de mayor relevancia en la formación de los asesores- líderes, porque cumplen la función expresiva de los valores (Ramos 2000).

Las actitudes son:

- Tendencias a expresarse de manera persistente ante objetos, personas o situaciones, de una forma determinada.
- Traducen el comportamiento, consecuencia de los valores. Poseen tres componentes; Cognitivo: conocimientos así como las creencias. Afectivo: sentimientos o preferencias. Conductual: acciones al igual declaraciones de intenciones. Adaptado por Ramos (2000), Mijares, Col (2008).

Torres, Rojas y Arapé (2009) reconocen el trabajo de Chardin (2001) sobre sus estudios y escritos de la importancia del fenómeno humano, “por muy Fría u objetivamente se tomen las cosas, habría de decir la humanidad constituye un frente de avanzada cósmica. Lo cual supone en primer término, una nueva o noble sujeción de sacar partido de todas las potencias que proporciona la tierra para favorecer los progresos de lo improbable. Captar las energías materiales, sería aún más un esfuerzo secundario. Por otro lado la corriente del Espíritu, representado hoy por la humanidad, se mantenga y avance, habría de gestionar principalmente por la masa humana, para poder conservar su tensión interna; es decir; no dejara derrochar ni disminuir en ella el respeto, la afición o el fervor de la vida”. Existen elementos que distinguen a las comunidades así como a la familia, son: sus costumbres, culturas, creencias religiosas, la gastronomía de cada familia, su dialecto entre otras, los hace miembros activos, se relacionan entre sí cada día, pueden ayudar a buscar una mejor forma de solucionar sus diferencias al igual sus dificultades del día a día. Por lo cual Sequera (2004) afirma “la

identidad de un país está contenida en los elementos, constituyen su patrimonio cultural, allí se reflejan los usos, las costumbres del grupo que lo conformó, por eso es importante su cuidado y mantenimiento”, de allí la necesidad de los docentes ese encuentren debidamente formados en cuanto a Identidad Nacional para poder transferir de una u otra manera el entusiasmo e interés de los niños, niñas, adolescentes hacia aquellos elementos que los identifican como venezolanos.

Existe una gran diversidad cultural y no facilita su estudio así como no es fácil desnudar las culturas, puesto se define como las diferencias existentes entre ellas, es el ejercicio de la vida humana con muchas formas posibles donde hay tantos elementos influyendo en el desarrollo de una cultura, además sintetiza todas las manifestaciones del hombre en sí, dejando en claro, la cultura tiene muchas formas, en algunas se pueden analizar la identidad o identidades en Latinoamérica. Como lo indicó Ezequiel Ander-Egg quien proponía: Cultura de Elite/ Cultura de Masas, Cultura erudita/ Cultura Popular. Cultura Dominante/ Cultura Subalterna. Cultura Establecida/ Contra Cultura. Cultura de Museo. / Cultura Viva. (1992).

Entre todas éstas prácticas culturales existentes se puede apreciar una gran diferenciación básica: lo extraño, (es fundamental moderno), contra lo natural o lo tradicional, ya lo popular, lo masivo, lo subalterno, la contracultura o la cultura viva, se corresponden con lo tradicional, la elite, lo erudito, lo dominante, lo establecido, lo permanente, se corresponden con lo moderno, al estudiar más afondo las culturas Latinoamericanas brota rápidamente la excitación de la coexistencia de dos tipos desiguales de culturas: la acostumbrada prevalece en el pueblo y las desarrollan las élites de la sociedad.

Para ello habría de distinguir o comprender por “élites y pueblos”, no puede trazarse una línea divisoria entre los mundo de vida de unos o de otros, si no es por la práctica del poder público. Las élites en Latinoamérica son la parte de la sociedad donde se toman las decisiones públicas o influyen en dichas decisiones, es decir se adopta el ejercicio de establecer el rumbo político, económico o la cultura de una nación. Sin embargo un pueblo está constituido por el resto de la población, mejor dicho por aquellos quienes no tienen acceso a la toma de decisiones de su nación.

Por todo esto en los pueblos, las élites se distancian culturalmente en la medida que ellas se acogen a la racionalidad del mercado, tienen alguna participación en la forma como éste se manifieste en los diferentes países de la región. Mientras el pueblo

resiste o negocia con la modernidad, más sin embargo no participa en la toma de decisiones de una u otra manera le afectará a futuro.

Rojas y Arapé (2008) aglomeran una gran diversidad de encontronazos sobre la comunicación, la cual revelan una riqueza muy confusa del campo donde se cruzan desde los enfoques matemáticos de Shanon, (1948), pasando por la comunicación humana de Basteson, (1982), la comunicación terapéutica de Watchtel, (1993), las relaciones entre comunicación y reglas sociales de Huizinga, (1984), el lenguaje como totalizador de Wiyttgenstein. (1991), la comunicación integradora de Habermas, (1984), comunicación o el conocimientos biológico Maturana, (2003), la comunicación como integración de la complejidad Morín, (1999).

En el quehacer humano se encuentra la comunicación, por decirlo así; en los medios de comunicación aparecen, hablan las personas, en los chat concurren de igual forma las personas, lo mismo ocurre en la escuela, la comunidad, sin dejar de un lado en las instituciones públicas, sociales o globales; todo esto se centra en la comunicación humana e interpersonal del hombre (Watzlawick, P., Bavelas. P., y Jackson, D., 1995). Estos explican el saber comunicarse hace y facilita la convivencia, la paz de todos los seres. El no hacerlo llegaría además de entorpecer a provocar conflictos o generar violencia entre todos los seres. De igual manera Blair (1999), reseña en sus estudios la existencia de tres áreas significativas que ayudarían a tener una comunicación acertada entre las personas; tales como: 1. Comunicarse efectivamente. 2. Tener una escucha activa. 3. Aceptación de la responsabilidad.

Existen seis destrezas de comunicación verbal y no verbal que se fundamentan en el buen entendimiento entre las partes interesadas en una conversación; estas son las siguientes: 1. En buen manejo de las expresiones no verbales de atención relacionadas con el lenguaje corporal. 2. Un buen manejo de interrogantes que ayuden a reconocer la efusión de la comunicación. 3. Manejo de paráfrasis. 4. Conducción de emociones y sentimientos que juegan un papel catalizador en la comunicación interpersonal. 5. Manejo del feedback para verificar que lo emitido ha llegado tal como se ha deseado. 6. Buen manejo de los valores como: respeto y/o tolerancia.

Todas las destrezas mencionadas con frecuencia son desatendidas, provocan los distanciamientos entre las partes interesadas en sustentar buenas relaciones interpersonales con los miembros de la comunidad. Por todo lo antes mencionado la existencia humana anhele capacitarse para ser un líder, debe de conocer las áreas o las destrezas necesarias para que la comunicación lleve al ser humano a una convivencia

sana, armoniosa y llena de paz en la comunidad donde se desenvuelva cada miembro de la sociedad actual.

Belandria, (2006) señala la comunicación puede definirse desde muchas perspectivas como un vector, un objetivo, una estrategia, un proceso, un fenómeno complejo de flujo, correspondencia e intercambio de contenidos, significados complejos o meta complejos, entre dos o más entidades (personas, organizaciones). Donde el soporte de ese contacto es material de carácter tangible o inmaterial de carácter cognitivo. Y el medio va desde la comunicación cara a cara, a la comunicación mediante medios electrónicos o computadora (; Belandria, Ramírez y Vargas, 2005).

(Palpanini, 2006) señala; la comunicación es un campo "pre-paradigmático" en términos de Kuhn quien atribuye a su juventud la propagación de enfoques que lo pueblan (Follari, 2000). En esta área de estudio, sin embargo, la característica de la pluralidad de paradigmas se presenta de aún más acusada en otras disciplinas sociales y proviene centralmente de la multiplicidad de modos es posible definir su término nuclear, el concepto de comunicación.”.

Por su parte, Ríos (2005), citando a Prieto (1978), destaca al docente como una figura del sinónimo de desarrollo de comunidades las cuales se encuentran disgregadas, por su preparación o formación en el ejercicio de las faenas sociales, cuando las sitúa en la práctica o en su rol de generador e intermediario social, así lo se explica en la Resolución N° 12 del Ministerio de Educación (1983). Prieto (1990), pronunció que el profesional de la educación sirve de palanca para motivar al hombre y obtener de él los cambios estructurales en su personalidad y vida social, mencionando que entre sus competencias de personalidad básica debe tener:

- Confianza en la educación como fuerza de transformación de la vida del hombre y como instrumento para el cambio de las estructuras sociales.
- Confianza en las posibilidades educativas o en la posibilidad de cambio del ser que recibe educación y de la sociedad donde actúa.
- Capacidad creadora y habilidad para cambiar el entorno.

Por consiguiente el docente debe ser el eje primordial para hacer emerger los cambios en la sociedad, en especial, en la que se mueve día a día, como persona forma parte de ella así como en lo laboral, donde transforma su actividad en una labor social, mejor dicho, donde desarrolla su praxis educativa en pro de los estudiantes y la comunidad en general. Sumado a esto, Ramírez y Jáuregui (2000), quienes expresaron el docente del siglo XXI, tiene un perfil conformado por las siguientes competencias:

- Sea capaz de transformar la cultura, una vez que logre una identidad de educador se enfoque en su formación no sólo como instructorista, sino porque se caracterice por la dimensión político-pedagógica comunitaria.
- Comunitario, que conozca las características socioculturales de los educandos y del contexto en particular en que se centra su labor.

Un líder se caracteriza por el uso que el mismo haga de su autoridad, en autocrático, democrático, laissez-faire, donde el Líder Democrático, es aquel quien aprecia las diferencias individuales, es un ser poseedor de cualidades humanas de simpatía y comprensión, cree firmemente en las normas o el orden, no se entrega a la adulación del grupo, toma decisiones conjuntas con su grupo, propicia la participación de los miembros del grupo. A diferencia del Líder Laissez-faire es la persona que deja sus responsabilidades y decisiones al grupo, deja hacer a cada quien su deseo, Por otra parte el Líder Autocrático, es quien no delega, sino se cree el mejor o más capacitado para todo de acuerdo a lo expuesto por Sangroni (2003).

Cabe resaltar un buen líder se caracteriza por conocer el contexto donde lideriza, ahí se le conoce, respeta y admira, su trabajo lo realiza con entusiasmo, es hábil y competente. Maneja muy bien las técnicas grupales, las fuentes de información así como la comunicación. Dicho líder no busca la popularidad, planifica su trabajo, lo organiza, asigna responsabilidades, establece el tiempo de desarrollo de las actividades, las controla, supervisa, las evalúa así como sabe reconocer el mérito de cada uno de los miembros del grupo en el cual él hace vida.

Mijares, Zambrano, Parra y Martínez (2008) citando a Ventura (2005) estos autores señalan a los maestros como líderes educativos, donde se comprometerán a inspirarse en su actuación o en el desempeño laboral, sentarse sobre las bases de la orientación del rumbo globalizado, ayudar en los problemas de supervivencia así como en las institucionales humanas, como lo son la familia, la comunidad, la iglesia, la política o las organizaciones educativas. Esto ayudará a fijar la atención. Al buen desarrollo de la convivencia humana, para orientar la solidaridad, justicia, respeto, la paz u otros valores que permitan la armonía en las escuelas y la comunidad al igual que dentro del grupo familiar.

(Rojas, 2006). Afirma, existen muchas organizaciones trabajando en conjunto para la paz, una de las más importantes es la UNESCO (1996, 1999, 1999), organización que durante muchos años de la década de los noventa hizo evidente la necesidad de crear un nuevo enfoque para pensar el mundo de igual manera en el ser

humano. La misma contribuyó efectivamente con los esfuerzos de las Naciones Unidas por la Paz. "El asunto de la comprensión de la paz pasa por una preocupación de las personas, de las instituciones, de la sociedad, de los líderes, de los comunicadores públicos, de los educadores, una preocupación y una ocupación en cuanto se quiere vivir en paz"

Una vez analizado diversos artículos se formaliza un enfoque sobre el Docente como Líder en la Promoción de Cultura de Paz, el cual de una manera más clara para afirmar, toda persona que pretenda ser un profesional de la docencia debe estar preparado más allá de la vocación en su labor, debe poseer ciertas cualidades y actitudes fortalecidas con los valores inculcados desde su infancia, la ética profesional adquirida durante sus estudios universitarios. Para tal efecto dichas cualidades deberán estar seguidas del fortalecimiento de su identidad nacional, regional, local, así como respetar la diversidad cultural de quienes le rodeará en la institución o comunidad educativa donde le corresponda desarrollar su labor.

De igual manera deberá poner en práctica sus conocimientos teóricos-filosóficos para poder manejar los conflictos presentados dentro o fuera de la institución educativa, aplicando así las distintas formas de comunicarse con cada una de las personas en su trabajo. La comunicación es muy importante entre sus actores, la misma requiere de un buen desenvolvimiento, para encontrar las soluciones pertinentes, promocionar la paz en la escuela así mismo en sus alrededores.

Por otro lado el docente como líder debe contribuir al desarrollo de la sociedad, en la cual ira incorporando diversos elementos como destrezas, conocimientos o actitudes que le ayuden a lograr una formación integral de sus estudiantes, con el fin de lograr formar seres capaces de enfrentar creativamente los problemas que les surjan dentro del ámbito escolar, familiar y comunidad en general. También es importante señalar que las Instituciones de Educación Universitaria son organismos que deben preparar al nuevo docente con la finalidad de obtener dentro de sus estudios, una buena formación con calidad, con valores morales, éticos, así como desarrollar la investigación científica, técnica y cultural.

Metodológicamente

Para la realización de este estudio se practicó un análisis documental a diversas investigaciones, las cuales conllevan a conocer una visión más clara de cuál sería el papel del docente como líder en la promoción de la paz, así mismo describir cuáles

serían las habilidades que debió desarrollar durante sus estudios superiores. Para poder constatar que pueda ser efectiva, se deben aplicar diversas técnicas e instrumentos con un enfoque cualitativo y cuantitativo, para dejar claro el trabajo del docente en su labor de promocionar la paz entre sus estudiantes, compañeros de trabajos, en la relación con sus representantes dentro y fuera del plantel educativo.

Sin embargo el análisis de estos artículos se enmarcó dentro de investigación analítica como o dice Barrera (2010), implica la reinterpretación de lo analizado en función de algunos criterios, dependiendo de los objetivos del análisis. Intenta identificar las sinergias menos evidentes de lo analizado. En algunos casos se da como contrastación de un evento con otro, o la medida en que un evento contiene o se ajusta a ciertos criterios. Por otro lado Palella (2010) dice la investigación documental se concreta exclusivamente en recopilar la información en diversas fuentes, indaga sobre un tema en documentos escritos u orales. Es decir el investigador busca profundizar un tema en particular.

Conclusión

Finalmente en la investigación se pudo realizar estudios a todas las leyes que sustentan los fines de la Educación en Venezuela, donde se conoce el deber del Estado en referencia a materia educativa, así como el análisis de los artículos que dicen, la educación es un derecho humano y social de toda la población, también afirma la obligatoriedad del Estado en velar por el cumplimiento de todo lo expuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de igual manera en La Ley Orgánica de Educación.

Por otro lado se hacen diversos análisis a varios autores que demuestran la capacidad de liderar del docente, identificado muy bien con sus raíces o identidad nacional, regional hasta local, con el propósito de instruir en valores a todos los miembros de la comunidad, con el fin de promover la paz entre los habitantes de entorno donde realiza su trabajo profesional en componente magistral.

Barrera (2010), implica la reinterpretación de lo analizado en función de algunos criterios, dependiendo de los objetivos del análisis. Intenta identificar las sinergias menos evidentes de lo analizado. En algunos casos se da como contrastación de un evento con otro, o la medida en que un evento contiene o se ajusta a ciertos criterios.

Por consiguiente a través de la investigación se aclara, establece o demuestra que el docente de hoy día debe ser un líder en la comunidad, porque a través de su rol de

educador será un guía capaz de promocionar una cultura de paz en su escuela y comunidades vecinas, para poder así buscar las mejores estrategias con el fin de solucionar las dificultades como los conflictos que se presenten entre sus actores en las misma.

Referencia Bibliográfica

- Cerdeira Rocio Belandria y Luis Rodolfo Rojas (2010) Algunas Consideraciones Sobre La Triada Educación, Comunicación Y Cultura De Paz, Una Visión Desde La Ontología De Las Ciencias Sociales. www.revistaorbis.org.ve 16 (5) 79-97. (Marzo, 2012)
- De Barrera Hurtado, Jacqueline (2010) El Proyecto de Investigación. Ediciones Quirón Sexta Edición Bogotá- Caracas
- Fuenmayor de González, Daisy ; Dulce Guerra Rincón² (2008) "El Maestro De Educación Inicial Como Líder De La Comunidad." [www.revistaorbis.org.ve/Ciencias Humanas](http://www.revistaorbis.org.ve/CienciasHumanas). 13, 14 año3 N°9/
- León Aníbal R. (2012) Los fines de la Educación. www.revistaorbis.org.ve/ núm.23 (año9) 4-50 (Marzo, 2012)
- Mijares Brizeida, Egilde Zambrano, Ana Parra y Marle Martínez (2008) "Profundización del Perfil del Asesor Académico Como Líder Formado en Valores". www.revistaorbis.org.ve 68 -69 .7(Marzo, 2012)
- Romero Nércida (2011) "Identidad Nacional En La Educación Universitaria Venezolana" www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 56 - 7119 (7) 56-71. (Marzo, 2012)
- Santa Paella Stracuzzi, Filiberto Martins Pestana (2010) Metodología de la Investigación Cuantitativa. (FEDUPEL) la Editorial de Venezuela.
- Torres Barroso, Reiny Beth, Rojas Vera, Luis Rodolfo y Arapé Elizabeth (2009) "Perspectiva Humanizadora Y De Paz Del Venezolano". www.revistaorbis.org.ve 12 (4) 2008; 95-123(Marzo, 2012)

Filosofía de la igualdad respetando la propiedad

(6JJGH-35)

Abel Flames *

Resumen

El propósito es divulgar una filosofía de la igualdad respetando la propiedad en la praxis del bien, del deber y la solidaridad. La igualdad es facilitar el logro de objetivos personales y profesionales indistintamente de diversidades funcionales y económicas y la propiedad es el sueldo, la vivienda, el apartamento, el carro, derechos de autor, donaciones, herencias, legados, tesoros encontrados, vestidos, joyas y accesorios personales sin gastos superfluos. La metodología es el método documental innovador. La filosofía de la igualdad respetando la propiedad es construida con vivencias de las misiones sociales, discusiones sobre la propiedad social, las invasiones y expropiaciones a la propiedad privada y es pertinente para la supremacía de la razón sobre las pasiones, placeres, goces e intemperancias.

Palabras claves: filosofía, igualdad y propiedad.

Philosophy of equality respect property

Abstract

The purpose is to disseminate a philosophy of respecting equal ownership in the practice of good, duty and solidarity. Equality is to facilitate the achievement of personal and professional goals regardless of functional diversity and economic and property is the salary, housing, apartment, car, copyright, donations, legacies, treasures found, dresses, jewelry and personal accessories without unnecessary expenses. The methodology is innovative documentary method. The philosophy of equality respecting the property is built with experiences of the social, discussions on social ownership, invasions and expropriations of private property and is relevant to the supremacy of reason over the passions, pleasures, joys and excesses.

Key words: philosophy, equality and property.

* Estudios postdoctorales y doctor en ciencias de la educación (USR), Magister en investigación educativa (URG), Licenciado en educación (USR), Abogado (URG), investigador A-1 adscrito al PEII y profesor agregado de la Universidad Bolivariana de Venezuela. Correo electrónico: abelflames@gmail.com

Introducción

Las reflexiones filosóficas han permitido a hombres y mujeres aproximarse un poco a la verdad sobre Dios y la naturaleza. La filosofía es la sabiduría misma sobre el ser del universo, del hombre y de las cosas. El artículo divulga una filosofía de la igualdad respetando la propiedad en la praxis del bien, del deber y la solidaridad que venezolanos y venezolanas construyen y perfeccionan en las dos primeras décadas del siglo XXI con vivencias de las misiones sociales Mercal, Barrio Adentro I y II, Robinson, Ribas, Sucre y Vivienda Venezuela que atenúan las diferencias sociales de las personas y discusiones sobre la propiedad social, las invasiones y expropiaciones a la propiedad privada.

La igualdad es el logro de objetivos personales y profesionales indistintamente de las diversidades funcionales y económicas y la propiedad es el sueldo, la vivienda, el apartamento, el carro, derechos de autor por escribir un libro, donaciones, herencias, legados, tesoros y bienes encontrados, vestidos, joyas y accesorios personales sin gastos superfluos.

En Venezuela considero pertinente una filosofía de la igualdad respetando la propiedad para "ser buen venezolano" porque necesitamos una idea - guía que direcciona nuestras acciones sociales en la praxis del bien, del deber y la solidaridad, nos oriente desde el futuro, minimice los conflictos interpersonales, nos permita ser buenos y nos acerque a la felicidad logrando la supremacía de la razón sobre las pasiones, placeres, goces e intemperancias. El estudio se apoya en el método documental innovador de (Flames, 2012, p.77) "donde el investigador revisa documentos y decide sus propios títulos y subtítulos para presentar nuevas ideas" y consta de 8 partes: introducción, reseña filosófica, materialismo e idealismo, Karl Marx y el marxismo, Simón Bolívar y la doctrina política bolivariana, filosofía de la igualdad respetando la propiedad, reflexiones y bibliografía.

Reseña filosófica

La filosofía está formada por las palabras griegas "philo" y "sophia" que significan "amor a la sabiduría". "Amor a la sabiduría" dura poco en la historia pues en los primeros tiempos de la cultura griega la filosofía pasa a significar la "sabiduría misma". La filosofía es el saber que hemos reflexionado. En la filosofía antigua Tales de Mileto acotó que el agua es la

materia que origina todo, Anaximandro consideró que todo está compuesto de una sustancia indefinible que llamó ápeiron y Anaxímenes cree que es el aire. Pitágoras considera que los números eran el principio determinante de toda la realidad y defendía la inmortalidad del alma. Heráclito postuló la razón como base de la realidad.

Leucipo y Demócrito afirman que el mundo está compuesto por átomos. Protágoras señala que el hombre es la medida de todas las cosas. Sócrates pregunta, es decir, su método la mayéutica es la interrogación. Platón presenta 2 mundos: el mundo de la realidad de los objetos perceptibles con nuestros sentidos y el mundo de las ideas accesibles mediante la abstracción. En Aristóteles la filosofía es la totalidad de conocimientos humanos adquiridos reflexivamente. Epicuro y Lucrecio desarrollan el materialismo atomístico de Leucipo y Demócrito y como Zenón filosofaban para alcanzar con medios éticos el bienestar psicológico, la tranquilidad o la paz. Zenón cultiva la virtud y la imperturbabilidad. Posidonio enseñaba que el alma humana tenía facultades espirituales como la rabia, el poder, el deseo y las posesiones. Séneca convierte la doctrina en una meditación moral y la torna religiosa.

La filosofía medieval es cristiana. Agustín señaló ama y haz lo que quieras. Tomas de Aquino representa el dogma religioso. Los dogmas se apoyan en la razón. El tomismo es reconocer a Dios por la razón y no por las emociones, sentimientos u otras vías irracionales. En la filosofía del renacimiento Erasmo de Rotterdam realza la sinceridad. Nicolás Copérnico presenta el sistema heliocéntrico que considera al Sol como centro el sistema solar que contrasta con el sistema geocéntrico de Ptolomeo que argüía que la tierra era el centro. Descartes acota pienso luego existo. Isaac Newton presenta el movimiento como desplazamiento. La evolución era un movimiento mecánico. El mundo en los siglos XV y XVI se entendía en sentido antidialéctico.

La filosofía moderna es dialéctica. La modernidad es la voluntad del hombre y de la mujer. La modernidad es racionalidad. La postmodernidad es la hipertrofia de pensamientos filosóficos, culturales, artísticos, literarios y sociales heterogéneos entre sí y alternativos a la escolástica y la razón. La verdad en la postmodernidad es la interpretación del sujeto. La postmodernidad es una infinitud de verdades.

Materialismo e idealismo

El materialismo argumenta la existencia de la materia antes que el espíritu y que la materia existe independientemente de la conciencia o del pensamiento del sujeto. La materia es lo primero y el espíritu es lo secundario dependiente de la materia. La materia crea el espíritu.

Eso se apoya en que hace unos 4000 millones de años un poco más o un poco menos en la tierra no había condiciones para la vida. El hombre que piensa, es decir, el homo sapiens sapiens y que se considera el humano moderno surge hace unos 35 mil años. Por eso el materialismo enseña que la materia es lo primero y el espíritu lo secundario.

La materia se entiende como algo resistente. Aristóteles entendía la materia como algo duro y continuo. Los griegos consideraban que la materia estaba formada por átomos que no pueden dividirse. Demócrito por ejemplo afirmaba que los hombres están compuestos por átomos gruesos, el alma por átomos finos y los dioses por átomos extrafinos. Flamines define la materia como un conglomerado de átomos. Ahora definir si la materia es algo resistente, una cosa dura o la realidad dada por las sensaciones no es la idea del materialismo. Las ciencias definen la materia no el materialismo. La esencia del materialismo es que la materia es lo primero y el espíritu es lo derivado indistintamente de cómo sea la materia.

El idealismo explica la materia por el espíritu. El idealismo es una posición filosófica que sostiene que la realidad existe en la conciencia, en el pensamiento o en las ideas del sujeto. El conocimiento está condicionado por las estructuras mentales y socio - culturales del hombre. Para los idealistas el pensamiento hace posible la ley, la religión, el arte o las matemáticas. El pensamiento produce el ser. El espíritu produce la materia. En el idealismo Dios es el espíritu puro sin tiempo ni espacio. Dios es el creador de la materia.

Karl Marx y el marxismo

Karl Marx nació en Tréveris Alemania el 5 de Mayo de 1818, se doctoró en filosofía por la Universidad de Jena en 1841 con la tesis diferencias entre la filosofía de la naturaleza en Demócrito y en Epicuro y murió en Londres Inglaterra el 14 de Marzo de 1883. Marx arguye que las relaciones económicas de producción determinan el desarrollo histórico. Para Marx la realidad social condiciona la conciencia. Otras ideas de Marx son: (a) las cosas, la realidad, la sensoriedad y la sociedad son actividades humanas subjetivas, prácticas y revolucionarias, (b) la práctica demuestra la verdad, (c) los hombres cambian la historia, (d) las contradicciones sociales se revolucionan prácticamente, (e) la esencia humana son las relaciones sociales, (f) la religión es un producto social, (g) la vida social es práctica, (h) la transformación del mundo y no sólo su interpretación, (i) la mercancía como unidad dialéctica de valor de uso y valor de cambio, (j) los bienes, servicios y documentos producidos por el trabajador tienen un precio superior al salario recibido, (k) la plusvalía es arrebatada al trabajador y (l) no habrá socialismo en los países donde persista una lucha de clases.

Simón Bolívar y la doctrina política bolivariana

Simón Bolívar El Libertador nació en Caracas Venezuela el 24 de Julio de 1783 y murió en Santa Marta Colombia el 17 de Diciembre de 1830. La filosofía de Simón Bolívar El Libertador es la unidad sociopolítica e ideológica. La doctrina política bolivariana son ideas humanistas cívico-republicanas referidas a ideales de libertad, justicia, igualdad, paz, independencia, soberanía, educación, moral y luces, probidad, dignidad humana, felicidad de la patria, unión, trabajo, bienestar colectivo, acuerdos sociales, respeto a las minorías, gobierno republicano, división de poderes, castigo a la corrupción, protección de los recursos naturales, respeto a la propiedad privada e integración de países.

Filosofía de la igualdad respetando la propiedad

La filosofía de Flammes es la igualdad respetando la propiedad. Es el saber reflexivo que tenemos porque lo pensamos, luego lo llevamos a la práctica y lo repensamos hasta lograr una conciencia transformadora del "deber ser" en "ser" que nos permite discernir que la igualdad, el respeto y la propiedad forman parte de nuestra felicidad y origina una razón inconforme con las desigualdades y por eso las transforma en igualdades sociales.

Los sujetos históricos en el contexto venezolano son los padres, las madres y la familia en general en equipo con los maestros de aula y profesores del sistema educativo venezolano pues en la familia y en la educación los padres, madres, maestros de aula y profesores forman al 97,5 % de los niños, niñas y adolescentes y por lo tanto es plausible afirmar que familia y educación son las vías donde construimos y perfeccionamos la 2da. naturaleza humana de la igualdad respetando la propiedad. En Venezuela no usamos el término proletariado como Karl Marx ni afirmamos que los obreros son la clase social revolucionaria como lo señala Joseph Proudhon porque no somos un país industrializado y en Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA) un obrero u obrera percibe un salario más alto en bolívares que un maestro de aula de la educación primaria venezolana. En Venezuela es pertinente afirmar que el proletariado son los maestros de aula.

Estudiamos pues la 1era. naturaleza de los venezolanos y de las venezolanas, es decir, su temperamento y luego construimos en la praxis del bien, del deber y la

solidaridad en familia, con educación y buenos hábitos sociales una 2da. naturaleza, es decir, un nuevo *ethos*, un nuevo carácter orientado hacia la igualdad respetando la propiedad. La filosofía de la igualdad respetando la propiedad es una nueva subjetividad que surgió en la praxis del bien, del deber y la solidaridad. Esta 2da. naturaleza, es decir, el carácter es equivalente a ese nuevo *ethos* igualitario y refleja una forma de pensar más amplia no dicotómica que a veces no nos permite pensar en el "sí" sin el "no", en el "sur" sin el "norte" o en la "izquierda" sin la "derecha" y a la vez genera una razón inconforme con las desigualdades sociales producto de una conciencia transformadora del "deber ser" en "ser" que intensifica la voluntad para resolver los problemas de alimento, vestido, vivienda, educación, empleo, respeto al otro, comunicación, transporte u otros en una praxis social novedosa que logra la igualdad respetando la propiedad.

Este nuevo *ethos* igualitario potencia la ética de los venezolanos y de las venezolanas. La ética etimológicamente proviene del vocablo griego *ethos*. Inclusive en sus inicios la palabra ética significaba morada, lugar donde se habita, el lugar que el hombre porta en sí mismo y el modo de ser refiriéndose al carácter no dado por la naturaleza humana sino el adquirido por la familia, la educación y los buenos hábitos sociales. Hoy día siglo XXI el *ethos* es el suelo firme, el fundamento de la praxis y la raíz de donde brotan los actos humanos. Ergo esta 2da. naturaleza, es decir, el nuevo *ethos* igualitario en los venezolanos y en las venezolanas significa el suelo firme, el fundamento de la praxis social y la raíz de donde brotan los actos sociales explícitos hacia la igualdad, el respeto, la propiedad y la solidaridad. El *ethos* igualitario es el principio y el fin de la igualdad respetando la propiedad.

En general la ética estudia los actos morales y la moralidad. Entendiendo que los actos morales cumplen con la moral, es decir, con los ideales, las normas y las instituciones establecidas en la sociedad para la convivencia de los hombres y mujeres y la moralidad son los juicios de la conciencia moral que permite diferenciar lo bueno de lo malo. En la filosofía de la igualdad respetando la propiedad la ética es una reflexión sobre las desigualdades sociales, construir ideas y realizar actos morales para lograr la igualdad porque se considera lo bueno.

La moral se origina en la palabra latina "mos" y se refería a costumbre, modo de vida y carácter. Las palabras ética y moral se usaron como si fuesen sinónimos con preferencia por la palabra moral debido a que los filósofos de la Edad Media

acostumbraban escribir sus obras en latín. Hoy día la moral son los ideales, las normas, las instituciones y los juicios por los cuales se realiza lo bueno.

La filosofía de la igualdad con propiedad se apoya en la moral, en el derecho y en la religión como "normas en sí" de los venezolanos y de las venezolanas. Los actos morales para lograr la igualdad nos hacen crecer como personas. El derecho son las normas humanas de convivencia social y sus propósitos son la paz, la justicia, el orden público y el bien común. La religión son normas para el bien, el deber y la solidaridad. El Libertador Simón Bolívar dijo que sin los principios de la religión la moral carece de bases. Por eso aceptamos los 10 mandamientos dados por Dios a Moisés en el año 1250 antes de Cristo en el Monte Sinaí como el "deber ser" moral de los venezolanos y de las venezolanas.

La igualdad es aproximarse a las mismas condiciones materiales de existencia para todos y la propiedad entendida como los bienes materiales básicos, es decir, el sueldo, la vivienda, el apartamento, el carro, derechos de autor por escribir un libro, donaciones, herencias, legados, tesoros y bienes encontrados, vestidos, joyas y accesorios personales de los venezolanos y de las venezolanas sin necesidades artificiales surgen del patrimonio moral establecido en el artículo 1 de la (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999) e interactúan con los valores de libertad, igualdad, justicia, paz e independencia de la Doctrina Política Bolivariana. En el contexto de las ideas de El Libertador Simón Bolívar la igualdad, el respeto y la propiedad están relacionadas con la solidaridad. En la filosofía de la igualdad respetando la propiedad la solidaridad es compartir mis bienes materiales y mis saberes con los demás. Solidaridad no es dar lo que me sobra. Solidaridad es cultivar la amistad. Solidaridad es respeto. Solidaridad es derechos humanos. Solidaridad es enaltecer al ser humano. Solidaridad es confiar en los demás. Solidaridad es ayudarse los venezolanos entre sí. Solidaridad es adhesión. Solidaridad es cumplir mis obligaciones. Solidaridad es trabajo en equipo.

La igualdad es facilitar a los venezolanos y a las venezolanas el logro de sus objetivos personales y profesionales indistintamente de su diversidad funcional y sus diferencias económicas. La igualdad no es un asunto de dinero. La igualdad no es que "el pobre" tenga igual cantidad de dinero que "el rico". La igualdad no es arrebatarle dinero al "rico" para darle al "pobre". Flames enfatiza que igualdad es posibilidad. Igualdad es la posibilidad de crecer como personas, como profesionales y adquirir riquezas. La igualdad es como una caminata donde todos salimos de una misma línea

para evitar que una persona tome ventaja sobre las otras. La igualdad es lograr que todos iniciemos la vida desde la misma línea y evitar que "algunos venezolanos por nacer en familias de escasos recursos económicos, por retardo mental, por autismo, por deficiencias auditivas, por deficiencias visuales, por dificultades de aprendizaje, por discapacidad físico - motora, por trastornos del lenguaje, por enfermedades u otras causas inicien la caminata de la vida muy atrás de la línea de salida y eso les impida el logro de sus objetivos en vida".

La propiedad es el "bien para nosotros", es decir, el bien material. La propiedad es una relación histórica y no esencial a la naturaleza humana. La propiedad es el derecho de disponer de una cosa excluyendo el arbitrio ajeno y a la vez de reclamar la devolución de la misma si está en posesión de otra persona. La propiedad privada son los bienes de los venezolanos y de las venezolanas sin necesidades artificiales. La doctrina jurídica establece que la propiedad está integrada por 3 derechos: el ius utendi, el ius fruendi y el ius abutendi. El ius utendi es el derecho de uso de la cosa. El propietario tiene derecho a realizar actos administrativos y dispositivos de la cosa para sus intereses siempre y cuando no infrinja las leyes o lesione los derechos de las otras personas. El ius fruendi es el derecho de goce de la cosa. El propietario tiene derecho a provechar y disponer de los frutos o productos que genera la cosa. Los frutos pueden ser naturales y civiles. El ius abutendi es el derecho a disposición de la cosa, es decir a venderla, donarla...

El artículo 115 de la (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999) garantiza el derecho a la propiedad y establece que toda persona tiene derecho al uso, goce, disfrute y disposición de sus bienes. En tal sentido (Linares, 2011, p. 15) señala tres tipos de propiedad de los medios de producción al referirse a la propiedad privada pequeña, mediana y grande, la propiedad estatal capitalista y "socialista" y la propiedad colectiva social y comunitaria. La filosofía de la igualdad respetando la propiedad implica promover y crear pequeñas y medianas propiedades privadas en el contexto venezolano y respeta pero no promueve la creación de la propiedad privada grande. También acepta que en Venezuela el Estado participe en las áreas estratégicas para el desarrollo del país como agroalimentaria, salud, vivienda, educación, petróleo, hierro, aluminio, transporte y telecomunicaciones.

En Venezuela la construcción de la igualdad social se inició implementando el igualitarismo para atenuar las diferencias sociales actuales. En tal sentido en las dos

primeras décadas del siglo XXI el Presidente Hugo Chávez en el contexto de la "revolución bolivariana" crea las misiones Mercal, Barrio Adentro I y II, Robinson, Ribas, Sucre y Vivienda Venezuela u otras para la inclusión social de aquellos venezolanos y venezolanas que por diversas razones han tenido un acceso restringido a los alimentos, a la salud, a la educación y a la vivienda.

Las misiones están orientadas a minimizar las diferencias sociales. Las misiones son un igualitarismo. Flames considera incorrecto afirmar que con las misiones se logró la igualdad social en Venezuela. Las misiones son una etapa hacia la igualdad social de los venezolanos y de las venezolanas. La igualdad social no es un asunto que se resuelve por decreto.

En otras palabras lograr la igualdad, el respeto y la propiedad en la praxis del bien, del deber y la solidaridad es un asunto dialéctico y no mecánico. La igualdad es un cambio a una conciencia transformadora del "deber ser" en "ser" y una razón inconforme que transforma las desigualdades en igualdades sociales para ver al otro como si fuese yo mismo y por lo tanto igual a mí. Entendimos dialécticamente que las diferencias sociales son históricas, creadas por el hombre y la mujer y por lo tanto son reversibles pues no son esencia de la naturaleza humana. Por eso así como los ciudadanos y las ciudadanas de la Tierra crearon la desigualdad, el irrespeto y la propiedad ahora los venezolanos y las venezolanas creamos dialécticamente la igualdad respetando la propiedad en el propio contexto venezolano guiándonos por la idea de (Marx y Engels, 1979, p.20): "no es la conciencia la que determina la vida, sino la vida la que determina la conciencia".

Los venezolanos y las venezolanas aceptamos las diferencias sociales pues no inferiorizamos a los demás. Un ejemplo es el respeto profesional entre los maestros de aula y los profesores universitarios a pesar de las diferencias de sueldos que crea el Estado Venezolano al pagar a un profesor universitario con categoría de titular el doble del sueldo de un maestro de aula con 25 años de servicios. Esta desigualdad es una preocupación de los venezolanos y de las venezolanas tanto así que (Rayma, 2013, p. 4 - 5) en forma humorística comunica que "un maestro sin buen sueldo es un ser incompleto" parafraseando al Libertador cuando expresó "un ser sin estudios es un ser incompleto". Es que en la Venezuela del siglo XXI la igualdad respetando la propiedad surge del bien, del deber y la solidaridad. Por eso el bien es el término para referirme a "ser bueno", a "lo bueno" y es algo real. El bien lo clasifico en "bien en sí mismo"

refiriéndome a los valores universales inalterables y a los bienes de connotación moral y en "bien para nosotros" refiriéndome a las cosas materiales.

Los bienes pueden ser objeto de la voluntad de los venezolanos y de las venezolanas pero no excluyen el uso de la razón. El "bien en sí mismo" y el "ser" es la misma cosa. Flames arguye la universalidad e inalterabilidad del "bien en sí mismo". El mal no forma parte del "bien en sí mismo". No obstante un "bien en sí mismo" puede contextualizarse y presentar otras connotaciones pero su esencia es la misma. El "bien en sí mismo" está en nosotros y fuera de nosotros, o sea, es inmanente y trascendente a la vez.

El bien máximo es la felicidad. La felicidad es la supremacía de la razón sobre las pasiones, placeres, goces e intemperancias. La felicidad es ser virtuoso. La felicidad es ser bueno. La felicidad la logramos apoyándonos en la idea - guía de la igualdad respetando la propiedad porque minimiza los conflictos en las relaciones interpersonales, facilita el respeto a las propiedades y derechos ajenos inclusive de las personas que tienen varias propiedades materiales, permite ver al otro como si fuese yo mismo, evita enfrentamientos físicos o litigiosos por disputas de propiedades a veces hasta vergonzosos entre cónyuges y familiares y por eso da paz, tranquilidad e imperturbabilidad. El bien común es de todos, trasciende a los bienes particulares y es independiente de la felicidad personal.

El "deber" es lo que "debe ser". El deber es lo derivado del ideal, de las normas, de las leyes o de mandatos. Los venezolanos y las venezolanas somos personas y nos guiamos por la definición de (Aguilar, 2012, p. 39), es decir, somos "entes susceptibles de tener derechos o deberes jurídicos". Entendiéndose que no es lo mismo el deber ni son los mismos deberes si la fuente del deber es Dios, las leyes o los valores. En general el asunto ontológico es el "ser" y el "deber ser". El "ser" se aproxima a la realidad y el "deber ser" a los ideales. En otras palabras existe de hecho es el deber y se desdobra en "ser" y "deber ser". El deber tiene que "ser derecho" y por eso a veces se torna religioso y se entiende como deber moral.

Flames argumenta que el deber en el contexto venezolano se presenta en forma de obligaciones referidas al "bien en sí mismo" y al "bien para nosotros". Según (Maduro y Pittier, 2010, p. 21) "obligación proviene del latín *obligatio* compuesta de la voz *ob* (por causa de, alrededor de) y *ligatio* (ligo, ligar, ligare que significa atar, ligar, sujetar). *Obligare* significa atar alrededor de". En tal sentido obligación se aproxima a atadura y compromiso. La obligación en Venezuela está envuelta en lo jurídico. La

obligación es esencia es un vínculo que coerce a hacer algo u omitirlo. La necesidad de hacer o no hacer una cosa. Las obligaciones de los venezolanos y de las venezolanas se originan en la Carta Magna, leyes, reglamentos y ordenanzas del ordenamiento jurídico venezolano. Las fuentes de las obligaciones son el Estado, el matrimonio, la unión estable de hecho, el concubinato, la paternidad, la maternidad, la consanguinidad, la amistad, el estudio, el trabajo, los contratos, los delitos, las faltas y los hechos ilícitos.

El (Código Civil de Venezuela, 1982) establece que el padre y la madre están obligados a mantener, educar e instruir a sus niños, niñas y adolescentes (artículo 282), el que causa un daño otro está obligado a repararlo (artículo 1185) y que las obligaciones deben cumplirse (artículo 1.264). Los venezolanos y las venezolanas aceptamos y cumplimos las obligaciones: las obligaciones alimentarias de dar por buena voluntad una pensión de alimentos a nuestros hijos y a nuestras hijas. Las obligaciones de apoyar al cónyuge, ascendientes, familiares y amigos. Las obligaciones de estudio, crecimiento personal y profesional. Las obligaciones de producir alimentos, bienes o servicios. Las obligaciones morales de hacer el bien, cumplir con el deber y ser solidarios. Las obligaciones de la igualdad respetando la propiedad transformando las desigualdades en igualdades sociales. Las obligaciones tributarias de contribuir con los gastos de la ciudad. Las obligaciones como ciudadanos y ciudadanas. Las obligaciones de reparar los daños causados. Las obligaciones penales de cumplir las penas y sanciones por infringir las leyes.

Los venezolanos y las venezolanas nos dedicamos a una "participación consciente" en los asuntos de la poli, es decir, a resolver los problemas de la ciudad y de las desigualdades sociales librándonos de prejuicios, hábitos y preocupaciones para perfeccionar en la praxis del bien, del deber y la solidaridad una conciencia transformadora "deber ser" en "ser" que logra la igualdad respetando la propiedad. En la filosofía de la igualdad respetando la propiedad praxis se refiere a las actividades de los venezolanos y de las venezolanas para transformar las desigualdades en igualdades sociales. Praxis es el reflejo de una razón inconforme de los venezolanos y de las venezolanas con las desigualdades que da ideas teóricas y prácticas para transformarlas en igualdades sociales. Praxis en un contraste de los ideales y la práctica. Praxis es la unión teoría y práctica con su propia razón dialéctica para transformar la realidad. Praxis es cambio social.

La razón inconforme que transforma las desigualdades en igualdades sociales toma en cuenta los saberes de los venezolanos universitarios y los saberes de los

venezolanos no universitarios. La igualdad respetando la propiedad es ciencia y vivencias. Asimismo nos permita pensar que Venezuela tiene recursos naturales, potencial humano y que en realidad somos un país tan desarrollado como los "países desarrollados". Tampoco pensamos que los "países desarrollados" van adelante pues es la Venezuela petrolera la que va adelante. Por eso ahora nada de propuestas, todos a la acción contra las desigualdades y los problemas, contextualizando las ideas de Karl Marx, Simón Bolívar, Simón Rodríguez u otros pensadores tomando en cuenta lo científico y a la vez experiencias, vivencias y alternativas y aplicándolas.

La razón inconforme con las desigualdades que las transforma en igualdades sociales nos hace dedicarnos al presente y nos hace entender que no vivimos ni en el pasado ni en el futuro. Los venezolanos y las venezolanas pensamos que nuestra vida es finita unos 120 años y el futuro es infinito unos 4500 millones de años pero cuidamos el "futuro de Venezuela" pues lo consideramos finito como nuestra vida. Por eso resolvemos problemas para construir la igualdad respetando la propiedad en este momento histórico que es el siglo XXI.

Ahora sintetizo el cómo los venezolanos y las venezolanas en el siglo XXI construimos y estamos construyendo la filosofía de la igualdad respetando la propiedad en la praxis del bien, del deber y la solidaridad: (a) reconociendo "que nosotros" los venezolanos y las venezolanas podemos cambiar las ideas pues las desigualdades y el irrespeto es un problema histórico, creado por el hombre y la mujer y no es esencial a la naturaleza humana, (b) haciendo el bien, cumpliendo con el deber y practicando la solidaridad, (c) reflexionando sobre sí mismo para ser mejor padre, mejor madre, mejor ciudadano, mejor ciudadana y mejor profesional, (d) desarrollando una praxis pedagógica emancipadora escribiendo libros, contextualizando teorías en las escuelas, debatiendo saberes, elaborando historias de vida locales para fortalecer lo venezolano y trabajando como cultores y cultoras de saberes, (e) incorporando en igualdad de condiciones laborales a venezolanos y venezolanas con discapacidad físico - motora en las instituciones públicas, (f) discutiendo en las escuelas, liceos y universidades que la adquisición de bienes materiales y las necesidades artificiales no son la felicidad, (g) reforzando campañas publicitarias formativas con ejemplos de cómo ser un buen venezolano, (h) diseñando, ejecutando y evaluando políticas públicas, (i) cumpliendo las obligaciones por convicción personal y no sólo "cumplir por cumplir" mis obligaciones, (j) recordando permanentemente que la ética se sustenta en la eudemonía, es decir, en la búsqueda de la felicidad y en la autosuficiencia que permite deshacerse de

las cosas externas y superfluas, (k) argumentando que es un deber vivir en armonía con la naturaleza y por eso nos dedicamos al uso racional de nuestros recursos naturales, (l) comprendiendo los conceptos de igualdad, respeto, propiedad, bien, deber, solidaridad, felicidad y suprema felicidad social en el marco de las ideas de Simón Bolívar El Libertador, (m) construyendo la 2da. naturaleza humana de la igualdad respetando la propiedad apoyándonos en una conciencia transformadora del "deber ser" en "ser" y en un *ethos* igualitario que expresa una razón inconforme con las desigualdades sociales y las transforma en igualdades, (n) enriqueciendo nuestra cultura con saberes de países hermanos y crecer como ciudadanos planetarios, (o) enalteciendo la amistad y recuperando las relaciones personales con nuestra familia, amigos y vecinos que tenemos descuidadas o deterioradas por nada, (p) usando la investigación - acción, la etno - acción y otros métodos para resolver los problemas y producir saberes contextualizados y (q) creando pequeñas y medianas empresas privadas y de propiedad colectiva social o comunitaria para producir más alimentos, bienes y servicios.

Reflexiones

La filosofía de la igualdad respetando la propiedad surgió de los venezolanos y de las venezolanas para resolver en las dos primeras décadas del siglo XXI el conflicto social de la igualdad y de la propiedad debido a las ideas de inclusión social, de propiedad social y estatal y de democracia participativa del Presidente Hugo Chávez en "misiones sociales" que originaron igualitarismo social pero a la vez invasiones y expropiaciones a la propiedad privada. En tal sentido reflexionamos, aceptamos la inclusión social, la propiedad social y la democracia participativa del Presidente Hugo Chávez pero a la vez decidimos la igualdad respetando la propiedad, crecimos como personas y hoy día siglo XXI en Venezuela: Filosofía es ser bueno. Filosofía es felicidad. Filosofía es la supremacía de la razón sobre las pasiones, placeres, goces e intemperancias. Filosofía es respeto. Filosofía es el saber y usar los saberes para hacer el bien, cumplir con el deber y ser solidarios. Filosofía es dar al otro nuestros saberes. Filosofía es una praxis de aprendizajes y reflexiones que nos forma como seres humanos integrales. Filosofía es el cultivo de la amistad y de los valores humanos. Filosofía es comprensión humana. Filosofía es el amor a Dios por sobre todas las cosas y querer al otro venezolano u otra venezolana como si fuese yo mismo. Filosofía es una expresión de solidaridad. Filosofía es reflexionar sobre la igualdad y la propiedad como

derechos humanos. Filosofía es el respeto a la dignidad humana. Filosofía es paz, tranquilidad e imperturbabilidad. Filosofía es la idea - guía de la igualdad respetando la propiedad que nos orienta desde el futuro. Filosofía es la propiedad lograda con esfuerzo, estudio y trabajo.

La filosofía de la igualdad respetando la propiedad surgió de las ideas de Simón Bolívar: la propiedad genera libertad, de Karl Marx: la vida material crea la conciencia y de Abel Flores: una razón inconforme con las desigualdades que da ideas para transformarlas en igualdades sociales. Los venezolanos y las venezolanas transformamos en el siglo XXI "los ideales" del "bien en sí mismo", es decir, de los valores universales inalterables y los bienes de connotación moral, las normas y de leyes en "realidad". La razón inconforme con las desigualdades sociales y que da ideas para convertirlas en igualdades sociales es producto de una conciencia transformadora del "debe ser" en "ser" que justifica transformar "los ideales" en "realidad" por ser la única vía para lograr una Venezuela mejor para nuestros hijos y para nuestras hijas. En el siglo XXI y siguientes la interpretación de los venezolanos y las venezolanas a su contexto es a la vez la justificación de la interpretación. Es que la conciencia transformadora del "deber ser" en "ser" logra el "ser" del hombre, de la mujer y de las cosas.

Los venezolanos y venezolanas aceptamos que los bienes materiales nos ayudan a satisfacer las necesidades de alimento, vestido, vivienda, educación, empleo, respeto al otro, comunicación, transporte u otras y por lo tanto son parte de la felicidad pero a la vez rechazamos el exceso de bienes materiales referidos a necesidades artificiales creadas por los medios de comunicación social y los gastos superfluos por innecesarios. La filosofía de la igualdad respetando la propiedad es la supremacía de la razón sobre lo material y por eso apoya el ahorro, el uso racional del dinero y la compra de los bienes y servicios necesarios.

Asimismo los venezolanos y las venezolanas respetamos la pequeña, la mediana y la gran propiedad y justificamos para Venezuela la pequeña y mediana propiedad privada, la propiedad colectiva social y comunal. Contextualizamos las ideas de Rousseau y de Bolívar para exaltar las propiedades básicas, es decir, sueldo, vivienda, apartamento, carro, derechos de autor por escribir un libro, donaciones, herencias, legados, tesoros y bienes encontrados, vestidos, joyas y accesorios personales. Es un

ejemplo de ética la propiedad adquirida por el trabajo y viable el derecho de disfrutar y disponer de los bienes materiales. Asimismo estamos con Aristóteles y por eso somos éticos en nuestras ciudades, con nuestra gente y con nuestras propias instituciones, costumbres y tradiciones.

Flames difiere de Kant quien separa lo moral de lo legal. Flames propone la unión de moralidad y legalidad para ser morales en nuestros pensamientos, es decir, en lo interno de nuestra conciencia y a la vez en lo externo, es decir, ante los otros en la sociedad. Es que separar moral y legalidad es como explicitar que somos morales en nuestra casa con la familia y dentro de la iglesia y pocos morales en la sociedad ante los demás venezolanos y venezolanas. La filosofía de la igualdad con propiedad es la unión de moralidad y legalidad.

Los venezolanos y las venezolanas avanzamos en el siglo XXI perfeccionando la filosofía de la igualdad respetando la propiedad inmersos en el trabajo, el estudio, el bien, el deber, la solidaridad, la probidad, la paz, el respeto al otro, la conservación del medio ambiente, el respeto a los derechos humanos, la legalidad, la propiedad privada, la propiedad social y la producción de alimentos, bienes y servicios con la etiqueta *Hecho en Venezuela*.

Bibliografía

- Aguilar, J. (2012). *Personas* (25a. ed.). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Código Civil de Venezuela (1982). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 2990* (Extraordinario), Julio 26, 1982.
- Constitución Nacional (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453*, Marzo 3, 2000.
- Flames, A. (2012). *Trabajo de grado cuantitativo y cualitativo. Orientación para la presentación de los trabajos de grado*. Caracas: Universidad Bolivariana de Venezuela.
- Linares, J. G. (2011). *Contra la gran propiedad (Serie América Socialista: La Utopía Posible, No. 6)*. Caracas: IPASME.
- Maduro, E. y Pittier, E. (2010). *Curso de obligaciones (t. 1)*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Marx, C. y Engels, F. (1979). *La ideología alemana*. Bogotá: Andreus.
- Rayma (2013, Mayo 19). Un maestro sin buen sueldo es un ser incompleto. *El Universal*, p. 4-

Los valores morales en el ejercicio del rol docente

(6JJGH-46)

Faustina Sánchez*

Elienai Leal**

Resumen

La finalidad del presente artículo es determinar los valores morales en el ejercicio de los roles del docente. En el ámbito educativo, los docentes en su gran mayoría vienen arrastrando consigo vicios y manipulaciones fuertes, en los métodos tradicionales en lo que respecta al desempeño laboral, el trato a los estudiantes limitante, en relación con las conductas violentas e inmorales actúan constantemente en el maltrato tanto físico y moral, abusando así de sus cargos para aprovechar la debilidad de los niños agrediéndolos verbalmente avergonzándolos frente a sus compañeros. Otro aspecto, es la relación que existe entre la puesta en marcha de valores y la práctica educativa; siendo el docente un modelo a seguir, de reconocida moralidad.

Palabras clave: Valores morales, ejercicio, rol docente.

Moral values in the year of teaching role

Abstract

The purpose of this article is to determine moral values in the exercise of the roles of teachers. In education, teachers are mostly dragging vices and strong manipulations, traditional methods in regard to job performance, limiting treatment to students in relation to violent and immoral behaviors consistently act in the both physical and moral abuse, and abusing their positions to take advantage of the weakness of children verbally assaulting shaming front of their peers. Another aspect is the relationship between the implementation of the educational values and practices; teacher being a role model of recognized morality.

Keywords: moral values, exercise, teaching role.

* Estudiante del 3er semestre en la UJGH. Maestría en Gerencia e Innovación Educativa. Licenciada en Educación. Profesora por horas. Liceo Carmelo Urdaneta. Maracaibo. faustinasanchez@hotmail.com

** Estudiante del 3er semestre en la UJGH. Maestría en Gerencia e Innovación Educativa. Licenciada en Educación preescolar. Docente auxiliar en el Centro de Educación Inicial La Alquitrana

Introducción

Venezuela debe recobrar su dimensión en valores en estos tiempos de individualismo, en que agonizan los grandes ideales y reinan omnipotentes la violencia, la insensibilidad y la injusticia; es evidente que si se quiere cosechar unos determinados valores se deben sembrar en la práctica, donde la educación juega un papel determinante, aunado a nuevos paradigmas de la sociedad, tal vez no se trata de dar nuevas reformas al sistema vigente sino de imprimir una nueva orientación y de prodigar energía vital a todo aquello que se ha desvirtualizado en la actualidad, como es el caso de los valores morales que aunque se mantienen en el tiempo, se encuentran dispersos por el individualismo imperante en la sociedad.

Aunado a lo antes mencionado es necesario que uno de los objetivos primordiales del presente artículo es analizar, que las formaciones sociales como parte de la regulación inductora de la personalidad guían y dirigen la actuación del hombre y hacen que asuma una actitud correcta y acertada frente a las exigencias que la vida y la sociedad contemporánea plantean. En este sentido, otro de los propósitos de este artículo es aclarar que los valores como la responsabilidad, solidaridad, respeto, compromiso, pertenencia y cooperación dependen en lo fundamental del medio en que se desenvuelve el hombre, porque se relaciona con la forma en que asimila esas condiciones sociales. De allí, que hay que preparar al hombre para que responda al medio social en que vive, y esto se relaciona de manera estrecha a los valores humanos.

Tomando en consideración lo antes señalado, constituyen una necesidad imperiosa en estos tiempos el perfeccionar al educador para que pueda responder plenamente a los requerimientos que le plantean las complejidades de la sociedad actual y con ese perfeccionamiento en su desempeño laboral, el docente debe lograr una mayor efectividad en cuanto a los principales roles fundamentales como: mediador, orientador, promotor social e investigador. La aceptación de crisis en los valores en las instituciones comprende el hecho de que aún cuando en la sociedad una parte de las personas son portadoras de valores positivos, se aprecia que en un número por encima de lo normal, sus actitudes no se corresponden con los valores sociales que la esencia del sistema educativo propugna.

En consecuencia, vale destacar los aspectos más relevantes de este artículo la determinación de los valores morales en el ejercicio de los roles del docente, como parte

fundamental de su desarrollo como ser humano y de tal manera el ejercicio pleno de sus responsabilidades educativas. A continuación se presenta la estructura formalizada en el desarrollo de artículo: entre las cuales se encuentran, el resumen; en el cual se desarrolla un análisis y breve síntesis del tema a tratar. Seguidamente, la introducción, la cual presenta los propósitos del presente artículo y brindar al lector una breve entrada del tema a tratar. En el desarrollo, se evidencia el contenido que permitirá ahondar en el tópico. Por su parte se presentan los métodos a utilizar; con que personas se trabajó y el contexto en el que se desarrolló el estudio.

Los resultados, en los cuales se analiza lo que se obtuvo, a su vez que se sintetiza los datos recolectados. Por otra parte la discusión; en la cual se evidencia el vínculo entre las situaciones observadas. Por último se plantean las conclusiones, las cuales se encargan de brindar al lector aportes analíticos del desarrollo del tópico presentado a manera de comprender lo planteado

Fundamentación Teórica

Valores

En la actualidad la problemática de los valores ha adquirido una relevancia de primer orden y está en el centro de agudas disquisiciones teórico – filosófico. El estudio de la personalidad constituye una de las problemáticas más importantes de la ciencia filosófica, pedagógica y psicológica por las variadas manifestaciones que la caracterizan en correspondencia con las condiciones concretas de vida y existencia. Se parte del supuesto de que todas las personas entienden lo mismo sobre la naturaleza del valor y se hacen afirmaciones como si existiera un consenso general sobre los valores que hay que inculcar o sobre los valores que están en crisis.

Para Santana (2004) el autor enfatiza desde su perspectiva que el término valores son ciertas postulaciones que direccionan el andar de las personas, evidenciándose las cualidades positivas, por lo cual se hace mayor énfasis en las relaciones interpersonales.

En referencia a lo señalado por el autor la diferencia que existe entre el modo de vida de miembros de diferentes sociedades está basado en las diferentes valoraciones que se le dan a un mismo objeto de interés. El objeto es el mismo, pero la idea, el significado, el valor que éste

adquiere para la persona depende del concepto del bien que haya elaborado a través de su experiencia de vida. De allí, que existan objetos preferibles y no preferibles. Lo cierto es que el individuo mantendrá una relación significativa con aquellos objetos que tienen un valor de preferencia para él, mientras que se alejará de aquellos que considera negativos, sin valor o perjudiciales para su integridad.

Valores Morales

Para los autores Garza y Treviño (2005), los valores morales se refieren a objetos completos, que direccionan a las personas; en su rutina diaria. Es decir, los valores surgen desde la experiencia de vida social, desde las relaciones que el individuo establece con sus semejantes y, se convierten en manifestaciones de los fenómenos sociales que permiten el desarrollo y la evolución de la sociedad.

En base a lo antes planteado, en las instituciones educativas se tiende a implementar programas de valores en los cuales se busca promover una serie de valores tan diversos y contrastante, que más bien parecen haber sido seleccionados de manera arbitraria y azarosa. Se habla de promover los valores de la honestidad, de la amistad, responsabilidad, y el espíritu de servicio, de la misma forma que se habla de fomentar el valor de la puntualidad.

En otras palabras, se agrupan bajo un mismo rubro cualidades, aptitudes y normas sociales que, aunque deseables y valiosas todas ellas, no pueden tener la misma importancia cuando se trata de llevarlas a la práctica cotidiana.

En un docente un valor debe ser lo suficientemente estable como para que mantenga el poder sobre su comportamiento académico, pero no puede ser tampoco tan inestable como para que pierda la regularidad de su personalidad y, por lo tanto, su participación activa en la sociedad a la que pertenece; ambos extremos serían inimaginables e inaceptables desde el punto de vista teórico.

También es importante acotar, que al hacer referencia a la incidencia de los valores sobre la conducta individual y colectiva del docente no debe pensarse en un efecto individual, ya que

ellos no funcionan de esa manera. Los valores actúan en una relación dinámica con los otros valores que se poseen, de manera que el efecto que tienen sobre su comportamiento está determinado por esta relación y el resultado observado estará en función de la importancia relativa de todos los valores que compiten y que se activan constantemente dentro del ámbito educativo.

Rol del docente como mediador

De acuerdo al autor Romero (2008), la labor del docente en la institución educativa es educativa y orientadora; la orientación forma parte de la educación para desarrollar la personalidad de los estudiantes, por lo que la educación en la convivencia forma parte del rol mediador en un docente. La convivencia en los centros educativos son las relaciones interpersonales que se llevan a cabo en todos los miembros de la comunidad educativa.

En este sentido se comprende que uno de los aportes realizados por los autores antes mencionados; una convivencia que no se da por sí misma, sino que se construye día a día dentro del grupo. Que se expresa, en todos los espacios y tiempos escolares en la promoción de habilidades sociales como un aspecto esencial del desarrollo humano integral de todos los actores educativos, especialmente de los estudiantes.

En tal sentido, la mediación es intencional, es decir el aprendizaje mediado implica transmisión de valores, actitudes: el bagaje cultural intergeneracional, acrecentar el potencial de aprendizaje y convertir al sujeto en pensador independiente. Transmitirles los contenidos de la cultura que requieren para funcionar en ella, pero de manera tal que incentive el deseo de seguir aprendiendo; el tomar sus propias decisiones con seguridad y apoyadas en un proceso reflexivo. En el mismo orden de ideas, el docente como mediador del grupo es la figura central dentro del mismo. Requiere de formación teórica que le permite desenvolverse con grupos de diferentes características y condiciones, para establecer mecanismos de comunicación entre los colectivos de ciudadanos y ciudadanas y los alumnos.

De tal manera Costa y Garmstón (2001), conceptualizan al docente mediador, como aquel que facilita las estrategias para que las personas lleguen a donde desean ir. El docente mediador posee la capacidad de motivar a otros en pro de su crecimiento personal.

Se trataría de prever situaciones didácticas para cada una de las áreas en las que el contenido fuera trabajado como situación problemática incorporando elementos y hechos de la vida familiar del alumno con el que se trabajaba en cada caso y de su entorno inmediato. Se busca que de este interjuego se provocará el necesario desequilibrio entre el conocimiento que posee y que resultaba insuficiente y el nuevo que debe necesariamente llevarlo a indagar en distintas y variadas fuentes de información. En este particular estilo de interacción el docente mediador deja de ser exclusivamente un productor de información para posicionarse como coordinador de pareceres, atento a las expresiones individualizadas y los saberes de todos y cada uno de los sujetos con los que media. Sus intervenciones se orientan a la inclusión de los compañeros como sujetos de confrontación y enriquecimiento por diferencia, este rol del docente es fundamental para el proceso de aprendizaje de los alumnos.

Rol del docente como orientador

La dimensión social de la educación lleva a ésta a ofrecer procesos individuales de formación para que cada alumno desarrolle sus potencialidades con el fin de mejorar su integración en el sistema sociocultural, por lo que se entiende según Rodríguez (2011) el docente debe tener la meta de siempre innovar tanto como para impartir conocimientos, como para cumplir el rol de formador.

De esta forma, la acción orientadora con carácter educativo es competencia de los docentes, de los tutores, del resto de profesores y de todos aquellos miembros de la comunidad educativa que puedan contribuir a la optimización de los procesos educativos. Así pues, la acción tutorial y orientadora debe enseñar. Al respecto, poco a poco, y en la medida en que la orientación esté integrada en los procesos educativos e impregne la práctica docente, se contribuirá a la formación de un individuo capaz de enfrentarse a momentos cambiantes de la vida que implicará asimilar la realidad y optar entre las múltiples posibilidades que ésta ofrece. De esta manera, el docente debe educar en la toma de decisiones convirtiéndose en un objetivo importante, porque, desarrollar adecuadamente las capacidades que lo permiten, implica participar activamente en las propias decisiones.

En relación con lo antes señalado, el docente en su rol orientador debe conocer las diferentes teorías que ponen énfasis los distintos aspectos que originan los modelos de orientación vocacional, siendo necesario definir el paradigma teórico que inspira la práctica orientadora para construir un proyecto integrado por programas de orientación combinados con las prácticas pedagógicas. El docente orientador representa para el estudiante la persona más

cercana, debido a su diario compartir dentro del aula, por lo cual el docente al momento de planificar el proceso de enseñanza- aprendizaje debe tomar en cuenta los procesos cognoscitivos, motivacionales, intereses y necesidades de los alumnos.

Enfocar las acciones diarias, no sólo al aspecto cognoscitivo o desarrollo de los contenidos programáticos, sino destinar parte del tiempo a la atención del alumno como persona que tiene necesidades y características particulares, entendiendo y trascendiendo su labor educativa al estímulo de las vivencias y contrastarlos con las demandas sociales.

Rol del docente como Promotor Social

Es necesario que el docente conozca el medio en que se desarrollan los estudiantes y este medio es cada vez más complejo. Las nuevas generaciones adquieren un conocimiento de la vida, que más allá de su propio entorno, forman parte de la experiencia cotidiana del niño o del adolescente y mas aun del joven y son tanto y mas importantes que los que el centro de estudio analiza.

Visto al docente como promotor social de la educación, se hace imprescindible citar a Fernández (2008), quien señala que es importante destacar que el docente logre desempeñar su rol de promotor social, ya que los sistemas sociales son el medio mediante el cual se articula la acción social y el cual está integrado por subsistemas que rodean al niño, por lo que es necesario comprender los problemas que presentan la mayoría de los alumnos que se manifiesta en un rechazo a las pautas de acción social las cuales junto a la aceptación de "roles" por parte de los individuos permiten tanto su legitimación institucional como la creación de sentido en la sociedad. Esto podría representar un problema para la enseñanza – aprendizaje. (p. 66).

Sobre el mismo aspecto, Perdomo (2000) afirma que cuando estudiante se encuentra en estado de pobreza; que ha nacido en una familia de escasos recursos, lo cual por ende puede pasar por circunstancias precarias. De esto se deriva sus actitudes que pueden ser en gran parte desfavorables con consecuencias negativas. Dado que se puede sentir menos que los demás, por su condición social, de allí que su autoestima merma, y su interés por el estudio sea bajo. (p. 32).

De acuerdo a los planteamientos realizados por los autores citados, se puede inferir que gran parte del aprendizaje del alumno se inicia en el contacto establecido con el medio donde se desenvuelve, los cuales se constituyen en elementos influyentes de manera positiva en su interés por indagar, esforzándose por ser más creativos, y no conformarse con verdades inconclusas.

Es por ello, que el docente en su práctica pedagógica debería tener presente el porqué y para qué se va a formar a un ser humano. En tal sentido, el trabajo docente es una labor profesional, que requiere un saber adquirido en forma sistemática, brindando un servicio relevante a la sociedad y su prestigio está determinado por la significación social de lo educativo. Debe ser el proceso que le ayuda al alumno a descubrir su propia naturaleza de ser desde su condición social, su situación política y económica. Una vez que el alumno descubre su naturaleza, inmediatamente encuentra su razón de ser, de existir y actuar. Por tanto, la educación es el elemento que le facilita descubrir las capacidades, prepararlas y ponerlas al servicio de un bien común, dejando de lado determinismos.

Rol del Docente Investigador

El docente contemporáneo debe ser un investigador, lo cual es una tarea a largo plazo, puesto que requiere de investigar para poder formarse como investigador, por lo cual las instituciones formadoras de docentes tienen que sentar las bases para construir nichos de investigación. Cabe señalar, para que el individuo se forme como docente investigador, no es indispensable que los resultados de la investigación que realiza sean originales o sean contrastantes de los últimos resultados obtenidos por otros investigadores en relación con el mismo tema. Para Esté (2007) el docente investigador no puede aislar unidades de información o dividir los dominios de conocimiento de acuerdo a un análisis jerárquico de relaciones. A pesar de que el énfasis en el desempeño y en la instrucción ha dado muestra en su efectividad en la enseñanza de las habilidades básicas en dominios de conocimientos avanzados en dominios muy poco estructurados. (p. 45).

Tomando en consideración lo planteado por el autor, se deduce que el docente dentro de su formación debe darle significación a la investigación, con el fin de que a través de ellas pueda aportar soluciones a algunos problemas que se presentan en el proceso de enseñanza-aprendizaje y que las mismas puedan ser desarrolladas desde el aula. Jonassen (2009), ha descrito tres etapas en la adquisición del conocimiento:

Entre los cuales destacan Introdutorio, avanzado y experto, las cuales contemplan ser llevadas a cabo por parte del docente investigador encargado, el aprendizaje significativo se hace efectivo teniendo como ejes las etapas mencionadas. El ambiente constructivo en el aprendizaje desarrolla efecto mediante la etapa del conocimiento avanzado, cuyos prejuicios se pueden conocer en la primera etapa.

En tal sentido, mediante la investigación se puede obtener información sobre el comportamiento y naturaleza de los elementos integrantes de las instituciones, para de esa manera poder planificar estrategias que permitan una mejor interacción del grupo y le permite innovar y gestionar los cambios necesarios en su entorno y a la vez aplicar sus conocimientos, asumiendo una actitud crítica, reflexiva y analítica frente a situaciones inherentes al que hacer educativo aportando soluciones viables.

Metodología

La presente investigación se cataloga como descriptiva, documental bibliográfico, debido a que se describen los hechos observados en las instituciones educativas; además, se recopilan, reflexionan e interpretan disposiciones teóricas de autores que tratan en especial manera los valores morales y los roles del docente. Aunado a lo antes mencionado cabe destacar la población de estudio que permitió de tal manera el desarrollo del mismo fueron docentes de un campo educativo; cuya muestra han sido un grupo reducido de los mismos; cuyas observaciones directas realizadas y posteriores análisis se evidencio que los docentes en su mayoría son apáticos en la puesta en marcha de valores morales como un eje primordial en sus roles como promotores sociales y mediadores.

Resultados

Se pudo constatar a través de observaciones directas que los docentes en cuanto a los valores solidaridad y cooperación, los cumplen medianamente, mientras que la responsabilidad la mantienen en un nivel alto. En relación a los valores respeto y compromiso los docentes medianamente le dan cumplimiento. En relación a la identificación del ejercicio de los roles del docente, se pudo constatar que los docentes inadecuadamente cumplen con los roles de mediador, promotor social e investigador, mientras que el rol de orientador lo cumplen adecuadamente.

Los educadores no prestan una cooperación solidaria para desentrañar las telarañas que tejen estos vicios, enfrentándose a situaciones que afectan a todo su contexto. Esta conducta vinculada al aspecto burocrático de educadores tiene una presencia significativa en esta, lo que también evidencia que aspectos administrativos en la adulteración de informes y hasta de notas no solo viene hacer carga pesada en ello, si no que se constituye en terrenos de falta valores. No obstante, los educadores presentan fuertes debilidades sobre una visión firme hacia una educación fundamentada en la desigualdad de criterios, en responsabilidad, respeto, solidaridad, cooperación, pertenencia y compromiso.

Discusión

Existe una estrecha vinculación entre las variables del estudio, los valores éticos morales de toda persona como ser humano y los valores morales como roles de un docente. Lamentablemente en la sociedad actual se carece de la práctica de valores por parte de docentes, como la solidaridad con sus colegas, falta de sentido de pertenencia tanto con su sitio de trabajo como sus estudiantes; postulados que se evidenciaron mediante observaciones directas en el campo educativo. En la medida que cada docente, como ser humano conozca y ponga en práctica los valores, podrá ser mejor persona cada día siendo un ejemplo digno de seguir tanto como para sus colegas como para sus estudiantes.

Conclusiones

Conformar una tendencia en que las personas resuelvan sus necesidades crecientes sobre la base de la interiorización de un sistema de valores producirá un salto necesario que elimine la tendencia negativa que hoy se puede aceptar como pérdida de algunos valores humanos en una parte de la sociedad. Es muy importante que en la estructuración del sistema de valores se tenga en cuenta aquellos componentes que más directamente reflejan las normas de la convivencia social de una época, como base de toda actividad humana, por esta razón los docentes deben tener en primera escala esos valores tan necesarios para desempeñar una mejor labor con los alumnos y ser con ellos buenos orientadores, mediadores e investigadores.

De ahí, la necesidad de partir de la clarificación de los propios valores del educador una cultura y una sociedad que no se cansa de proponer el individualismo, egoísmo, la injusticia

como valores que realzan a las personas y dan pleno sentido a la existencia. Sin embargo, como puede un educador promover y poner en práctica su profesión ignorando sus propios valores morales como principio fundamental para la formación de individuos.

Por lo tanto, se debe recomendar a los entes educativos, impulsar una educación donde el docente adquiera un compromiso social y ético que le permita facilitar el desarrollo y formación de capacidades que intervienen en el juicio y acción moral, facilitando la formación de actitudes, integración, aplicación y valoración crítica de las normas que rigen en una sociedad. Asimismo, propiciar talleres sobre el rol del docente, con la finalidad de que el docente cambie su rol de docente instructor y transmisor de conocimientos, por mediador, orientador, promotor social e investigador. Al margen de los valores fundamentales, vale la pena mencionar que el docente es víctima de un sistema que no asegure solidaridad, respeto, cooperación, compromiso y pertenencia en el desarrollo de aprendizaje y asignaturas que solo se caracteriza por la rigidez de los programas.

Referencias bibliográficas

- Costa, A. y Garmston, R. (2009). *El Coaching Cognitivo: Una Plataforma para el Renacimiento de las Escuelas*. Universidad Simón Rodríguez. [Traductor Mirian Antonieta Castro de Niño]. Caracas.
- Esté. A. (2007). *Educación para la dignidad. El cambio educativo en Venezuela*. Caracas: Tropykos Fundación TEBAS.
- Fernández, P. (2008). *Los valores que promueve el sistema educativo, tal y como son recibidos por los agentes del mismo*. España. Nancea.
- Garza, P y Treviño, S. (2005). *La formación de valores en las nuevas generaciones*. Madrid: Nancea.
- Heidegger, P. (2000). *Comprender y transformar la enseñanza*. Madrid: Morata
- Jonassen, P. (2009). *El docente investigador*. México: Diana.
- Perdomo, M. (2000). *Promotor Social*. Maracaibo: Serviluz.
- Rodríguez, D. (2011). *Gestión Organizacional*. Santiago: Universidad Católica de Chile.
- Romero (2008) "Revista pedagógica para fortalecer la convivencia escolar en la unidad educativa estatal José Félix Ribas" Universidad José Gregorio Hernández. Maracaibo
- Santana (2004). *Los valores morales y el ejercicio de rol en docentes*. Maracaibo Universidad Rafael Urdaneta

El valor de la ética como principio de regulación ciudadana para la participación colectiva.

(6JJGH-79)

Elina González*

Luis Márquez**

Resumen

La presente investigación trata sobre el valor de la ética como principio de regulación ciudadana para la participación colectiva, por ello, se palpan aspectos tales como la definición de la ética; al objeto de la ética, las diversas teorías y problemas. La finalidad es envolver al lector sobre el valor de la ética y su influencia en el principio de regulación ciudadana para la participación colectiva, sus fundamentos, principios que la rigen y por supuesto su importancia e incidencia en la investigación científica, se basó en el criterio de los autores Sanchez (1984) Varo (2008), de Jeremy Bentham (1832), Nereyda Vázquez (2010), Escobar (2008), por último tratar lo concerniente a estar generalmente en la búsqueda de un entorno social ameno.

Palabras clave: Ética, investigación científica, participación

The value of ethics as a principle of public regulation for collective participation.

Abstract

This research is about the value of ethics as a principle of public regulation of collective participation, therefore, aspects such as the definition of ethics is palpable; the object of ethics, the various theories and problems. the purpose is to wrap the reader about the value of ethics and its influence on the principle of public regulation of collective participation, fundamentals, principles governing and of course its importance and impact on scientific research, was based on the criterion of Sanchez (1984) Varo authors (2008), by Jeremy Bentham (1832), Nereyda Vázquez (2010), Escobar (2008), finally try concerning generally be in search of a pleasant social environment.

Key words: Ethics, scientific research, participation

* Doctorante en el Programa de Ciencias mención Gerencia (URBE). MgSc. En Informática Educativa: Lcda. en Informática (URBE). Profesor en la Cátedra Calidad y Productividad, Principios de Gerencia, Ingeniería Económica en la UJGH. PEI Nivel A. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CICTEI-UJGH. elina.gonzalez@ujgh.edu.ve

** Doctorante en el Programa Ciencias mención Gerencia (URBE). MgSc. en Informática Educativa (URBE). Ing. en Sistema (URBE). Profesor en la Computación I y II, Ciencia y Tecnología, Ingeniería Creatividad e Innovación en la UJGH. Co-Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CICTEI-UJGH. lmarquez@urbe.edu.ve

Introducción

Aspectos o términos como la ética, la moral, el juicio moral, ha sido tema álgido de discusión por largos periodos de tiempo; hablar de ética, se ha convertido en un tema tan delicado y disímil por los diferentes puntos de vista y aspectos que la rodean. Hablar de ética, de amor, de religión, son tópicos que difícilmente podrán tener una definición o punto de convergencia de todos los que de una u otra forma han tratado y seguirán tratando de definirlos.

En contradicción a lo expuesto, se pretende abordar el tema de la ética, pero dentro del contexto o limitando su alcance, en base al valor de esta como un principio de regulación dentro de la tan promocionada, hoy en día, participación ciudadana.

Así mismo, la importancia de la ética en un contexto general, pasando igualmente por algunas definiciones básicas, estrechamente relacionadas con esta, en cuyo caso se puede nombrar a la Deontología. Por otro lado, aunque en el mismo orden de ideas anterior, se tratan otros aspectos de igual o mayor relevancia, como lo son el campo de la ética, dando de una u otra forma, el alcance de la misma. Continuando con los tipos de ética, la relación de esta con la filosofía, su relación con otras ciencias, sus principios en la investigación científica.

De igual forma se debe mencionar los fundamentos de la ética en la investigación, la importancia que para esta última representa y hacer un aparte (aunque muy relacionado con el tema abordado) sobre las publicaciones científicas para llegar en último lugar a unas reflexiones basadas en la moral. El realizar esta investigación, incurre en una relevancia, que si bien es cierto, ha sido pasada a un segundo plano, también lo es el hecho de que, con el cambio y evolución de las sociedades, la ética no deja de tener la importancia necesaria para marcar el camino de los actores fundamentales de la ciencia y de igual manera, la participación de los ciudadanos comunes sobre la misma.

Fundamentación Teórica

Para definir ética y algunos términos relacionados con esta, se debe ahondar en su origen, en consecuencia se debe aclarar que *Ética* deriva de la palabra griega ethos. Por otro lado, se mencionan dos significados de "ética" en el lenguaje griego que revelan dos modos de entender y explicar el comportamiento moral de las personas. En ese sentido Varó (2008), menciona los dos significados de la siguiente manera:

- a) **Éthos**: significaba "carácter", "modo de ser". Este es el sentido que tiene la palabra "ética" en los poemas de Homero, *Ilíada* y *Odisea*.

Según este modo de entender la ética, el comportamiento moral depende del "carácter" o "modo de ser" de las personas. El "carácter" o "modo de ser" está determinado por la herencia (genética o social) y, por tanto, no se puede cambiar. Así, pues, las normas y los valores morales son inmutables.

- b) Posteriormente, **éthos** significó "uso", "costumbre", "hábito". Con este sentido aparece la palabra "ética" en los escritos de la sofística, de Platón, de Aristóteles... Según esta manera de entender la ética, el comportamiento moral depende de los hábitos o costumbres. Los hábitos o costumbres son producto del acuerdo social y, por tanto, se pueden modificar mediante nuevos acuerdos sociales. Además como los hábitos o costumbres los aprendemos, necesitamos de la educación moral para adquirir hábitos de "buen" comportamiento.

A su vez, Sánchez (1984), expresa que "la ética es teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres en sociedad. O sea, es ciencia de una forma específica de conducta humana". (p. 25).

Ambos autores, arriba referenciados, hacen mención común de un comportamiento moral de los individuos, lo que obliga, en cierto modo, a definir lo que puede significar o representar la moral.

"Moral" deriva del latín *mos, moris*. Su significado etimológico era "costumbre", y también "norma" o "precepto". De la fusión de ambos sentidos ("costumbre" y "norma") surge la concepción latina de la moral. La moral, entendida como "buena costumbre" está formada por los diversos modelos sociales de comportamiento. Estos modelos funcionan como patrones de buena conducta y sirven para valorar el comportamiento de las personas. Así, "moral" hace referencia a las "formas de vida"; éstas reflejan las ideas compartidas acerca de los valores y del sentido de las cosas. Varó (2008).

De todo lo anterior, se deriva el que sea inevitable que todo ser humano exprese, lo que en lenguaje más técnico se conoce como juicios morales. Es por ello que aparecen cuando manifestamos sentimientos de admiración, indignación, asombro, descalificación, culpa, arrepentimiento y otros similares, sobre un individuo de una sociedad o grupo de individuos.

Objeto de la ética

Toda ciencia se caracteriza fundamentalmente por dos elementos que las hacen diferentes entre sí, esos dos elementos son su **objeto material** y su **objeto formal**. El primero se refiere a lo

que estudia cada ciencia, mientras que el segundo hace referencia a la forma en que realiza el estudio.

Partiendo de la definición real de ética que nos dice Escobar (2008) que “*la ética es la rama de la filosofía que estudia los actos humanos en cuanto buenos o malos*” podemos dar respuesta a ese cuestionamiento y afirmar que su *objeto material* son los actos humanos (a los que también se les denomina como “la moral”), mientras que su *objeto formal* es la bondad o maldad de esos actos humanos.

Es importante mencionar que al hablar de *actos humanos* se refiere al actuar en el que intervienen la inteligencia y la voluntad por lo cual pueden ser enjuiciados como buenos o malos, a diferencia, por ejemplo de los *actos del hombre* los cuales obedecen a reacciones propias de su naturaleza, como por ejemplo la digestión de los alimentos, respirar, crecer, entre otros actos que realiza, pero que no requieren de nuestra voluntad para ello. Un acto humano puede ser, por ejemplo, un homicidio, estudiar para un examen, realizar una investigación, el robo, entre otros, donde ya interviene la voluntad de la persona.

Conocidos los objetos de estudio de la ética, es preciso conocer los problemas que aborda, los cuales darán una visión más clara de lo que es la ética. Los principales problemas de la ética son:

- a) ***Problemas de la valoración moral.*** La valoración moral o juicio moral es el hecho de atribuir, adjudicar un valor a una acción humana determinada; es la “calificación” que damos a un acto humano como bueno o como malo.
- b) ***Teorías de lo bueno o criterios estimativos.*** Se refiere a las diversas doctrinas que intentan solucionar el problema sobre qué es el bien y qué es lo bueno. En ellas encontramos esencialmente el hedonismo, el eudemonismo, el formalismo, el utilitarismo y el vitalismo.
- c) ***Problema de la obligatoriedad moral.*** Consiste en determinar de dónde proviene el carácter obligatorio de las normas morales y de igual forma aclarar qué es la obligación moral, cuál es la fuente de donde brota la conciencia del deber.
- d) ***El problema de la libertad.*** Este tema tiene una decisiva importancia en la ética, pues de no hablar de la libertad la moral queda anulada, puesto que la obligación moral y la realización del acto moral no pueden ser realizados sin presuponer la libertad de la persona.
- e) ***Problemas de la realización de la moral.*** ¿Cómo se realiza la moral? Y

¿mediante qué recursos? Son las cuestiones que trata de resolver este problema de la ética, que está ligado al progreso de la moral, puesto que su planteamiento es sobre hasta qué grado la sociedad se va perfeccionando desde el punto de vista moral.

Discusión: Importancia y fundamentos de la Ética

En todo ámbito de la vida se tiene la adquisición de derechos y obligaciones, pudiendo contraerlos en forma natural o bien mediante la aceptación de un contrato o reglamento, teniendo por un lado a las normas explícitas que consisten en leyes o normativas redactadas, emitidas y promulgadas por un organismo competente a un ámbito determinado, mientras que por otro lado se tienen normas implícitas que giran en torno a los usos y costumbres que apuntan a una convivencia o bien al bienestar social de un grupo determinado.

Este último grupo suele estar relacionado generalmente a buscar un entorno social ameno, donde se encuentre un ambiente de respeto y convivencia, y que se pueda encontrar en cada una de las etapas de la vida, desde el rol de cada uno de los sujetos de una familia, hasta aplicado al ámbito laboral, respetando las libertades individuales de las otras personas.

El concepto de deontología el responsable de acuñar el término Jeremías Bentham (1832) en su obra *Deontología o ciencia de la moral*, en donde ofrece una visión de esta disciplina. Este expresa que la deontología se aplica fundamentalmente al ámbito de la moral; es decir, a aquellas conductas del hombre que no forman parte de las hipótesis normativas del derecho vigente. Trata, pues, del espacio de la libertad del hombre sólo sujeto a la responsabilidad que le impone su conciencia. Asimismo, se considera que la base de la deontología se basar en el principio de la utilidad, lo cual significa que los actos buenos o malos de los hombres sólo se explican en función de la felicidad o bienestar que puedan proporcionar.

Lo habitual es que ciertas profesiones cuenten con un código deontológico, que es una especie de manual que recopila las obligaciones morales que tienen que respetar aquéllos que ejercen un oficio. Es importante destacar que la deontología analiza los deberes internos del individuo; es decir, aquello que debe hacer o evitar según lo que dicta su conciencia. Los valores compartidos y aceptados por la ética

son recogidos por los códigos deontológicos.

En el caso de la ética o moral, se considera como tal al cumplimiento de la labor profesional para lograr una acción voluntaria, considerándose como tal a aquella que nos permita realizar una obra de bien, y que depende en muchos casos de la apreciación y subjetividad de quien ejerce la profesión, de acuerdo a sus conocimientos y a lo que él considere que está bien hacerse, y lo que debe omitirse para evitar un mal. Contrariamente a la deontología profesional, en el caso de la ética el concepto está ligado a apreciaciones personales, y por ende no existe una normativa explícita que pueda aplicar una penalización o sanción acorde a la actividad profesional que estemos realizando, sino que es simplemente un criterio personal que cada uno debe llevar a cabo y que solamente depende de la conciencia individual y ligada a la voluntad y su valoración moral.

El campo de la ética

Sánchez (1984) afirma que si la ética al tratar de definir lo bueno, rechaza su reducción a lo que satisface el interés personal propio, es evidente que influirá en la práctica moral al rechazar una conducta egoísta como moralmente valiosa. Por su carácter práctico, en cuanto disciplina teórica, se ha tratado de ver en la ética una disciplina normativa, cuya tarea fundamental sería señalar la conducta mejor en sentido moral.

La ética es teoría, investigación o explicación de un tipo de experiencia humana, o forma de comportamiento de los hombres: el de la moral, pero considerado en su totalidad, diversidad y variedad. Lo que en ella se diga acerca de la naturaleza o fundamento de las normas morales ha de ser válido para la moral de la sociedad griega, o para la moral que se da efectivamente en una comunidad humana moderna. Esto es lo que asegura su carácter teórico, y evita que se reduzca a una disciplina normativa o pragmática. El valor de la ética como teoría está en lo que explica, y no en prescribir o recomendar con vistas a la acción en situaciones concretas.

Al igual que otras ciencias, la ética se enfrenta a hechos. El que estos sean humanos implica, a su vez, que se trata de hechos valiosos. Por ello no compromete en absoluto las exigencias de un estudio objetivo y racional. La ética estudia una forma de conducta humana que los hombres consideran valiosa y,

además, obligatoria y debida.

Existen varios tipos de ética fundamentados por algunos autores, cada una de dichas teorías encierra una parte de verdad. No existe, pues, una ética verdadera frente a numerosas falsas o equivocadas. El hecho de que no poseamos la verdad total, no significa que no podamos acercarnos más o menos a la verdad.

Ética de Virtudes: es la máxima aspiración del hombre consiste en la felicidad, que no se puede alcanzar sino en Dios, fin último de la vida humana y ya que la felicidad es una actividad del alma, que nos hace sentir buenos con sabiduría, moderación, constancia, la contemplación de la verdad es el ideal superior de vida virtuosa. La vida del cristiano se norma por la práctica de las virtudes...

Epicureismo. El placer constituye una aspiración generalizada entre los hombres de todos los tiempos. Epicuro. Hedonismo. El hedonismo aparece como teoría ética en la obra del filósofo griego Epicuro (341- 270 a.C.) y será luego continuada por el filósofo romano Lucrecio (96-55 a.C.) y desde entonces por diversos pensadores a lo largo de la historia de la filosofía. Para Epicuro, el principio de todo bien se halla en el placer. Placeres más elevados o refinados. Ahora bien, por placer no entienden los hedonistas meramente el placer sensible, sino también y fundamentalmente otro tipo de placeres conectados con la amistad, el uso del intelecto, los sentimientos y la autorrealización del individuo.

Estoicismo Estoa o pórtico... Epicteto, Séneca, Marco Aurelio... De carácter moral... En sus cimientos se halla la comprensión del mundo como un cosmos, un orden universal, regido por leyes inmutables que gobiernan también la vida humana. El estoicismo culmina en el humanismo universalista.

Neoplatonismo. Es marcadamente religiosa y recoge la tendencia mística del hombre a sumergirse en la divinidad. La imperfección se encuentra en la materia. Alma del hombre corrompida al caer y quedar aprisionada en el cuerpo. Ascética

Ética Kantiana o del Deber Siglo XVIII, Kant elabora un modelo que busca un fundamento diferente para la vida moral. Fundamento Autónomo:... fundamento último y fuente original de todas las normas morales. No importa si el objetivo de mi acción es en sí mismo bueno o malo; lo importante es la acción que me mueve a realizarla.

Es decir La ética responde a la pregunta ¿Qué condiciones debe tener una Kant rechaza las éticas del bien (éticas teleológicas) por eso norma moral para que obligue? porque Las normas morales han de poseer validez universal un fin determinado no puede fundar normas universales y propone una "Todos deben (incondicionadamente) hacer X" Ética deontológica y

procedimental el procedimiento para establecer qué es lo correcto o el deber que se centra en la forma de la norma moral el imperativo categórico principio de universalizabilidad que se fundamenta en la libertad autonomía del individuo la buena voluntad es una moral de la intención

Utilitarismo Principio Fundamental: El utilitarismo como corriente ética aparece fundamentalmente en la obra de Jeremy Bentham (1748- 1832) y de John S. Mill (1806-1876). Según estos autores, el móvil de la conducta humana está en la búsqueda del placer, pero su adquisición no se entiende como un logro del individuo singular, sino de la sociedad: la felicidad consiste en el bienestar de los muchos. Así pues, el criterio racional que hemos de utilizar para apreciar la moralidad de un acto es la consideración de las consecuencias que se derivan de él para la felicidad humana. Felicidad y Se consigue buscando el placer y rechazando el dolor. Toda sabiduría moral consiste en un frío cálculo de intereses. La mayor felicidad – entendida como placer- para el mayor número de hombres, es su máxima acción moral.

Ética del Superhombre La crisis de valores del siglo XX es en fondo un vacío de valores. Nietzsche, considerado como profeta del nihilismo. El Hombre se debate entre la lucha por el poder y la defensa de la debilidad. Hombres mediocres, de rebaño. Hombres Poderosos. Es la moral de aquellos que piensan triunfar en la vida al precio que sea.

Ética Marxista No se preocupa por elaborarla en forma sistemática. La praxis criterio último de la verdad. La alienación – Fuente y Máxima expresión de deshumanización. Los ideales religiosos en general... Solo mediante la revolución será posible acabar con la explotación y división de las clases.

Ética Axiológica Opuesta a la ética Kantiana, más preocupada por el contenido que por la forma de la acción moral. Es bueno aquello que realiza un valor y malo aquello que lo impide. De la percepción del valor surge el sentido del deber moral.

Ética de la Liberación Parte de la conciencia de la situación de opresión en que se encuentra el pueblo latinoamericano, así como los demás pueblos del tercer mundo. El bien Moral consiste en la práctica de la justicia, que es el reconocimiento del derecho del oprimido.

Ética Comunicativa Desarrollada en las últimas décadas del siglo XX. El diálogo es la única forma que nos queda para saber si los intereses subjetivos pueden convertirse en normas universales. Fundamentada en la autonomía de la persona, que confiere el carácter de autolegisador.

Éticas y otras ciencias

La ética es parte fundamental de una estructura, en la mayor parte de las disciplinas, todo lo que conlleva al desarrollo de una cultura, conforma sus propias reglas sociales y en base a ellas procede, desde diversos ángulos, las relaciones y el comportamiento de los hombres en sociedad, proporciona datos y conclusiones que contribuyen a esclarecer el tipo peculiar de conducta que es la moral.

Relación de la Ética con la Psicología: La Psicología se parece a la Ética en cuanto a que también estudia los actos humanos, pero ésta los explica en el aspecto del hecho y la Ética solo se interesa en las normas de derecho de ese acto, es decir la psicología solo estudia el acto como objeto material, el por qué ocurre. La Ética en cambio estudia la bondad o maldad de dicho actos y dicta normas de cómo deben ser.

Relaciones entre la Ética y la Sociología: La sociología surgió en el siglo XIX. Estudia el comportamiento del hombre en forma global, es una ciencia de hechos, mientras que la Ética es una ciencia de derechos.

Relaciones entre la Ética y el Derecho: El derecho es un conjunto de normas que rigen la conducta humana y en esto se parece a la Ética, sin embargo, difieren entre las normas propias de cada una. Existen tres diferencias principales: a. Las normas de la Ética son autónomas (cada individuo debe darse sus normas propias) y las del Derecho son heterónomas (las normas provienen de una autoridad diferente al individuo). b. Las normas de la Ética rigen aspectos internos y las del Derecho aspectos externos. c. Las normas de la Ética son unilaterales (el cumplir una norma no implica el surgimiento de un derecho o una obligación por parte de otras personas), y las del Derecho son bilaterales (una obligación implica un derecho y viceversa).

La ética y la economía: La ética se halla vinculada, asimismo, con la economía política como ciencia de las relaciones económicas que los hombres contraen en el proceso de producción. Esa vinculación tiene como base la relación efectiva, en la vida social, de los fenómenos económicos con el mundo moral. Se trata de una relación en un doble plano: a) En cuanto que las relaciones económicas influyan en la moral dominante en una sociedad dada. b) En cuanto a que los actos económicos (producción de bienes mediante el trabajo y apropiación y distribución de ellos) no pueden dejar de tener cierta coloración moral. La actividad del trabajo, la división social del trabajo, las formas de propiedad de los medios de producción y la distribución social de los productos del trabajo humano, plantean problemas morales y la ética como ciencia que

es no puede dejar de aparte estos problemas que se plantean.

Por otro lado, el autor Pentti (2007), en su artículo titulado *Ética de la investigación* afirma la puntería tradicional de la investigación científica - recolectar conocimiento confiable sobre el mundo - es, por supuesto, una meta respetable en sí mismo. Sin embargo, no es la meta única ni necesariamente suprema en las vidas de la gente media. Otros objetivos usuales de la vida humana diaria incluyen aspiraciones prácticas innumerables de la vida cotidiana, o hablando en términos más generales: el placer personal, paz, seguridad, gozando de la libertad de la acción y de otros derechos humanos, y para alguna gente la salvación personal del alma. Para lograr cualquiera de éstos, el conocimiento los congregó por investigación y puede ayudar a veces, pero no siempre.

La inquietud se refleja entonces lo que se espera de proyectos de investigación, y el esfuerzo de dirigir la investigación para armonizar mejor con las preferencias o necesidades de la mayoría de gente en el país (o en el mundo), si partimos del principio ético que la investigación debe traer conocimiento, placer y bienestar a tanta gente como sea posible, no podemos dejar de notar que la cantidad efectiva de investigación está a menudo en contraste agudo con los intereses de la gente. Los programas de investigación más costosos son realizados a menudo por organizaciones gubernamentales en campos como defensa, la investigación del espacio o la energía atómica, mientras que los recursos mínimos se asignan a las áreas que el interés público elegiría.

De igual manera, nuestra convivencia está llena de dificultades y las dificultades humanas están relacionadas con el conflicto. El ser humano no es un ser solitario sino todo lo contrario, somos seres sociales. Necesitamos de los demás para vivir mejor y poder desarrollarnos, sin embargo estos otros seres a los que necesitamos son diferentes.

Así mismo, la diversidad es la clave de la humanidad, todos somos humanos y diferentes, esta característica es lo que me alimenta y me hace crecer como persona pero también es la diferencia la que me provoca el conflicto. ¿La diferencia natural entre los seres humanos, es decir, la diversidad social es lo que provoca el conflicto? Pensemos, si eso fuera así, ¿cabría solución? tal vez sea más bien nuestra actitud ante esa diferencia la que me lleva o no, desencadena o no, el conflicto. De cualquier modo, ¿Puede eliminarse el conflicto?

Uno de los objetivos de la ética es ayudar al ser humano a encontrar formas de convivencia justas en las que se propicie al máximo el crecimiento personal. No podemos tener como objetivo la eliminación del conflicto sino que nuestro propósito es que esos conflictos se puedan resolver de una manera pacífica, a través del diálogo, la negociación, la palabra y nunca la

violencia.

La vida social se compone de una mezcla entre el conflicto y la cooperación y de esta mezcla debemos hacer surgir sociedades que se caractericen por su buena convivencia y digo buena convivencia y no convivencia a secas.

Nuestras principales responsabilidades como individuos dentro de una sociedad son: aprender a conocerse a uno mismo, respetarse y hacer lo necesario para que el desarrollo humano sea sano; siempre respetando las reglas marcadas por la sociedad democrática y guiándose por los valores éticos, morales y cívicos. Interesarse por lo que sucede en el entorno social, y actuar de forma que se note el interés por el bienestar social. Hacer las 2 anteriores congruentes, fortaleciendo tu dignidad y aprovechando todos los recursos disponibles para aprender más sobre el entorno que te rodea.

Para poder entenderlo debemos saber algo del ser humano y su modo de estar en el mundo. El ser humano se halla en la vida como un escultor se encuentra ante una pieza de mármol. Todo está por crear. Antes de poder responder a esto debemos saber que el hombre es eminentemente libre o en palabras de Sartre "el hombre está condenado a ser libre". Tenemos que tomar decisiones a cada instante, cada paso que damos configura el camino por el que vamos a andar. Nuestra vida es un proyecto abierto y el realizarlo de un modo impecable es nuestro principal quehacer. La libertad que nos caracteriza como humanos conlleva con y en ella lo que conocemos como responsabilidad, es decir, somos libres y precisamente por ello debemos hacernos cargo de nuestros actos, de nuestros pensamientos e incluso de nuestros sentimientos. Por todo ello es necesario un momento de reflexión y de búsqueda de ciertas referencias que nos orienten en nuestro proyecto personal, nuestra gran obra de arte. Como toda gran obra de arte parte del individuo pero no le incumbe solo a él sino que, de una manera o de otra, afecta al resto de la humanidad; por esta razón nuestro proyecto tiene que hacer posible un mundo más humano para todos.

En este contexto tiene su sentido la ética ya que supone un distanciamiento de la acción y establece unos criterios que contribuyen a hacer realidad este objetivo. La ética es herramienta e inspiración. La ética aparece como la reflexión filosófica sobre la vida moral. ¿Y qué es esto de moral? El ser moral significa no poder dejar de decidir qué clase de vida queremos llevar, cómo vamos a relacionarnos con el resto de las personas y con la naturaleza, qué opciones son las que puedan realizar nuestros valores y qué es lo que buscamos para alcanzar la felicidad.

Por lo anteriormente descrito se concibe la investigación como un proceso dirigido a la producción del conocimiento y su difusión, pero en el marco de un compromiso ético que garantice la credibilidad de ese conocimiento y su aplicación humanitaria. Es decir

para ser ética una investigación debe tener valor, lo que representa un juicio sobre la importancia social, científica o clínica de la investigación. El valor social o científico debe ser un requisito ético, entre otras razones, por el uso responsable de recursos limitados (esfuerzo, dinero, espacio, tiempo) y el evitar la explotación. Esto asegura que las personas no sean expuestas a riesgos o agresiones sin la posibilidad de algún beneficio personal o social.

Metodología empleada

La investigación fue de tipo descriptiva, según Hernández, Fernández y Batista (2010), señalan que la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles de las personas, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Así mismo, la investigación fue documental y de acuerdo con Bernal (2006), la investigación documental consiste en el "análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito, de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas y estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio". En el marco de la presente investigación, la información se analizó de fuentes como: libros, informes y artículos con respecto a las innovaciones científicas y tecnológicas.

Resultados

En adición, cuando se habla de ética y moral y sí se unen los significados etimológicos de ambas palabras, podemos decir, que la moral se refiere tanto a las acciones como a los productos humanos susceptibles de ser valorados como "buenos" o "malos. Y que la ética es una reflexión filosófica sobre nuestro comportamiento moral (sobre las costumbres, normas, responsabilidad, valores, obligación...) orientada a buscar soluciones a los problemas que tiene una persona consigo misma (resolución de conflictos intrasubjetivos) y a los que genera la convivencia con otras personas (resolución de conflictos intersubjetivos).

La leyenda, ya de uso internacional, que presentan en sus primeras páginas la mayoría de los libros, con ligeras variables terminológicas: "Ninguna parte de esta publicación, incluido diseño de la cubierta, puede ser reproducida, almacenada o transmitida en manera alguna, ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico, mecánico, óptico, de grabación o de fotocopia, sin permiso previo del editor", suscrita, por un copyright conjunto, entre la Editorial Biblioteca Nueva (Madrid,1997) y los herederos del filósofo español José Luis López Aranguren, puntualiza el

reconocimiento jurídico que le otorga la ley al autor –extensivo a sus herederos- de una obra (libro, etc) frente al público (usuario) general.

La función del copyright, las siglas del registro internacional del libro (ISSN) y el número del depósito legal, buscan minimizar el plagio o la comercialización ilegal de la que es objeto la obra original de un autor y aquellos derechos patrimoniales que le son violentados por quienes logran hacer rentable económica y/o académicamente estos delitos.

Sólo cuando el autor o institución, le concede expresamente la licencia a otro u otros, para intervenir sobre su obra (libro, pintura, etc..) es que su patrimonio intelectual se hace parte de otro dominio. Y ello siempre corresponderá al interés que tenga tanto el autor como la institución por divulgar y compartir los resultados y beneficios de la obra. En casos como estos encontramos, entonces, esta otra leyenda, con sus respectivas variables: "Se autoriza la reproducción de los artículos contenidos en esta revista, siempre que se cite la fuente y se envíen -a la redacción- dos ejemplares de la reproducción".

Conclusiones

Si la moral es el conjunto de actitudes, creencias y principios que guían nuestro comportamiento, la ética es la reflexión sobre ella (la moral). Si la moral tiene que ver con los contenidos que nos ayudan a tomar decisiones y actuar conforme a ciertos valores, la ética es un análisis reflexivo cuyo objeto de estudio es precisamente la acción moral.

Esta la aprendemos en la vida cotidiana, la ética es una disciplina rigurosa con un método específico, cuyo objetivo es realizar modelos y teorías que se puedan aplicar a la realidad. La ética realiza siempre su tarea en la incertidumbre. Dada la complejidad del mundo, su labor (la de la ética) es una tarea inacabada que da respuestas nuevas ante los nuevos dilemas o aporías que la vida humana plantea a lo largo de la historia.

Hoy en día el conocimiento científico del mundo y la capacidad de transformarlo nos coloca ante situaciones completamente nuevas y desconocidas. Hemos de reconsiderar las definiciones del ser humano, cuestionar nuestras propias creencias y principios para determinar qué clase de mundo queremos crear. Esta tarea la lleva a cabo la ética aplicada.

Para concluir dejaremos en el tapete tres pensamientos

"Si no se participa no somos dueños de nuestras propias vidas, los demás deciden la política.", "Con la participación el hombre se construye poco a poco, va construyendo su propio futuro", "Para hacer reaccionar a los demás primero hay que reaccionar uno mismo

Bibliografía

- Bentharn, Jeremías (1832). Science de la Morale. Paris, Francia. **Consejo Superior de Investigaciones Científicas** (2011). Código de Buenas Prácticas Científicas del CSIC. Ministerio de Ciencia e Información. Gobierno de España.
- Escobar Gustavo (2008); **Ética introducción a su problemática y su historia**; ed Mc Graw Hill; p 27-82.
- Lafferriere, Nicolás (2009). **Investigación Científica y Ética**. Intervención en la XII Reunión Nacional y I Encuentro Internacional de la Asociación Argentina de Ciencias del Comportamiento Buenos Aires.
- López, N. (2002). **Ética de la Investigación Científica**. Universidad de Navarra. España.
- Lugo, Elena Hna. (2005). **La Ética en la Investigación Científica o La Integridad de la Ciencia**. UPR-M-Atenea, en impresión
- Márquez F., Álvaro. (2001) **La ética del investigador frente a la producción y difusión del conocimiento científico**. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 6.
- Norero V, Colomba; Toro A, Carlos Y Contreras P, Jaime. (2009) **Ética e Investigación Científica en la Sociedad Globalizada**. *Rev. chil. pediatr.* [Online]. Vol. 80, N°4, pp. 305-307. ISSN 0370-4106.
- Pentti, Routio (2007). **Ética de la Investigación**. Versión [Online] (Consultada en noviembre de 2013) <http://www2.uiah.fi/projects/metodi/251.htm>
- Reporte Belmont (1979). **Principios Éticos y Directrices para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación**. Universidad Nacional de Colombia. Sede Bogotá.
- Sánchez V., Adolfo (1984). **Ética**. Editorial Crítica. Barcelona, España.
- Varó, Àngels (2008). **¿Qué es la Ética?** Publicación [Online] Citado en noviembre de 2013 <http://www.nodo50.org/filosofem/IMG/pdf/etica1c.pdf>
- Vázquez, Nereyda (2010). **Relación de Ética, Ciencia y Tecnología**. Publicación [Online] <http://nereydavasquez.blogspot.com/2010/10/relacion-ciencia-y-tecnologia.html>
- Villanueva, Ernesto (2002). **Autorregulación de la prensa. Una aproximación ético – jurídica a la experiencia comparada**. Universidad Iberoamericana, Santa Fe. México.

Aproximación intercultural en los estudiantes de la Universidad José Gregorio Hernández (6JJGH-89)

Alberto Villarroel *
Milena Aldana**
Claudia Matos ***

Resumen

El presente artículo analiza las características interculturales de la población estudiantil de la universidad Dr. José Gregorio Hernández, para ello se explica la naturaleza de la interculturalidad, así como asumir la distancia teórica y ética de lo que representa la categoría "raza", para proponer la de "especie humana" abordada desde la *etnia*. Basándose en la fundamentación teórica sustentados por Palmar (2009), Viillarroel, A (2009), Mandela, N (2011) y Aristóteles (2012). La metodología es descriptiva, analítica y de campo, con una muestra representada por estudiantes de la UJGH a través de una encuesta aplicada a 100 estudiantes de tres facultades. Se concluye que un nivel porcentual elevado de la interculturalidad es positivo, sin embargo, existe un peso negativo en la tradición como influencia para involucrarse sentimentalmente con rasgos culturales diferentes.

Palabras Clave: Etnia, Interculturalidad, Valores.

Intercultural approach students of the University José Gregorio Hernández

Abstract

This paper examines cross-cultural characteristics of the student population of the university Dr. José Gregorio Hernández, for this nature of multiculturalism is explained as well as the theoretical and ethical to take away from representing the category "race" to propose the "human species" approached from ethnicity. Based on the theoretical foundation supported by Palmar (2009), Viillarroel, A (2009), Mandela, N (2011) and Aristotle (2012). The methodology is descriptive, analytical and field, with a sample represented by UJGH students through a survey of 100 students from three faculties. We conclude that a high level of inter percentage is positive, however, there is a negative weight on tradition as leverage to get involved romantically with different cultural traits.

Keywords: Ethnicity, Multiculturalism, Values

*Maestría en Sociología Política. Especialista en Planificación Estratégica. Maestrante en Gerencia Pública de LUZ. Investigador adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA). Profesor de la UJGH. alberto.villarroel@ujgh.edu.ve

**Doctora en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Gerencia Educativa (URU). Directora de desarrollo Estudiantil de la UJGH. Profesora de la cátedra Organización y Métodos de la UJGH. Tutora de Pregrado de la UJGH. Docente Asociado en la UJGH. Investigadora Acreditada por el PEI Nivel B. Investigador adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA). maldana@ujgh.edu.ve

***MSc. Gerencia de Mercadeo (URBE). Coordinadora DDE – UJGH. Docente de la UJGH. Investigadora Acreditada por el PEI Nivel A. Investigador adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA). cmatos@ujgh.edu.ve

Introducción

La interculturalidad trata acerca de los que son distintos por su respectiva identidad personal y de referencia grupal y, a su vez, iguales antes la Constitución y las leyes, también, sea justo enfatizarlo, por imperativo moral de la justicia, por lo tanto, de obligado respeto y aceptación pública. Albó (2004). Lo cual predispone para que las personas se iguallen en la condición de ciudadanos, en la integración conscientes que tienen tanto deberes como derechos, esto, desde luego, posibilita colocar la piedra fundacional de la ciudadanía.

Los seres son distintos por su cultura, sexo, idea política, preferencia de sistema económico y credo religioso, entre otros aspectos. Sólo el sexo es una condición natural, el resto de lo señalado forma referencia de adquisición por condicionamiento de creencias, valoraciones –valores. Ahora bien, las interacciones que se construyen a partir de cada referente identificado puede ser “positiva” o “negativa”: ésta última lleva por lo menos a tomar posición a una de las partes involucrada en pensamiento, sentimiento, emoción, habla (entre otras dimensiones humanas)y, hasta acción, en lo que se denomina *etnocentrismo*, esto es, en la desvalorización de los rasgos de la otra cultura; los orígenes del racismo (y de la *xenofobia*) se encuentran en la subvaloración de la otra cultura; la “otra” tiene sus representantes de carne y hueso con todos sus sentimientos y espiritualidad como el otro, él, ella, el nosotros

Teniendo como referencia lo anteriormente esbozado con brevedad, ¿qué tipo de conexión intercultural se da en el estudiante de la Universidad José Gregorio Hernández? ¿Cumple con lo que remite a una interculturalidad positiva? Para responder a estos interrogantes se acudió a una muestra, donde de manera general, el estudiante de la UJGH está en un nivel “positivo” en lo que concierne a sus relaciones interpersonales y, en consecuencia, interculturales; no obstante, la muestra también deja ver e interpretar según el lector, un aspecto “oscuro” de las creencias, valoraciones, sentimientos y habla, en ese estudiante josegregoriano, cuando se trata de fusionarse en pareja con culturas diversas.

El propósito principal de este artículo es dar a conocer las competencias interculturales, midiendo así, el nivel porcentual de la interculturalidad en los estudiantes de la UJGH, su aceptación y su desarrollo como seres iguales sin prejuicios hacia la interculturalidad. Para ello, se realizó una revisión teórica, se aplicó un instrumento y a través de un tratamiento estadístico se obtuvo resultados para luego ser analizados y realizar las conclusiones y recomendaciones generando así, esta investigación.

Fundamentación teórica

El humano en tanto animal en la escala superior, se diferencia de los animales inferiores básicamente por poseer la facultad de la razón, tener un lenguaje (2004) articulado y

propositivo, con consciencia (cimiento de la ética: diferenciar entre el bien y el mal); asumirse a través de la *espiritualidad*, bien sea de orden religioso, de las artes, y, de la ciencia; como podría ser, por cuanto no son incompatibles que se integre la religiosidad con las artes, o ciencia, religiosidad y artes, en algunas personas. Ejemplos existen, la capacidad humana no tiene límites.

Las dimensiones humanas, anteriormente identificadas, ponen de manifiesto al sujeto humano como un constructor de símbolos, un ser esencialmente simbólico (1993), con condiciones para la interpretación de lo que es, de lo que hace y para qué lo hace; esto implica comunicación y por supuesto, interacciones de otredad: tú, él, ella, nosotros. Se objetiva en la sinergia intersubjetiva como interpersonal.

Asimismo, la interacción tiene su expresión básica a través del dialogo, es la calidad de ésta acción comunicadora la que guiará a la interculturalidad, dirá si es positiva o en su caso negativa. El flujo de comunicación en contenidos claros hará posible la comprensión e interpretación entre los actores involucrados. Esto apunta a la producción simbólica del sujeto humano, que por poseer ese carácter *sui generis*, al concienciar la "carga" de la interacción, los sujetos participantes tienen la capacidad de considerarse como objeto, de ponerse en el lugar del otro, esto es, la empatía por el otro, lo que George Herbert Mead, denominó el *self*, citado por Ritzer (1993). Esta explicación de la interacción otorga la posibilidad al actor A, se vea en el rol de un actor B, y viceversa; rompe con la barrera de jerarquía como de función, contribuye a doblegar a los prejuicios, "quienes se expresan" como "aislantes" de la interculturalidad.

También, estando de por medio creencias, valores, normas, costumbres diferentes, cada quien mantiene su identidad, se auto valora, se observa hacia su "interioridad", sin embargo, el fondo del asunto es que se aceptan en tanto humano, se respetan, esto hace proclive la tolerancia (¡pilar de la paz!), la convivencia entre ellos, en la comunidad, en la sociedad, así se hace real la interacción de pluralidad en el sistema político por la diversidad de ideas que lo constituye, en cuanto se trate, desde luego, de un nítido sistema democrático.

Un pensador como Eco (1998) reafirma la tradición aristotélica, así: la ética tiene que ver con la relación cara a cara con el otro, de mirarlo a sus ojos, de tomarlo en consideración, de no ignorarlo. Poner en práctica la acción dialogante, la comprensión e interpretación de la palabra, de gestos, de empatía. Palmar (2009), que se torna recíproca entre los actores involucrados, los sujetos.

La Interculturalidad

1. "Es cualquier relación entre personas o grupos sociales de diversas culturas".

2. "Un proceso de interacción, de intercambio, de reciprocidad objetiva entre culturas" (Palmar: 2009).
3. "Una relación de contacto armónico, horizontal, no impositivo sino respetuosa de la pluralidad entre dos o más configuraciones socioculturales".
4. "Una disposición por la que el ser humano se capacita para... y se habitúa a vivir su referencias identitarias en relación con los llamados otros, es decir, compartiéndolos en convivencias con ellos".
5. La interculturalidad representa un flujo de interacciones para asumirse con el otro como parte del nosotros en sentido constructivo, donde se afirma lo humano de uno y otro, porque es moralmente un discernimiento *a priori* del respeto y el deber para con el otro; aunque también puede brotar el lado oscuro de lo humano, la carga de estereotipo se convierte en obstáculo para la comprensión como para el respeto, la consideración "entre" él y el otro, estableciéndose relaciones inter excluyente, de ofensas, hasta de agresión física y desprecio por la vida del otro.

La Valoración y la construcción del valor: esta se elabora por medio de las respectivas competencias asumidas como la de tipo cognitiva, afectiva y comportamental. Por ej, ¿qué aprecias y quieres, porqué y para qué? ¿Qué te gusta? ¿Por qué hacer el Bien y no el Mal? En atención a lo referido, Pascual (2007), señala que es insuficiente conocer conceptualmente un "valor", es imprescindible integrarlo, además desde el pensamiento, que el sujeto lo integre en sus sentimientos, y, por supuesto, en su habla, emociones, en su accionar, en sus comportamientos. De esta manera, en este proceso "ininterrumpido" en la construcción de éste *ethos* (de costumbres – hábitos, de un modo de ser y de vivir), el sujeto humano podrá verificar que tiene equis o zeta valor o valores, que los asume como parte de su *ser*, en fin, la ética como un *hacer*

Ruptura y superación de la categoría raza: Las ciencias han asumido el deslinde de la categoría *raza* a la referencia de grupo y colectivo humano. Esta categoría ha quedado para identificar a los animales de la escala inferior, no a los de la escala superior como lo es el humano. Existen diferencias por el color de la piel, fenotipo y lugar de origen, por lo tanto, de rasgos culturales diferentes. Es evidente las características de los agrupaciones humanas como la "negroide", la "caucásica", la "mongol", las cuales son consideradas propiamente como etnias, de modo que, la naturaleza de la etnicidad es más compleja, más rica en matices, menos propensa a la segregación, a la discriminación, pues, es la ruptura con el paradigma ya obsoleto e injusto. Esta posición es coherente con las dimensiones que posee el sujeto humano.

La etnicidad como alternativa a la de raza proporciona sustento a la interacción intercultural positiva en los flujos de acciones con el otro, ella, él, nosotros, y, en aras de la construcción de ese *ethos* de aceptación, respeto, tolerancia y convivencia (¡posibilitar la paz!) por ejemplo, el sujeto se acerque, mire, escuche y observe a sus congéneres humanos desprovisto de esa carga de aversión, de malevolencia que está integrada en el sustrato de "raza". La aproximación es entre humanos, por lo tanto, la referencia a la *etnicidad* como propuesta para la interpretación, comprensión y entendimiento entre personas, por ser poseedoras de características culturales diferentes, es la más adecuada y justa moralmente.

Referentes de "naciones" originarias en el Estado Zulia: en Venezuela existe un registro de unas veintiocho etnias, muchas otras hacen vida a lo largo y ancho de la frontera venezolana; en el Estado Zulia se encuentran los Wayuu, Añú, Barí, Yucpa y Japreira. La Wayuu es la más numerosa.

La "huella" de la sociedad y la cultura como *dinámica*

La influencia de la sociedad en las personas es inevitable, evidente, verificable, el lenguaje, por ejemplo; la *aculturación* como proceso de la "adquisición" de rasgos culturales que se dan como consecuencia de las interacciones entre los sujetos, y grupos, sin que se pierda la identidad cultural de procedencia; la *deculguración*, afirma Albó (2004), referida a la pérdida de algún rasgo cultural pero igualmente, sin perder su reseña cultural, por ejemplo, algunos jóvenes de las etnias anteriormente identificadas, por la dinámica sociocultural en que se ven envueltos, como parte de la escolaridad, de la interacción laboral en lo informal o formal, entre otras, van pasando por esa dinámica de *aculturación* y *deculguración*.

La madeja de creencias, valores (como antivalores), normas, costumbres, tradiciones, según Macionis-Plummer (2007), se obtienen como parte del condicionamiento por el que atraviesan los sujetos desde su infancia y por el resto de sus vidas.; la interacción intrafamiliar, por ejemplo, contribuye a los cimientos de las características de la interculturalidad. Las novedosas redes de comunicación (redes sociales) tienen un impacto sociocultural y psíquico en la tipología de ese *demos* y conformación del ciudadano de estos tiempos.

Entonces, como parte de esa realidad, por encontrarse entre las instituciones más importantes de la sociedad en el presente, como lo son el Estado, el mercado y, las congregaciones religiosas, estos niños, adolescentes y jóvenes de las etnias señaladas, son parte de la dinámica de interacciones como lo son la *producción*, la *circulación* y *consumo*, en sus aspectos *tangibles* como *intangibles*, de modo que ineluctablemente sus rasgos culturales son tocado en su tenor de *aculturación* como en la *deculguración*. Por lo tanto, los jóvenes procedentes de esas etnias están inmersos en esta dinámica societaria, empero, su mirada hacia su *ethos*

respectivo, constituye el cimiento y barrera para que no pierdan su identidad cultural, sin dejar de ser diferentes e iguales en su condición de ciudadanos, de allí que veamos con Savater (2003: p. 155). dice: "Ser ciudadano pleno significa participar tanto en la dirección de la propia vida como en la definición de algunos de sus parámetros generales; significa tener conciencia de que se actúa en y para un mundo compartido con otros y de que nuestras respectivas identidades individuales se relacionan y se crean mutuamente".

La interculturalidad puede ser positiva o negativa

Negativa: cuando lleva la marca del *etnocentrismo*, esto es, en la desvalorización de los rasgos de la otra cultura; los orígenes del racismo (y de la xenofobia) se encuentran en la mirada despectiva hacia el otro, aquellos, que son diferentes por el color de la piel, sufren del desprecio, por ejemplo, el *apartheid* (segregación) practicado por el racismo y, fue ejercido como política de Estado en Sudáfrica.

La guerra de *secesión* en 1861 en los EE.UU, marcó un hito contra el racismo; las masacres ocurridas en Ruanda entre etnias diferentes, las dos Guerras Mundiales ocurridas en el siglo pasado, la desmembración de Yugoslavia en varias naciones, con la consecuente pérdidas de vidas, sin señalar las atrocidades cometidas hasta el presente (actualmente existen unos diez escenarios de guerras regionales en diversas partes del Planeta, la mayoría de ellas ubicadas en el África, así como el conflicto bélico en Ucrania. Estas confrontaciones armadas tienen en término mayoritario un fondo religioso, actúan en el nombre de su respectivo Dios, para matar a otros, de modo que dice mucho de esa oscuridad recóndita que aún es parte de los *homínidos*, entonces, la humanización aún sigue en proceso.

Positiva: cuando los rasgos culturales que hacen distintos a los seres se respetan, unos y otros, tú, él, ella, nosotros, se aceptan. **Primero**, por un principio de pura humanidad, no puede ni debe estar en discusión (por ética) la condición de su corporalidad, del color de la piel, ojos, cabellos, de su sexo, dirían Aristóteles (2012), como Savater(2003), puesto que, las personas confirman su condición de ciudadanos, debatiendo acerca de los asuntos que concierne a la *polis*.

Así que, las ideas expresadas en opiniones son para el debate, para la generación de la polémica argumentada, con el debido respeto y consideración hacia el otro; **segundo**, por su "modo distinto de ser"; esta es una decisión de *suma positiva, de sinergia*, ya que la comprensión y empatía conllevan a la amistad, a la solidaridad y a la aprehensión de lo que es distinto entre ellos, desde luego, al aprendizaje de las diferencias, verbigracia, el pueblo sudafricano como muestra de un "Arco Iris", cambiando en el liderazgo de Mandela (2012).

En consecuencia, la interacción de la interculturalidad puesta en escena, implica que cada sujeto y grupo mantiene su identidad (mirar hacia su interioridad) cultural, de manera pues, los actores se asumen en una perspectiva de vida que no puede ser otra que la de **Ganar/Ganar**.

Ahora bien, hay un trabajo inédito abordado por uno de los expositores de estas líneas, el de Villarroel, A (2009). Aun cuando la muestra fue abierta, se pudo extraer de algunas categorías como la de *convivencia* estudiantil, la cual obtuvo un 91% del lado positivo; aunque con respecto a la existencia de la *igualdad* en Venezuela, la respuesta fue de un 89% negativa; y, la *intolerancia* en sus diferentes tipologías, se lleva las siguientes respuestas: socioeconómico = 22%; sexual= 08%; racial = 08%; étnico = 11%; religioso = 13% y, la intolerancia política expresa la mayor tajada con 38%. Cuando el lector llegue con el presente trabajo a la parte de los ítems abordados desde las perspectivas por los estudiantes, podrá extraer ciertas similitudes con los datos que se están presentando con respecto al trabajo del año 2009.

De manera específica, la "intolerancia" con la condición de "indígena" es evidente; otro ítem referido a las interacciones sentimentales está asumido con "reserva". Esta explicación pertenece a la lectura *hermenéutica* de la data constituida a partir de las expresiones de los estudiantes.

Metodología

Esta investigación se cataloga Descriptiva ya que permite poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor para darle solución al problema a través de información obtenida de la Institución. Según Chávez (2007) esta "trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones". (p.54). Así mismo, la investigación es Analítica porque implica la reinterpretación de lo analizado en función de algunos criterios, dependiendo de los objetivos del análisis y consiste en el análisis de las definiciones relacionadas con el tema, para estudiar sus elementos detalladamente y poderlas comprender con mayor profundidad.

Según el diseño de investigación, es decir, la estrategia adoptada para responder al problema planteado, el estudio se ubicó como una investigación de Campo. Según Arias (2009) una investigación de campo "consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna" (p.31). Por lo tanto, este estudio se enmarcó en una investigación de campo, ya que los datos fueron extraídos en forma directa de la realidad a través del uso de instrumentos para recolectar la información.

Para esta investigación se asume como población a los estudiantes de Universidad de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, estratificada por sus tres Facultades (FACES, FING y FHAE), teniendo un Muestreo intencionado, donde el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que se investiga. Arias (2009) Se entiende por muestra al "subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (Ob. cit. p. 83). Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones.

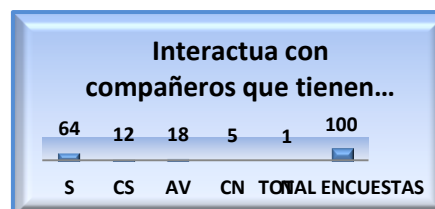
En este sentido, la información utilizada derivó de fuentes primarias a través de la aplicación de Encuesta, en este sentido, Arias (2009), menciona la encuesta como una "herramienta que permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación" (p.106). En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario constituido en ítems con alternativas de respuesta bajo la escala Likert.

Discusión de los resultados

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos, a partir del proceso de recolección de información; estos son expuestos por ítems según encuesta aplicada a los estudiantes de las facultades de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Carga problemática de los ítems en la Prueba Piloto de la Encuesta Intercultural: Respuestas y posición de los estudiantes de la UJGH (muestra de 100 estudiantes en el mes de julio del 2014).

Grafica No. 1

Ítems N° 1. . ¿Interactúa usted con compañeros que tienen rasgos culturales diferentes a los suyos?

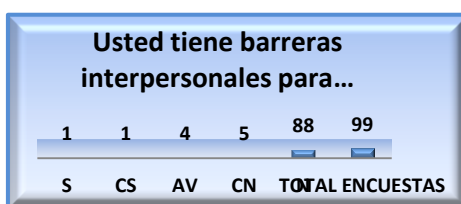


La casilla "siempre" tiene asignado un 64 %, lo que evidencia una tendencia positiva y favorable al reconocimiento, aceptación, tolerancia y, a la convivencia entre estos jóvenes.

También son benévolos los agregados de 30% en las casillas "casi siempre" y "a veces" con respecto a la primera interpelación, a los estudiantes, y por supuesto que sube la tendencia positiva en la posición de los pensamientos y sentimientos de esta juventud.

Grafica No. 2

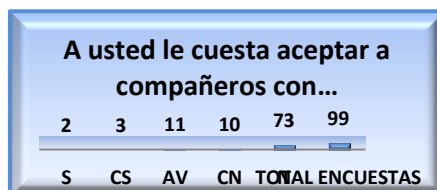
Ítems N°2 ¿Usted tiene barreras interpersonales para relacionarse con los compañeros que tienen el color de la piel diferente a la suya?



Un 88% se pronunció por un rotundo "nunca", más un 5% de "casi nunca", coloca a los estudiantes José Gregorianos en la cualidad y calidad de la benevolencia, de la aceptación y un claro ¡no! a la aversión.

Grafica No. 3

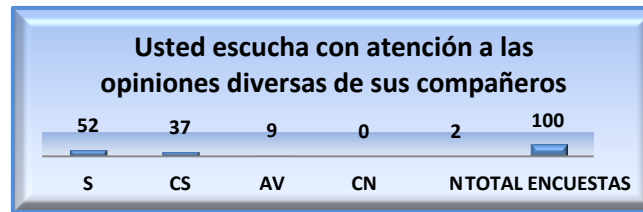
Ítems N°3 ¿A usted le cuesta aceptar a compañeros con creencias y valores diferentes a los suyos?



En la casilla de "nunca" el nivel positivo está en el orden claro de un 73%, aunado a un "gelatinoso" de 10% como "casi nunca"; empero, con una manifestación de 11% que dice "a veces", es decir, de rechazo, malevolencia, de negatividad hacia el otro, al compañero de ruta estudiantil, aunque no sea proporcionalmente alarmante. De modo que no se trata de conseguir uniformidad ni unanimidad en las creencias y valores de estos muchachos para que se puedan aceptar, puesto que, a partir de éste valor, tienen el derecho de disentir, de ser diferentes en las ideas, de aceptarse en la diversidad, allí está el umbral de la consciencia de *ser*

Grafica No. 4

Ítems N°4. ¿Usted escucha con atención a las opiniones diversas de sus compañeros?

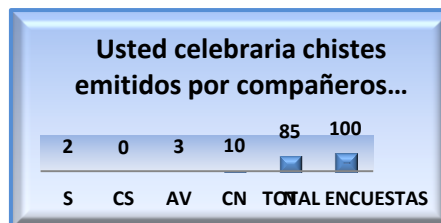


Una proporción de 52% respeta (en la casilla “siempre”) al compañero cuando este emite ideas contrarias a la suya, más un 37% “pantanosos” en la casilla “casi siempre”, agregando la tendencia proclive a lo “grisáceo” de “a veces”, con un 9%, representa entonces, de manera general, que ésta muestra en términos relativos es positiva en cuanto a la aceptación, respeto y tolerancia con el otro, y, sólo existe cuando se escucha al otro, y, desde luego, sí se escucha con atención e interés a la otra persona, aun cuando sus opiniones sean contrarias.

Porque es justo decirlo, lo que se discuten son las ideas, estas no son de ninguna manera sacrosantas, la norma tiene, eso sí, la carga del *a priori*, de respetar la condición humana, porque no se debate acerca del sexo, ni el color de los ojos, como tampoco de la forma del cabello del otro, de ellos, de nosotros, se reflexiona sobre las ideas con razonamientos, argumentos, con respeto.

Grafica No. 5

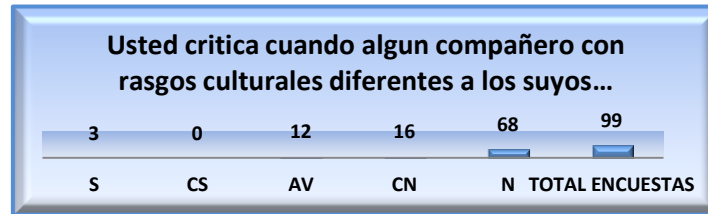
Ítems N°5. ¿Usted celebraría chistes emitidos por compañeros en donde se burlan de la discapacidad físicas de otras personas?



La respuesta es por demás elocuente, habla por sí sola la cifra: un sólido 85% en la casilla “nunca”, y se le otorga un nivel aún más elevado con el agregado “gelatinoso” de la casilla “casi nunca” con 10%. ¿Pero, en realidad qué es lo significativo de ésta data? El estudiante José Gregoriano en la proporción de la muestra, ¿tiene una mente pulcra, una disposición para poseer una genuina ética? ¿Está en *estado* para diferenciar entre el Bien y el Mal ante este emplazamiento?

Grafica No. 6

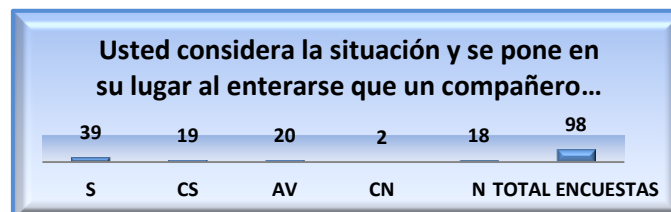
Ítems N°6. ¿Usted critica cuando algún compañero con rasgos culturales diferentes a los suyos, comete un error o se equivoca al hablar?



La respuesta “nunca” alcanzó un claro 68%, sin embargo, un 31% está entre las casillas “casi nunca” y “siempre”, lo que llama la atención, porque la interrogante puede ser, ¿las personas son propensas a la crítica sin recato alguno ni consideración hacia el otro sin tomar en cuenta las características de esa persona? El impulso a la crítica es muy fuerte, se hace con mucha facilidad y frecuencia, porque primero se ve el hilo salido de la tela de la camisa del otro (parafraseando la aforisma bíblica), ante que verse la viga que se lleva en la frente como deformación. Está, desde luego, en los condicionamientos que desde la infancia se arrastra como antivalor, disvalor, o como un vicio (posición en un extremo), error o falta para dar en el “blanco” con el pensamiento, sentimiento y palabra adecuada...justa.

Grafica No. 7

Ítems N°7. ¿Usted considera la situación y se pone en su lugar, al enterarse que un compañero de estudio, con rasgos “indígena” sufre algún problema de salud?



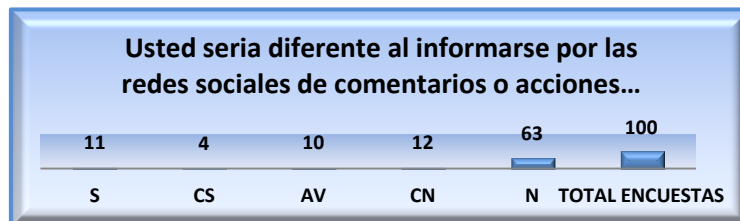
Por lo visto, la empatía de los estudiantes es baja en este ítem, sólo se pronuncian favorablemente un 39% como “siempre”, mientras que, con una posición “pantanosas” se expresan con el equivalente a 39%, a través de las casillas “casi siempre” y “a veces”; pero, con el agregado negativo de 20% entre las casillas “nunca” y “casi nunca”.

¿Qué otra lectura se pueda hacer además de la baja empatía para con un compañero enfermo? ¿La categoría “indígena” está causando “ruido” en la mente, pensamiento y sentimiento en los estudiantes consultados para éste ítem? Algo más claro, ¿qué tanto prejuicio se tiene y se siente

para haber constituido un estereotipo con la referencia indígena? ¡Ah! entonces, ¿qué hicieron éstos muchachos con la solidaridad, la compasión y, la caridad?

Grafica No. 8

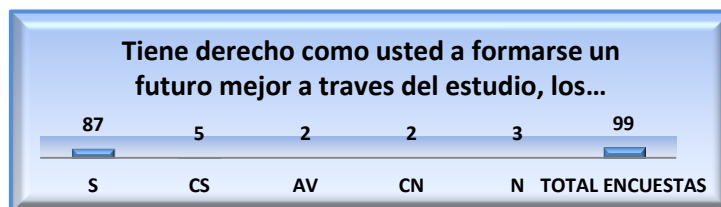
Ítems N°8. ¿Usted sería indiferente al enterarse por las redes sociales de comentarios o acciones discriminatorias contra el color de la piel de deportistas?



La indiferencia tiene un rechazo de 63%, mientras que en las casillas “gelatinosas y “pantanosas” denominadas “casi nunca, a veces” y “siempre”, se llevan un 37% generador de inquietud, de reservas.

Grafica No. 9

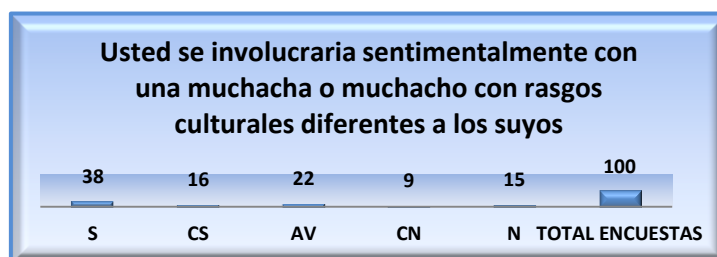
Ítems N°9. ¿Tienen derecho como usted a formarse un futuro mejor a través del estudio, los estudiantes de procedencias “étnicas” de bajos recursos socioeconómicos?



Un inequívoco de 87% se pronuncia por “siempre”. Acá, el sentido de la solidaridad está presente. Pero, huelga decir a este respecto, la equidad se puede quedar en el aula de clase, tiene sus límites, la desventaja socioeconómica gravita con mucha fuerza contra el derecho y el deseo de superación, de allí el drama social en la escasez de oportunidades, por ello, la frustración está más cerca que el éxito en éstos estratos socioeconómicos y, étnicos.

Grafica No. 10

Ítems N°10. ¿Usted se involucraría sentimentalmente con una muchacha o muchacho con rasgos culturales diferentes a los suyos?



[Las respuestas son variadas abiertamente para este ítem, por ejemplo, un “relativo” de 38% como “siempre”, más, el “impreciso” de “casi siempre”, aunado al “pantanoso” de “a veces”, ambos aproximan una tendencia favorable de 38%, contra una inclinación clara y desfavorable de 24% en las casillas “nunca” y “casi nunca”. Llama la atención, porque el primer ítem interpela a los estudiantes si serían capaces de establecer vínculos desde la interculturalidad, pues, las respuestas fue de un 64% afirmativo, sin embargo para enlazarse en términos afectivos, las respuestas varían en el presente ítem ¿Por dónde viene la tendencia según la percepción de estos estudiantes? ¿Qué peso tiene la tradición de creencias, valores, antivalores, acciones o vivencias en posibles o potenciales relaciones sentimentales? ¿A qué se le teme?

¿De qué tanto prejuicios y estereotipos están constituidas esas creencias? ¿Predomina en nuestros jóvenes, según las creencias, “el foco de control externo”? Vale decir, los condicionamientos de que han sido objetos a través de varias generaciones y, el reforzamiento negativo por la vía Institucional: llámese Sistema Político, tanto el sistema educativo como el de salud, los “medios de difusión masivos”, por ejemplo.

¿A qué se le tiene aversión? Existe una frase perversa referida a las uniones: “se unen en pareja para mejorar la raza, no para empeorarla.” Ahora, las interacciones sentimentales y posibles uniones en pareja es una cuestión muy seria, ¿será a esto que toman con reservas los estudiantes? También, si la interacción cultural diferente hace más difícil las uniones sentimentales, entonces, ¿más aún es la resistencia para tales fines?

Conclusiones

- La expresión por la interculturalidad es en términos general, altamente positiva, no importando tanto los rasgos culturales como las diferencias en el color de la piel, por parte de los estudiantes José gregorianos.
- La aceptación, el respeto, la tolerancia, están presentes como tendencia general en los estudiantes de la UJGH. Lo que corrobora la "convivencia" en el trabajo citado (no publicado, del año 2009).
- El pronunciamiento contra el pretexto de burlarse en la condición de discapacidad es harto elocuente.
- Es proclive el rechazo a la crítica que se realice contra un compañero de estudio que, pueda incurrir en errores al hablar o al escribir, con rasgos culturales diferentes al de sus compañeros de estudio.
- Con relación a la categoría "indígena", los estudiantes de la UJGH sustentan una empatía y solidaridad baja con respecto hacia equis situación de salud de un compañero de procedencia de esas etnias. ¿Está alojado un prejuicio procedente de la sociedad? ¿Los sujetos llevan y anclan esos prejuicios en la conformación de su familia? ¿La escolaridad y los medios de comunicación también son responsables de estos prejuicios?
- La información por medio de las redes sociales es instantánea, ahora bien, los jóvenes en general (incluido el segmento estudiantil), son quienes realizan con más frecuencia el uso de las redes, de allí que constituyan la referencia de la población que más están enterados de cuanto ocurre a nivel internacional, por eso es importante saber qué actitud asumen cuando se trata de información acerca de la discriminación y exclusión.
- Existe un acervo de *sensibilidad* en los estudiantes de la UJGH con respecto a sus pares, no importando la procedencia étnica ni su situación socioeconómica, para que puedan tener derecho, oportunidades para labrarse un mejor futuro, esto es, la educación como vía de movilización y ascenso social.
- Asumir el compromiso a través de la unión sentimental es una de las muestras positiva, nutritiva, sólida, edificante, como matriz reproductora de la tolerancia porque hay convivencia cuando se da, y las familias, los pueblos, naciones y Estados, se han conformados por estos medios, véase a Aristóteles (1997), sin embargo, en los estudiantes de la UJGH se encuentran obstáculos de *valoración* con respecto a la carga cognitiva, afectiva y conductual en la posible relación de tipo sentimental, en la interacción de la privacidad en tanto pareja con su opuesto, si ésta está investida de cultura diferente, aquí, desde luego, la interculturalidad sufre un quiebre

Recomendaciones

- a. Es pertinente abordar la valoración de los estudiantes de la UJGH a través de: dominio cognitivo del respeto, aceptación, consideración, tolerancia, solidaridad, convivencia, la ecuanimidad y, la compasión.
- b. Las valoraciones y cualidades anteriores deben ser llevadas al plano de lo afectivo.
- c. Todas las valoraciones, cualidades y calidades anteriores, deben ser interpeladas para medirlas a través del habla y de las acciones
- d. Es obvio la elaboración de una encuesta donde el estudiante pueda plasmar en el proceso de valoración, por qué tiene los valores señalados, o, sus contrarios, los disvalores o contravalores, de esas referencias, con el objetivo de poder escudriñar con más profundidad y extensión el porqué de su manifestación con respecto a sus compañeros "indígenas" y sus reservas y resistencia a involucrarse de modo "sentimental" con personas de otras etnias o de rasgos culturales diferentes a los suyos.
 - e. Promoción de la educación intercultural de manera sistemática, para que el estudiante se asuma desde la ética de la responsabilidad como un sujeto con identidad consciente de sus interacciones con los otros, que es parte de un nosotros donde no pierde su identidad en el marco de la diversidad. Una educación intercultural que promueva la ciudadanía de seres libres, amantes de la libertad con justicia social, en donde se reconocen las características diferentes culturalmente, pero, sin embargo iguales en nuestra condición de ciudadanía en lo que respecta a las leyes, la Declaración Universal de los Derechos Humanos (UNU, 10 de diciembre de 1948), y, ante la Constitución Bolivariana de Venezuela.

Referencias Bibliográficas

- Albó, X (2003). Cultura, Interculturalidad, Inculturación. Caracas, Venezuela. Fundación Internacional de Fe y Alegría
- Arias, Fidas (2009). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5ª. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme
- Aristóteles (2012). Ética Nicomaquea. Caracas. Ediciones el Trébol, siglo 21.
- Aristóteles (1997). Política. Madrid, España. Espasa Calpe.
- Chavez, N (2007). Introducción a la Investigación Educativa. (3era Ed.). Maracaibo Venezuela: Editorial Universal.

- Cassirer, E (1993). El Mito del Estado. México. Fondo de Cultura Económica.
- Eco, U (1998). Cinco Escritos Morales. Barcelona, España. House Mondadori.
- Escobar, G (2004). Ética: Introducción a su historia y a su problemática. México. McGraw- Hill
- Hurtado, J. (2007). El Proyecto de Investigación. Comprensión holística de le metodología y la investigación. Ediciones Quirón. Caracas. Venezuela.
- Mandela, N (2011) Conversaciones Conmigo Mismo. México. Editorial Planeta
- Macionis, J. Plummer, K (2007). Sociología. Madrid, España. Pearson Educación.
- Palmar, W (2009 – octubre) “Nuevos Retos de la Educación Intercultural en Venezuela” pp: 122 -132 Revista: Innovación y Gerencia. Vol. II. N 2. Maracaibo, Venezuela. Astro Data.
- Pascual, A (2007). Enciclopedia del Educador. Clarificación de Valores. Tomo I. Bogotá, Colombia. Alfaomega.
- Ritzer, G (1993). Teoría Sociológica Clásica y, Teoría Sociológica Contemporánea (II volumen). Madrid, España. McGraw –Hill.
- Savater, F (2003). El Valor de Elegir. Barcelona, España. Ariel.
- Viillarroel, A (2009) Los estudiantes de la universidad José Gregorio Hernández y sus valores (Inédito).



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PONENCIAS

MESA 2. FACULTAD DE HUMANIDADES, ARTE Y EDUCACIÓN

**ACCIONES INVESTIGATIVAS,
CONSTRUCTIVAS Y EXTENSIONISTAS**



Dimensión axiológica de la extensión universitaria como plataforma para el aprendizaje en servicio (6JJGH-14)

* Zuddelys Gómez
** Janeth Rodríguez.
*** Maithe Romero

Resumen

Se planteó como propósito fundamental analizar la dimensión axiológica de la extensión universitaria como plataforma para el aprendizaje en servicio. Se analizaron diversos documentos con teóricos tales como: Tunnermann (2009), Peñaloza (2002), Vásquez y Urías (2010) y otros, así como también el marco legal. El diseño fue documental, el cual permitió concluir que todo evento académico, científico, tiene una proyección social que lo hace relevante al conocimiento, implícito en el que hacer universitario, donde se debe convocar a consensos para la interacción universidad y comunidad para hacer frente a la solución que aquejan la sociedad, lograra el impacto social y a su vez adquirir lo trascendental del conocimiento a través del aprendizaje en servicio.

Palabras clave: axiología, extensión universitaria, educación, aprendizaje-servicio.

Axiological dimension of university extension as a platform for service learning

Abstract

Was raised as a fundamental purpose to analyze the axiological dimension of university extension as a platform for service learning. Tunnermann (2009), Penaloza (2002), and Uriah Vasquez (2010) and others, as well as the legal framework: various theorists such as documents were analyzed. The design was documentary, which led to the conclusion that all academic, scientific, event has a social projection that makes it relevant to the knowledge implicit in which to university, where he must summon consensus for college and community interaction to address solution that afflict society, achieve social impact and in turn acquire transcendental knowledge through service learning.

Keywords: axiology, university extension, education, service-learning

*Zuddelys del Valle Gómez Molleda Municipio Escolar Cabimas Telf. 0414-0608616 Doctorante en el programa de Ciencias de la Educación (UNERMB). MSc Administración de la Educación Básica (UNERMB, 2010). Licenciada en Educación Integral Mención Matemática y Sociales (UNERMB, 1998). Docente III con funciones de Coordinación de Centros de Recursos para el Aprendizaje. E-mail: zuddelysgomez@hotmail.com.

**Janeth Marisol Rodríguez Vielma CEIS Br. German Ríos Linares Telf. 0416-5601742. Doctorante en el programa de Ciencias de la Educación (UNERMB). Esp. Gerencia de las Organizaciones (URBE, 2009). Licenciada en Educación Integral (PRONAFORDO, 2004). Directora CEIS Br. German Ríos Linares. Correo jmrvd@hotmail.com.

*** Maithe Coromoto Romero Torres LUZ Cabimas Telf. 0414-6707322. Doctorante en el programa de Ciencias de la Educación (UNERMB). Msc. Proyecto de Investigación y desarrollo (URBE, 2004). Licenciada en Enfermería (LUZ, 1997). Profesora de la cátedra: Investigación aplicada a la Enfermería en la Universidad del Zulia. E-mail: maithe_crt66@hotmail.com.

Introducción

En los nuevos escenarios académicos se hace menester articular de forma más evidente las dimensiones epistemológicas, gnoseológicas y axiológicas en el quehacer educativo, por lo tanto es de notar con claridad que las universidades venezolanas han despertado una mayor preocupación en orientar la educación en valores tanto éticos como morales en el perfil profesional de cualquier carrera universitaria.

Esta dimensión axiológica universitaria, como eje de las acciones pedagógicas se sustancia de manera importante en la función extensión, ya que implica un abanico de oportunidades para las participaciones de carácter interdisciplinario y transdisciplinario que encierra lo político, económico y social necesario para el desarrollo de la propia civilización y el profesionalismo integral del individuo.

Por ello, que el aprendizaje en servicio a través de los proyectos académico articula de forma armónica lo epistémico y lo axiológico, la teoría con la práctica, por lo cual se logra yuxtaponer los conocimientos y competencias adquiridas en la carrera académica con la realidad del entorno para la solución de problemas y comprensión más profunda de la vida diaria con ecuanimidad y ética profesional.

Así, los profesores universitarios deben asumir una mayor compromiso con la coyuntura de procesos de docencia, extensión e investigación para comprender mejor sus prácticas de enseñanza, aprendiendo a trabajar de forma colaborativa. Para Peñaloza, (2005:2) "Sólo una educación de carácter científica, humanística y democrática promoverá la formación integral de las nuevas generaciones comprometidas con la más sublime aspiración de la humanidad: contribuir en la construcción de una sociedad solidaria, libre y justa."

De esta manera, una de las finalidades de la universidad es promover el crecimiento y desarrollo de los seres humanos a través de la educación. Es decir la creación, difusión, socialización, producción, apropiación y conservación del conocimiento en la sociedad, por ello la Ley del Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (2005), en Venezuela, representa una herramienta valiosa para promover la convivencia ciudadana, aplicación de conocimientos y el aprendizaje en servicio, como un sistema coherente de principios sustentado por los asesores pedagógicos que facilite el proceso educativo en su dimensión axiológica.

Sin embargo, afirma Celis (2008), que en la actualidad las universidades venezolanas "enfrentan grandes presiones sociales en demanda de su transformación, debido a los cambios experimentados en el campo científico, tecnológico y económico que repercuten en la cultura y la educación." (p.1) añade Azocar (2011) que "el tema de la extensión universitaria en Venezuela ha tenido una lectura equivocada, limitada y sin participación de la comunidad, ya que los eventos de esta índole no son discutidos con las comunidades." Por ende se desvincula la relación universidad-comunidad.

Por lo tanto, dentro de una configuración humanista, se hace necesario que estos recintos educativos por su capacidad autónoma expuesto en el artículo 9 de la Ley de de Universidades (1970), se oriente hacia la perspectiva progresista, humanística y transformadora capaz de propiciar el aprendizaje, la innovación y el mejoramiento continuo en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales de la persona para el avance social, tal como queda plasmado en las disposiciones fundamentales de dicha ley.

Desde esta perspectiva, se busca perfeccionar el perfil del ciudadano apto a desenvolverse en la sociedad a la cual pertenece y forma parte. Por ello, la dimensión axiológica implica en el estudiante universitario la consolidación de las competencias adquiridas con valor intrínseco para el desarrollo del potencial creativo, el pensamiento crítico, con criterios éticos y a la vez valorar su existencia a escala colectiva para el bienestar común, a partir de sus propias experiencias vivenciales.

En ese sentido, este artículo ensayo busca analizar la dimensión axiológica de la extensión universitaria como plataforma para el aprendizaje en servicio, para ello se busca enfoques teóricos de diversos autores con la finalidad de lograr una amplia concepción de lo investigado para luego sustentar una propia postura, por tal razón se consultan varios teorías que fundamentan el artículo.

Asimismo, este artículo contempla tres partes fundamentales que permitirá al lector obtener una nueva óptica sobre el tema referido. Un primer aspecto, se trata lo relativo a consideraciones generales de la dimensión axiológica de la función extensión universitaria, para la calidad académica y el servicio social. Luego, se aborda la actividad extensionista orientada al aprendizaje en servicio, posteriormente, se estudia el basamento legal, identificando su alcance.

Fundamentación teórica.

Educación universitaria: calidad académica y servicio social.

Las universidades son centro de transformación social, ya en ello se presentan una serie de competencias básicas, enmarcadas bajo un sustanciado basamento legal, que se ajusta al contexto social y cultural con propósito fundamental el progreso social donde se percibe al ser humano como unidad y célula de la sociedad, en su condición sine qua non.

En ese sentido, las universidades deben "proporcionar competencias sólidas que contribuyan a la formación de ciudadanos dotados de principios éticos, comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia". (Conferencia Mundial de Educación Superior, 2009:2)

Frente a ello, los actores universitarios deben asumir una mayor implicación en procesos de reflexión e investigación para comprender mejor sus prácticas de enseñanza, aprendiendo a trabajar de forma colaborativa, elevando así la calidad académica. Lo cual, frente a esta percepción puede atribuirse la articulación de las funciones universitarias y su relación directa con el entorno mediante la función extensión.

En función del escenario antes descrito, se hace conveniente destacar a Martínez y otros (2006), cita a Tunnermann, (2000), el cual manifiesta:

Las universidades tienen como misión la generación y difusión de conocimientos para de esa manera poder cumplir la función social que se les ha encomendado. En atención a ello se requiere que las instituciones de educación superior inicien un proceso de cambio institucional. (Tunnermann, 2000, p.3)

De modo, que la función extensión trae consigo ciertos elementos básicos a considerar dentro de la prerrogativa de la educación con alto nivel de calidad y sentido social, como lo es integrar: paradigmas educativos emergente de los escenarios educativos modernos, orientados hacia la gestión de la universidad para el servicio, el

perfil del docente integrador y la nueva concepción del estudiante como protagonista de sus propias experiencias. Bajo esta afirmación, señalan Vásquez y Urías (2010), lo siguiente:

La transformación académica como proceso evolutivo gira alrededor de oportunidades, amenazas, impactos y sobre todo del tiempo disponible para transitar hacia nuevas formas de hacer las cosas, de concebir los principios y valores, de concebir las estructuras académicas y de asumir nuevos comportamientos que demandan necesariamente una nueva forma de gestionar el conocimiento. (Vásquez y Urías, 2010, p.3)

Asimismo, señala Ramos (2010), que el ámbito universitario requiere de propuesta para optimar la gestión de la universidad de Servicio, centrada en el nuevo paradigma de relación con el entorno, tendiente al cumplimiento de la responsabilidad social como modelo de desarrollo humano. Sin embargo Villegas y Castillo (2011) resaltan que:

La responsabilidad social de las instituciones de educación universitaria, tal como lo establece la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante d Educación Superior, (2005) deberá desarrollarse por medio de su proyección social y de su investigación aplicada hacia las comunidades con la participación de todos sus actores, en busca de mejorar las condiciones de vida de sus habitantes y satisfacer las necesidades existentes en ella. (Villegas y Castillo, 2011, p. 102)

De modo, que el aprendizaje en servicio puede considerarse como una herramienta importante para lograr la calidad educativa, ya que favorece significativamente la creación del nuevo conocimiento articulando la teoría con la práctica, dentro de la perspectiva humanística a través de la formación para el trabajo social. Cabe citar lo referido por Hernández (2012)

El aprendizaje-servicio, es una propuesta sustentada en el protagonismo estudiantil, con una intencionalidad académica y una transformación oportuna de la educación tradicional a una educación de calidad, innovadora, participativa, solidaria que genera

profesionales con calidad humana, ética valores y sobretodo socialmente responsable. (Hernández, (2012, p.5)

Así pues, se esquematizan las nuevas tendencias del quehacer universitario, enmarcado dentro de la función extensión, representado el perfil del docente, el estudiante, la gestión universitaria y los ejes de paradigmas educativos en:

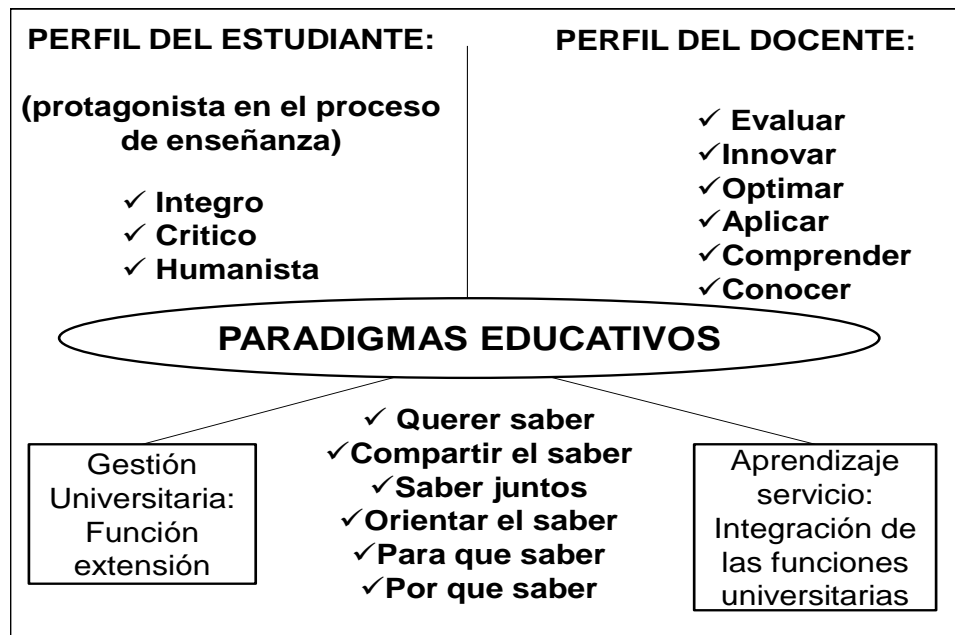


Figura 1. Tendencias de la gestión universitaria.

Al respecto, dentro del contexto social y humanístico de la gestión universitaria, se generan nuevas posturas curriculares que acciones las dimensiones axiológicas universitarias, Del Basto (2005) citado por Pachano y otros (2012) refiere que:

El currículo universitario debe asumir como tarea la formación de sujetos morales a través de procesos que afecten a todos los integrantes de la comunidad educativa; en congruencia con las necesidades y prioridades nacionales y regionales, buscando el fortalecimiento de la sociedad civil en el empeño por la implementación de procesos de formación para la ciudadanía y el fortalecimiento de lo público y de la democracia. (Pachano, et al., 2012, p.9)

Es por tal razón, que se precisa la función Extensión, desde una perspectiva axiológica para la consolidación de saberes, donde el papel del docente se hace fundamental, el cual depende de la visión multidisciplinaria, que aplique para el fortalecimiento de la teoría-práctica, alude Padrón (2004) que el docente tiene:

...capacidad para orientar, mediar, facilitar, es decir, trascender hacia la verdadera comprensión del alumno; proponer y generar una gestión del conocimiento, que dista mucho de las apropiaciones meramente intelectuales, porque da cabida a una labor pedagógica que se redimensiona en sí misma, y acoge la diversidad del medio como razón externa e interna de su propia existencia social y multicultural.
(Padrón, 2004, p.1)

Lo anterior conlleva a reflexionar sobre el papel que juega la función de extensión universitaria, ya que la educación se redimensiona hacia nuevas políticas de la transformación social, que enfatiza el aprendizaje-servicio para la consolidación de competencia, donde el protagonismo del estudiante en el proceso de enseñanza cobra mayor fuerza, guiados por la labor del docente multidisciplinar desenvuelto en aulas abiertas, destacando las dimensiones del ser humano, su cultura, expectativas, experiencias con participación ciudadana.

La actividad extensionista universitaria orientada al aprendizaje en servicio.

La actividad extensionista universitaria debe ser bien definida, así lo señala Azocar (2011) ya que hoy en día es apreciada como "la asignación de funciones culturales y de recreación en las cuales, la participación de las comunidades es ser espectadora." Es decir que es limitada la transferencia de conocimiento hacia su entorno social, por lo cual no existe el impacto social ni trascendencia del proceso de enseñanza.

En tal sentido agrega el citado autor que todo aquello planificado y organizado para potenciar la relación universidad-comunidad, se circunscribe a eventos pensados por la comunidad universitaria y discutida con las comunidades. Por otra parte, para Tunnermann, (2009 p46), citado por Reyes (2012) la actividad extensionista debe ser conceptualizada por su naturaleza, procedimientos y finalidades:

La actividad extensionista universitaria, tiene como misión proyectar en la forma más amplia y en toda la esfera de la nación, los

conocimientos, estudios e investigaciones de la universidad, contribuir al desarrollo social y a la elevación del nivel espiritual, moral, intelectual y técnico del pueblo. (Tunnermann, 2009, p.70).

Lo anterior permite resaltar, la importación de la función extensionista sin olvidar la vinculación implícita entre la función docencia e investigación, que de manera consecencial y engranada buscan el principal objetivo que es construir el cambio social. "Se trata de un proceso de construcción de eticidad dentro de las instituciones educativas, una construcción personal y colectiva a través de una concepción dinámica y transformadora." (González, Marín y González 2007 p.11)

Por su parte, Salcedo (2000), citado por Moreno (2005), asume la función de extensión universitaria como la proyección en forma integrada de las funciones de docencia e investigación, mediante la interacción permanente y continua con la comunidad, local, regional o nacional, con el propósito de defender y aplicar los conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos así como fomentar y promover actividades para contribuir a la solución de los problemas de su comunidad.

Agrega Sánchez (2004), que "promover la sistematización de la Extensión, la conformación de equipos multidisciplinarios y la formulación de proyectos multisectoriales e interinstitucionales" (p.93), se requiere de un alto nivel de coherencia y complejidad. Por ello, que la aplicación de la función extensión, abarca una visión integral que permite planificar, formular y evaluar programas, proyectos y actividades así como determinar su impacto social.

En ese sentido, Reyes (2012) explica las habilidades pedagógicas para diseñar programas de extensión, el cual se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Habilidades para diseñar programas de extensión.

HABILIDADES PEDAGÓGICAS		
Lograr el desarrollo pleno de la función extensión a través de la relación de la teoría – práctica, ejecutando proyectos académicos y sociales con impacto social.	Para la formación integral en el individuo.	-Se logra la difusión del conocimiento. -Transformación social, fundamentada en la participación en conjunto con los otros actores sociales -Elevar la calidad de vida de las comunidades, -Lograr articular las funciones universitarias
Garantizar a la sociedad, el alto grado de responsabilidad social, orientando servicios educativos y culturales.	Para dar a conocer los requerimientos o necesidades de la población.	- Coadyuvar en la difusión del conocimiento
Accionar proyectos educativos y sociales de manera orgánica dentro y fuera de la institución.	Para el desarrollo del potencial académico en beneficios del entorno	-Se orienta hacia la teoría humanista, con conciencia de lo que hay en el entorno para el mejoramiento de la calidad de vida
Articulación de la función de docencia e investigación, mediante el cumplimiento de las políticas institucionales	Para la participación e integración interinstitucional y extrainstitucional	- Interacción universidad y comunidad para lograr adquirir conocimiento y experiencia - Desarrollo de alternativas de solución en problemas sociales
Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar con apoyo de las TIC	Para alcanzar las metas establecidas	- Gestión de la función extensión dentro del contexto académico y tecnológico. -Interés por el cumplimiento de las políticas universitarias.

Fuente: Reyes (2012).

En definitiva, las función de extensión universitaria, va desde los procesos internos de la universidad hasta la proyección social, el cual le permite generar su pertinencia social, en efecto son instituciones de creación, preservación y promoción de la cultura. En este sentido, Delgado (1984) citado por Moreno (2005), señala que:

La Extensión Universitaria lejos de ser difusión cultural o simplemente relaciones públicas de la Institución, debe ser algo diferente que podemos resumir en la expresión: "Función política" de la Universidad, es decir, ejercicio de la responsabilidad de la Universidad con el objeto de inducir desde la misma, la transformación social que deseamos. (Moreno, 2005. p. 22).

De manera que Ramos (2010), resalta la necesidad que tienen las universidades venezolanas en la actualidad, de impulsar, como parte de su cultura, la necesidad de retribuir, compartir, contribuir y corresponsabilizarse en los problemas de la sociedad, y particularmente en su grupo de interés, por cuya razón, la responsabilidad social, debe formar parte de la visión, misión y valores de la misma. En tal sentido, se analiza la normativa legal a continuación.

Fundamentación legal.

De acuerdo a la legislación venezolana se hace preciso apuntar que en lo extenso de dicho marco legal, se enfatiza y de forma reiterada que las universidades deben responder a necesidades sociales, lo cual se encuentra inmerso de manera explícita en la formación y desarrollo pleno de los educandos. Es decir, se resalta la axiología que enmarca el sector educativo para la consolidación de la educación integral del individuo como ente activo de la sociedad, por medio del aprendizaje en servicio para el desarrollo social.

Al respecto Azocar (2011) señala que "la responsabilidad social de las universidades está implícita en la orientación como derecho y deber de Estado que incide sobre las acciones gubernamentales, o de Gobierno, a través de la política educativa."

En ese sentido, La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo enfatiza básicamente "la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político". De tal manera que el sector educativo dentro de sus políticas esta el basamento legal que define claramente por donde deben transitar sus acciones académicas, enmarcado por los principios de "integridad cooperación, solidaridad, concurrencia y corresponsabilidad", artículo 4.

Asimismo, la educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria explicito en el artículo en el 102, de allí que los eventos pedagógicos no pueden desvincularse de su entorno, en efecto debe ser pertinente a las necesidades propia de la localidad, para responder y activar la participación colectiva y solucionar problemas sociales. De allí que:

El Estado reconocerá la autonomía universitaria como principio y jerarquía que permite a los profesores, profesoras, estudiantes, estudiantes, egresados y egresadas de su comunidad dedicarse a la búsqueda del conocimiento a través de la investigación científica, humanística y tecnológica. Se consagra la autonomía universitaria para planificar, organizar, elaborar y actualizar los programas de investigación, docencia y extensión. (CRBV, artículo 109)

Por lo tanto, los involucrados de manera armónica y ajustado a las políticas universitarias y de estado están obligados a desarrollar planes académicos con de carácter autónomo como organización universitaria para el progreso social, donde el docente con características de líder transformacional y mediador/orientador se apoye en paradigmas innovadores académicos permitiendo coordinar programas y planes en función del perfil académico de cada carrera.

Además de estar involucrados, queda explicito que tienen el deber de cumplir sus responsabilidades sociales del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social. (CRBV, 1999 artículo 132). Por lo tanto las acciones pedagógicas que emerjan de las propias experiencias cotidianas, tanto el personal académico, como el estudiantil y comunitario estas en el deber de diseñar planes y programas para hacer frente a los problemas sociales y así buscar alternativas de solución.

En efecto, la interacción universidad y comunidad debe fortalecer la convivencia y valores morales, así queda plasmado en el

Artículo 135. Las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los particulares según su capacidad. La ley proveerá lo conducente para imponer el cumplimiento de estas obligaciones en los

casos en que fuere necesario. Quienes aspiren al ejercicio de cualquier profesión, tienen el deber de prestar servicio a la comunidad durante el tiempo, lugar y condiciones que determine la ley. (CRBV, 1999)

Para la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (2009) con sede en la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (UNESCO), realizada en París, explicitó que la educación superior, por su prerrogativa social debe ser concebida como centro de participación con es responsabilidad de todas las partes interesadas, en un contexto de autonomía institucional y libertad académica, deberían centrarse aún más en los aspectos interdisciplinarios y promover el pensamiento crítico, activando la ciudadanía activa, al mismo tiempo resaltar principios éticos para la construcción de la paz, defensa de los derechos. (Art: 1, 3, 4,6)

Recalcando, que para garantizar la calidad en la enseñanza superior es preciso reconocer la importancia de atraer y retener a un personal docente y de investigación calificada, talentosa y comprometida con su labor. (Art: 21) para ello es de recordar la relevancia que tiene la capacitación continua del docente en su visión integrador en las funciones docencia, investigación y extensión.

Este aspecto también es claramente señalado en la Ley Orgánica de Educación (2009) el cual refiere lo siguiente:

Artículo 32. La educación universitaria profundiza el proceso de formación integral y permanente de ciudadanos críticos y reflexivos, sensibles y comprometidos, social y éticamente con el desarrollo del país, tiene como finalidad formar profesionales e investigadores o investigadoras de la más alta calidad y auspiciar su permanente actualización y mejoramiento, con el propósito de establecer sólidos fundamentos que, en lo humanístico, científico y tecnológico, sean soporte para el progreso autónomo, independiente y soberano del país en todas las áreas.(LOE, 2009p33)

Además, esta ley antes mencionada, resalta los principios de la participación, el desarrollo del potencial creativo, la responsabilidad social como elementos básicos en el desarrollo integral del ser humano en todas las modalidades del sistema, mediante la

participación protagónica y corresponsable del estudiantado, tomando en cuenta las especificidades de cada nivel y modalidad. Referidos en los artículos 4, 13 y 15.

Lo anterior conlleva a referir lo expuesto en la Ley de Universidades (1970), Lo siguiente:

Artículo 4. La enseñanza universitaria se inspirará en un definido espíritu de democracia, de justicia social y de solidaridad humana, y estará abierta a todas las corrientes del pensamiento universal, las cuales se expondrán y analizarán de manera rigurosamente científica.

Artículo 9. Las Universidades son autónomas. Dentro de las previsiones de la presente Ley y de su Reglamento, disponen de: 1. Autonomía organizativa, en virtud de la cual podrán dictar sus normas internas. 2. Autonomía académica, para planificar, organizar y realizar los programas de investigación. (LU, 1970p.4)

Es de referir, recientemente frente a los nuevos desafíos que enfrentan las universidades venezolanas, se creó Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, (2005) el cual tiene como objetivo principal enriquecer la actividad de educación superior, por medio de un conjunto de acciones dinámicas que permite el desarrollo del aprendizaje servicio, con la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica, y es requisito para la obtención del título de educación superior.

Artículo 13. De la Función. Las instituciones de educación superior facilitarán las condiciones necesarias para el cumplimiento del servicio comunitario, ofertando al estudiante los proyectos para su participación. (LSCEES, 2005)

El cual es realizada a través de proyectos y programas que tengan objetivos de acción comunitaria en donde participan los estudiantes para beneficiar a la comunidad. Además, es importante agregar que estas actividades se propician el desarrollo las habilidades interpersonales y de equipo, consolidan con gran facilidad la comunicación, pero sobretodo desarrollan habilidades colectivas con ética y profesionalismo capaz de interactuar con su entorno.

Metodología Empleada.

En este estudio se desarrolló un diseño de investigación documental, En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2006) mencionan que diversos autores clasifican el tipo de investigación en estudios documentales, exploratorios, descriptivos y explicativos. Considerando que la presente investigación estuvo orientada en el analizar de la dimensión axiológica de la extensión universitaria como plataforma para el aprendizaje en servicio. La misma puede ser clasificada de tipo documental, en tanto el cumplimiento de los objetivos de la investigación se apoyó en su mayoría en una revisión de material y análisis con sentido estrictamente teórico.

Por su parte, Bavaresco (2001) afirma que los estudios documentales, son aquellos trabajos, monografías e investigaciones bibliográficas que buscan construir un marco teórico referencial. Agrega Vieytes (2004) que los libros, revista documentos oficiales, empresariales o privados y los documentos de internet entre otros, constituyen la forma más simple de obtener información teórica sobre investigaciones ya realizadas acerca del tema de interés. (Vieytes, 2004, p.91)

Para, Chávez (2002) indica que las investigaciones documentales son aquellas que se realizan con bases a documentos u observación bibliográfica, en los cuales debe presentar las posturas concordantes y opuestas a los enfoques o inclinaciones examinadas.

En este orden de ideas, Sabino (2002) concibe a la investigación documental como un proceso científico, lo cual involucra la remisión o redescubrimiento de la información documental o bibliográfico existente, aplicando a lo largo de su desarrollo los pasos del método científico en sus distintas actividades, correspondiendo cada una de ellas con los niveles inductivos, de análisis y síntesis.

El diseño de la presente investigación es no experimental porque no se manipulan las variables, sólo consiste en la revisión y análisis de documentos escritos como fuentes de obtención de datos, También puede ser definido de acuerdo a la clasificación presentada por Hernández, Fernández y Baptista (2006) no experimentela porque no pretende manipular las categorías en estudio, solo se describen y analizan.

En tal sentido, este artículo de acuerdo a su objetivo que fue analizar la dimensión axiológica de la extensión universitaria como plataforma para el aprendizaje en servicio. Se analizaron diversos documentos con teóricos tales como: Tunnermann (2009), Peñaloza (2002), Vásquez y Urías (2010), Ramos (2010), Villegas y Castillo (2011), y otros, así como el marco legal, representados por la Constitución de la República

Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de Educación (1999), Ley de Universidades (1970) y Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (2005).

Técnicas e Instrumentos de Recolección De Datos.

La recolección de información a través de diferentes métodos y técnicas, se considera imprescindible en el proceso de investigación, entendida ésta como la reunión de datos para el logro de un determinado objetivo, según lo expresado por Finol y Nava (2002).

En ese sentido, el método utilizado para esta investigación fue la observación de leyes, libros y páginas Web, los cuales resultaron el camino más expedito para la obtención de datos. La importancia de la recolección de datos es tal, que puede decirse que no existe investigación sin la misma, entre ellas el método de la Observación Documental en sus diferentes facetas, fue altamente utilizada por los autores.

La recolección de información se pudo realizar la selección y evaluación del material disponible, que a su vez, requirió de un conocimiento previo, del problema que se investigó. Por lo tanto, la selección y evaluación exigió una lectura exploratoria y una revisión de los documentos existentes a fin de poder ubicar la información necesaria.

En cuanto a las técnicas de observación, las mismas fueron de carácter documental y descriptivo, las cuales están referidas a la revisión de la literatura actual y los documentos informativos que pueden guiar a los aspectos investigados.

Las técnicas se realizaron bajo las modalidades de búsqueda de la documentación existente en archivos de Internet y leyes, para conocer el problema de estudio y ubicar la información necesaria para obtener los resultados.

Resultados.

✓ Las universidades en su estructura formal, académica y social debe hacer cumplir su marco legal en la cual esta circunscrita, ya que en esta queda explícita y de forma reiterada la dimensión axiológica de la función extensionista universitaria.

✓ Todo evento académico, científico, tiene una proyección social que lo hace relevante al conocimiento, implícito en las acciones del hacer universitario, donde los actores de la comunidad universitaria conjuntamente con la comunidad en general debe convocar a consensos y discusión de problemas para hacer frente a la solución que

aquejan la sociedad, logrando el impacto social y a su vez obtener lo trascendental del conocimiento a través del aprendizaje en servicio.

✓ Es el docente un elemento de gran importancia en las actividades extensionista por lo cual el fortalecimiento del carácter multidisciplinar permite la vinculación de lo teórico con lo práctico, necesarios para elevar la calidad educativa, reconociendo al estudiante con el ente protagónico del proceso de enseñanza, configurado dentro de paradigmas pedagógicos emergente abiertos al cambio y a lo innovador para la búsqueda de la transformación social.

✓ El progreso social viene dado con la actuación de todos como ciudadanos pertenecientes a una sociedad, compartiendo espacios de saberes, experimentando lo vivido, para lograr llegar a razonamientos profundos, asentando e cada persona la capacidad reflexiva, el potencial creativo y la necesidad de cooperar por el bien común.

Referencias bibliográficas

Asamblea (2009) **Ley Orgánica de Educación**. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. (Gaceta Oficial Extraordinario Número 5.929. 15-09-2009)

Azocar, R. (2011) **La necesidad de revisar la política extensionista universitaria**. Disponible en <http://www.aporrea.org/educacion/a142739.html>.

Bavaresco, A. (2001) **El Proceso Metodológico en la Investigación**. Cómo Hacer un Diseño de Investigación. Segunda Edición. Maracaibo-Venezuela. Editorial Ediluz.

Celis, F. (2008) **Experiencias innovadoras de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) en formación docente**. Disponible en <http://150.187.142.20/info-general/eventos/Pregrado/Archivos/ExperienInnovaUPELFormaDocent.pdf>

Congreso de la República de Venezuela (1970) **Ley de Universidades** (1970) Disponible en: http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/auditoria_interna/Archivos/Material_de_Descarga/Ley_de_Universidades_-_1.429_E.pdf

Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: **La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo** (Sede de la UNESCO, París, 5-8 de julio de 2009). COMUNICADO.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999

Finol, T. y Nava, H. (1996) **Procesos y productos de la Investigación documental**. Ediluz. Maracaibo, Estado Zulia.

Gómez, Z. Rodríguez, J. y Romero, M. (2013) **Las universidades venezolanas hacia la cultura de responsabilidad social como modelo representativo de la corriente humanista**. Disponible es

González, E; Marín, M. Y González, M. (2007) **La inteligencia ética: alternativa para el logro de organizaciones socialmente responsables**. Disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=90470204>.

Hernández, A. (2012). **Aprendizaje-servicio como elemento para el fortalecimiento de la calidad académica**. Disponible en <http://www.zerbikas.es/es/documento.asp?id=30806>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). **Metodología de la Investigación**. México: Mc Graw Hill

Imbernón, F. (2000) **Un nuevo profesorado para una nueva universidad. ¿Conciencia o presión?** Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=118068>.

Ley de Universidades (Circular N° 1 del Consejo Universitario de 13 de enero de 1978). Caracas, Venezuela.

Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior. (Gaceta Oficial N° 38.272 del 14 de septiembre de 2005)

Martínez, P. Milla, D; y Gutiérrez, A. (2005) **La elaboración del plan estratégico a través del cuadro de mando integral**. www.google.co.ve/books. Consulta 27 jun 2011.

- Moreno de Tovar, L. (2005). **Modelo de gerencia del conocimiento a través de la extensión universitaria**. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo Venezuela.
- Pachano, N; Reyes, M; y García, C. (2012) El docente universitario en el marco de la innovación curricular en Venezuela. Revista arbitrada REDHECS. Disponible en <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/364/867>. Consultado el 2 de junio 2010
- Padrón, J. (2004) **El tejido pedagógico multidimensional: la trascendencia del docente reflexivo**. Educere, vol. 8.p.11 Obtenido el 27 de mayo de 2010 en <http://www.saber.ula.ve>
- Peñaloza, W. (2005) **El currículo integral. Serie: Textos para la Maestría en Educación**. Biblioteca Nacional del Perú N° 2005-7427 Tercera Edición Lima, Perú.
- Ramos C. (2010) **Hacia una cultura de responsabilidad social universitaria. CICAG. Volumen 7 - Edición 2 - Año 2010**. Disponible en <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/364/867>. Consulta 17 may 2014.
- Reyes, M. (2012) **Gestión del conocimiento como elemento transformador del docente en la función extensión**. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Doctor en Ciencias de la Educación. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín, Decanato de Investigación y Postgrado.
- Sabino, C. (2002) **El proceso de Investigación**. Editorial Panapo. N.
- Salcedos, P. (2000). **La Gestión Del Conocimiento. Lecciones prácticas de una empresa líder**. Editorial: Paidós Empresa. México, D.F.
- Tunnermann, C. (2009). **El nuevo concepto de la extensión universitario**. Documento en línea disponible en <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/BibliotecaPortal/InformacionInstitucional/Autoevaluacion/SistemaUniversitarioExtension/NuevoConceptoExtensionUniversitaria-CarlosTunnermann.pdf>

Vásquez, R. y Urías, G. (2010), **La integración curricular de las funciones académicas universitarias: aproximación a un modelo para la gestión del conocimiento en las nuevas universidades experimentales venezolanas.**

Disponible en
http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/Vasquez__Raiza_y_Uria__Graciela.pdf

Villegas y Castillo (2011) **La responsabilidad social y el servicio comunitario en la educación universitaria.** Disponible en

[http://www.grupociieg.org/archivos_revista/2011-1-7\(94-110\)%20Villegas%20Castillo%20rcieg%20febrero%202011_articulo_id22.pdf](http://www.grupociieg.org/archivos_revista/2011-1-7(94-110)%20Villegas%20Castillo%20rcieg%20febrero%202011_articulo_id22.pdf)

Vieytes, R. (2004) **Metodología de las investigaciones en organizaciones, mercado y sociedad.** Epistemología y técnicas. Argentina: Editorial de las ciencias.

Balance y perspectivas de la investigación docente (6JJGH-18)

Elba Reyes ¹¹

Resumen

El presente trabajo se desarrolla en el instituto universitario de tecnología de Maracaibo con el objetivo de estudiar el balance y las perspectivas de la investigación docente, el propósito es lograr una cultura investigativa libre, que se traduzca en producciones escritas, donde el docente, se aprovisione de elementos básicos de investigaciones sociales que den respuesta a la academia y a la sociedad. El estudio fue de campo, analítico-descriptivo, bajo un enfoque no experimental. Se aplicó un cuestionario a los docentes. Como conclusión se demostró que la transversalidad de los ejes curriculares no se cumple adecuadamente, las políticas institucionales en materia de investigación es débil, existen poco vínculos de la estructura investigativa con el marco del Programa Patria 2013-2019.

Palabras Clave: Investigación, Docencia, Universidad.

Balance and educational research perspective

Abstract

This work takes place in the university institute of technology Maracaibo with the aim of studying the balance sheet and prospects for teacher research, the purpose is to get a free research culture, which translates into written work where the teacher is provisioned basic elements of social research that respond to the academy and society. The field study was analytical-descriptive, under a non-experimental approach. A questionnaire was administered to teachers. In conclusion it was shown that the transversal axis of the curriculum is not adequately met, institutional policies in research is weak, there are some links of the research structure within the country program 2013-2019.

Keywords: Research, Teaching, University.

¹¹ Doctorante en el Programa de Cs de la 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

La investigación apoyada en la tecnología, ha dado grandes avances en la comprensión científica del conocimiento, convirtiéndose en factores claves 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. Al respecto Moreno (2008) señala que la investigación parte del conocimiento y de la gestión que se logre en ella, así que plantea:

La gerencia del conocimiento en cualquier institución universitaria de un país, parte de la creación de espacios investigativos que se ocupen de la definición del saber, de su procedencia, de los conceptos relacionados, de las fuentes, los criterios, los tipos de conocimientos posibles y el grado con el que cada uno resulta cierto, así como los criterios de verdad y justificación para que una creencia pueda considerarse como un saber. También acota que la realidad investigativa adquiere relevancia cuando sus medios y fines se analizan a través del pensamiento y criterios del sujeto que actúa describiendo e interpretando los fenómenos desde su perspectiva holística, confrontando opiniones y rechazando creencias y creando conocimiento. (p.40)

Se interpreta de lo expuesto, que el conocimiento es otra forma de responder a las inquietudes suscitadas en el proceso investigativo haciendo hincapié en el valor del conocimiento como elemento estratégico que condiciona y configura un modelo que permite al investigador a gestionar y desarrollar las competencias tanto individuales como grupales.

De acuerdo a estos planteamientos formulados en los párrafos anteriores, la importancia de la investigación como un medio de desarrollo del país y el verdadero que hacer universitario, surge dentro de la Misión Alma Máter en la creación de los diferentes Programas Nacionales de Formación entre ellos: Administración, Contaduría Pública, Higiene y Seguridad Industrial, Informática, entre otros, los cuales obedecen a la necesidad de trascender del ámbito académico, interactuando con el entorno social, cultural, económico y político en el que se desenvuelven los participantes como gestores de la transformación, a través de un proceso colectivo y cooperativo de aprendizaje, creando espacios para su desarrollo integral con alto nivel de compromiso frente a los procesos de dicha transformación.

En esta misma línea de consideraciones, es necesario abordar lo planteado en la Ley del Plan de la Patria 2013-2019, de manera de vincular la investigación en las universidades hacia la verdadera transformación social que se persigue. Así en el objetivo histórico II se establece: "Continuar construyendo el Socialismo Bolivariano del siglo XXI en Venezuela, como

alternativa al modelo salvaje del capitalismo y con ello asegurar la mayor suma de seguridad social, mayor suma de estabilidad política y la mayor suma de felicidad, para nuestro pueblo". Ahora de este objetivo presentado se puntualizan los siguientes: Objetivo Nacional N° 2.2.2.9: Adecuar el sistema educativo al modelo productivo. Objetivo Nacional N° 2.2.2.10: Fortalecer e incentivar la investigación en el proceso educativo... Objetivo Nacional N° 2.2.2.14: Desarrollar programas y proyectos de formación-investigación que den respuesta a las necesidades y potencialidades productivas necesarias para desarrollo del país.

En este sentido, dada la importancia estratégica del Programa Patria, es necesario que todas y todos los docentes investigadores empoderarse de este valioso instrumento a través de su estudio y análisis crítico para su apropiación y aplicación en todas las instancias universitarias, con miras también a contribuir desde la práctica docente con aportes concretos para la construcción del nuevo país y de nuevas vinculaciones académicas comunitarias. De allí que, desde la universidad se deben buscar estrategias para contribuir desarrollar nuevos proyectos investigativos donde se involucre no solo la universidad sino a las comunidades que hacen vida en su entorno donde se promueva la apropiación social estratégico para la revolución universitaria como una vía metodológica investigativa, vista ésta desde el enfoque de la educación popular o liberadora, tratándose así de la sistematización de experiencias como un método propuesto para el estudio y aplicación del referido Programa Patria. Partiendo de lo expuesto se presenta los objetivos de esta investigación.

El objetivo general es realizar un balance y perspectivas de la investigación docente en el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo. Así se tienen los siguientes objetivos específicos: (1) Identificar el trabajo investigativo de los docentes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo (2) Evaluar el compromiso de los docentes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo desde las políticas institucionales en materia de investigación. (3) Establecer los vínculos de la estructura investigativa imperante en la institución en el marco del Programa Patria 2013-2019. (4) Analizar los factores incidentes en el proceso de investigación del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo.

De allí que el propósito de esta investigación, es lograr una cultura investigativa libre, que se traduzca en producciones escritas y prácticas, donde el docente en ejercicio, se aprovisione de elementos básicos de investigaciones sociales que den respuesta por una parte a la academia y por la otra a la sociedad (comunidad), que se evidencien en el diario de campo, en la elaboración de artículos pedagógicos y en redacción de informes finales de investigación. Se espera además, que los docentes mantenga una investigación permanente de la realidad y de teorías que sustenten sus reflexiones y escritos, para gestionar la publicación de experiencias didácticas y comunitarias de manera innovadora que a su vez generen y se apropien de

conocimiento para ser intercambiado con otras instituciones educativas por medio de redes pedagógicas.

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.

a) Fundamentación Teórica

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).

La Investigación en la Educación Superior: Al respecto Neumann (1992) relaciona la investigación con la docencia de tres modos: (a) Hay una conexión tangible que implica la transmisión de conocimientos avanzados y habilidades de investigación a los estudiantes. (b) La conexión intangible se relaciona con el desarrollo de actitudes y enfoques positivos hacia la investigación y el aprendizaje. (c) La conexión global se refiere a la interacción entre la docencia y la investigación a nivel departamental. De acuerdo a lo que se interpreta de lo expuesto, se puede decir que las instituciones educativas universitarias deberían intentar buscar un espacio común donde la relación sinérgica docencia-investigación ocurriese, de modo de minimizar las diferencias en los roles de los profesores como culturas distintas, el perfil de los estudiantes con diversidades puntuales, las expectativas de los profesores y de la misma sociedad no se dirigen hacia un mismo destino, así como ni los recursos ni los sistemas de evaluación institucional se ajustan a las nuevas realidades de la investigación.

El Trabajo Investigativo de los Docentes: El desarrollo de la investigación, debe ser la punta de lanza para los cambios y transformaciones que necesita los países todo este proceso de gran complejidad por su propia dinámica y naturaleza necesita 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 para que la investigación más que compromiso sea algo intrínseco del ser.

Albornoz (1991), plantea que la universidad venezolana se ha convertido, 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 ejercicios 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.

Es así que la investigación en el ámbito socioeducativo, se debe asumirse como un proceso colaborativo dinámico y cambiante donde el diálogo y la deliberación proporcionen los insumos requeridos para generar reflexiones no circunscritas a los sesgos propios, sino a una perspectiva que trascienda hacia la búsqueda de nuevos parámetros de acción.

Compromiso de los Docentes desde las Políticas Institucionales en Materia de Investigación: La formación investigativa del docente universitario en ejercicio, representa un gran desafío ante un contexto social dominado por el discurso de la globalización; por tal razón, es necesario que el docente universitario asuma una actitud crítica desde y en su propia formación, la cual, lejos de centrarse solamente en la actualización en los últimos avances del conocimiento de su materia específica, debe ser asumida desde la perspectiva de la formación integral, ética, pedagógica, científica, humanística, tecnológica e investigativa.

Se destaca que dentro de las políticas institucionales en materia de investigación, el Estado señala en la LOCTI (2001), en el artículo 13 lo siguiente: Investigación y desarrollo para mejorar la calidad de vida; generación de conocimientos y fomento del talento humano; fomento de la calidad e innovación productiva y fortalecimiento y articulación de redes de cooperación científica e innovación tecnológica. De este artículo se desprende que las políticas institucionales en materia de ciencia y tecnología desarrolladas por el Estado venezolano han estado tácitamente orientadas a superar el modelo tradicional de producción del conocimiento donde los docente deben involucrarse en la innovación, en articular nuevos conocimientos, en crear nuevos espacios para el mejoramiento de calidad de vida entre otros, es decir, políticas que indiquen que el nuevo modelo del país se ha fortalecido y se ha minimizado el individualismo, aislamiento, escasa pertinencia y especialización disciplinar que impiden nuevas formas de investigar, transformándola en espacios privilegiados en las universidades y en ellas los profesores como papel protagónico en la producción de conocimiento. En cuanto a la estructura investigativa en el marco del Plan de la Patria 2013-2019, se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro 1: La Investigación en el Marco del Plan de la Patria 2013-2019

Objetivo Histórico	Objetivo Nacional	Objetivos Estratégicos
1. Defender, expandir y consolidar el bien más preciado que hemos	1.5. Desarrollar nuestras capacidades científico-tecnológicas vinculadas a las necesidades del pueblo.	1.5.1.1. Consolidar un estilo científico, tecnológico e innovador de carácter transformador, diverso, creativo y profundamente dinámico, garante de la independencia y la soberanía económica... 1.5.1.2. Fortalecer y orientar la actividad científica,

reconquistado después de 200 años: la Independencia Nacional.		tecnológica y de innovación hacia el aprovechamiento efectivo de las potencialidades y capacidades nacionales para el desarrollo sustentable y la satisfacción de las necesidades sociales, orientando la investigación hacia áreas estratégicas definidas como prioritarias para la solución de los problemas sociales...
---	--	--

Fuente: PLAN PATRIA 2013-2019. Con adaptaciones de la autora.

De estos objetivos presentados en el programa Patria 2013-2019 se demuestra que se brindan los espacios necesarios para la reflexión sobre la necesaria transformación que ha de sufrir la actividad de investigación en las universidades para ponerse en sintonía con los retos y desafíos que tiene la gerencia institucional, la cual también ha tenido una importante cuota de responsabilidad por la escasa investigación que produce, ya que no es costumbre en las instituciones universitarias realizar un análisis evaluativo de la forma como se articulan los recursos y del mismo modo, las erogaciones presupuestarias son ejecutadas conforme a la rutina procedimental de la materia, sin conocerse a fondo la eficiencia en que tales recursos son afectados.

b) Métodos

La posición epistemológica de la investigadora surge de la ocupación de la definición del saber y de los conceptos relacionados, de las fuentes, los criterios, los tipos de conocimiento posible y el grado con el que cada uno resulta cierto; así como la relación exacta entre el que conoce y el objeto conocido; el conocimiento de la investigadora sobre la posición paradigmática de la investigación subyace en el positivismo. En este sentido, Kuhn en 1971, admite pluralidad de significados y diferentes usos de paradigma; es un esquema teórico o una vía de percepción y comprensión del mundo, que un grupo de científicos ha adoptado.

De allí que el paradigma positivista es conocido como cuantitativo, empírico-analítico, racionalista; es el paradigma dominante en algunas comunidades científicas. Tradicionalmente la investigación ha seguido los postulados y principios surgidos de este paradigma.

En relación a la posición ontológica de la investigadora, ésta, parte de la naturaleza de la realidad a investigar, lo que existe, lo que es; aquí se presenta la percepción personal acerca del fenómeno estudiado. El fenómeno estudiado, responde a la dinámica del entorno social e histórico al cual se circunscribe. Su manifestación final estará determinada por el balance y perspectiva de la investigación docente;

En cuanto a la posición axiológica, la investigadora lo visualiza desde la valoración del conocimiento como una derivación de los procesos de investigación.

En este mismo orden de ideas investigación busca realizar el balance y perspectivas de la investigación docente, caso: Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, de tal manera de que sirva de guía y orientación, para dar respuestas a las preguntas que se plantean en la presente investigación.

Se destaca que esta investigación de acuerdo al nivel de intervención de la investigadora y por la manipulación de las variables es de naturaleza no experimental que para Guzmán (2010), es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Desde la perspectiva de la temporalidad, es una investigación transeccional, Guzmán (ob.cit.), lo define como aquella que busca la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables para ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, fenómeno o situación en un momento determinado. Es por esto, que se debe ubicar a la población objeto de estudio en un momento específico y sin manipulación deliberada de las variables para ser observadas en su ambiente natural para su análisis posterior, es decir, se realizará en un período específico, 2014. Ahora bien, el presente estudio es considerado como una investigación de campo, que según Fontain (2012), consiste en:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales. (p. 102).

Es decir, la recolección de información se realizará en los Institutos Universitarios de Tecnología de Maracaibo, dicha información recopilada será de la población objeto de estudio, a fin de presentar conclusiones acordes con las necesidades de la organización y aportar recomendaciones que conlleven a las soluciones respectivas. La misma es descriptiva y según Fontain (ob.cit.), este consiste "en la caracterización de un hecho, fenómeno 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" (p. 132).

Finalmente tiene modalidad proyecto factible de acuerdo al estudio planteado, realizar un balance y perspectivas de la investigación docente en los Institutos Universitarios de Tecnología de Maracaibo, esta investigación describirá los sucesos tal y como suceden sin alterar los resultados ni emitir juicio sobre los mismos, por cuanto es una investigación orientada hacia la

innovación educativa que busca: investigar para crear un nuevo producto y después mejorarlo.

En cuanto a la población, según Fontain (ob.cit.) es "el universo sobre el cual se pretende generar sujeto unos de otro" (p. 154). De allí que la población estará conformada por los docentes de cada instituto incluyendo los directores y coordinadores, para un total aproximadamente de 105. Se consideró para la unidad de estudio la fórmula presentada por Bavaresco (2006) dando como resultado ochenta y ocho (88) docentes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, los cuales que poseen las mismas características y han estado en el área de investigación.

Con el fin de obtener información relevante para el logro de los objetivos del presente trabajo es necesario definir las técnicas e instrumentos de recolección de la información y según Guzmán (ob.cit.), éstas "permiten obtener la información de las fuentes primarias y secundarias, para ser analizadas e interpretadas" (p.171). De allí que, la técnica para la recolección de información se aplicará la encuesta y según el autor, es "un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar" (p. 185).

Partiendo de esta técnica se elaboró un cuestionario como instrumento de recolección de datos el cual consta de preguntas cerradas tipo dicotómico /si/no), con la finalidad de realizar el balance y perspectivas de la investigación docente en el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo con sus extensiones Machiques y Moján. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva que permitió la tabulación dimensión por dimensión de los resultados pudiendo representarlos en gráficos de barra a través de distribuciones de frecuencias absolutas y porcentuales.

Resultados

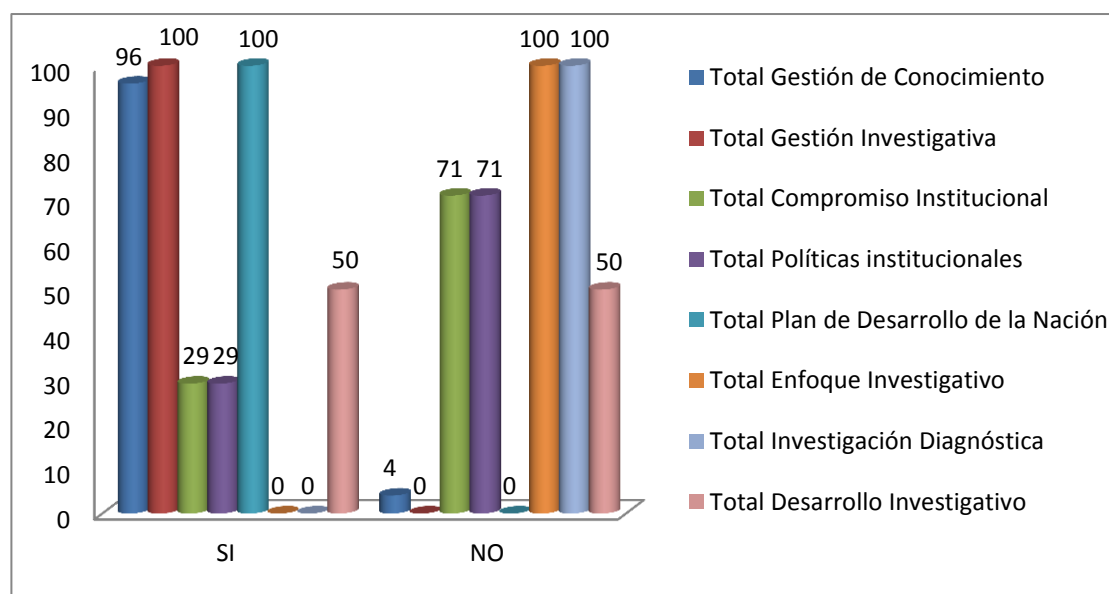
Cuadro 2: Resultados del Cuestionario

PREGUNTAS	SI	%	NO	%
1. ¿El conocimiento se puede gestionar a través del manejo de la información?	80	91	8	9
2. ¿El manejo adecuado de los recursos puede ayudar a gestionar el conocimiento?	88	100	0	0
Total Gestión de Conocimiento		96		4
3. ¿Se puede alcanzar la eficiencia en la gestión investigativa?	88	100	0	0
4. ¿Se puede lograr la eficacia en la gestión investigativa?	88	100	0	0
Total Gestión Investigativa		100		0
5. ¿Existe compromiso para la formación de los docentes en materia de investigación?	50	57	38	43
6. ¿Se fomenta la investigación integradora en la institución?	0	0	88	100
Total Compromiso Institucional		29		71

PREGUNTAS	SI	%	NO	%
7. ¿Están claras las líneas de investigación dentro de las políticas institucionales?	30	34	58	66
8. ¿Cuentan con el apoyo institucional para la publicación y divulgación de las investigaciones?	20	23	68	77
Total Políticas Institucionales		29		71
9. ¿Dentro de la estructura investigativa la municipalización se incluye como parte Plan de Desarrollo de la Nación?	88	100	0	0
10. ¿El Proyecto Socio Productivo se incluye en el Plan de Desarrollo de la Nación?	88	100	0	0
Total Plan de Desarrollo de la Nación		100		0
11. ¿Están claros los principios del enfoque investigativo?	0	0	88	100
12. ¿El enfoque investigativo está subdividido en etapas?	0	0	88	100
Total Enfoque Investigativo		0		100
13. ¿Se evidencian los factores institucionales en la investigación diagnóstica?	0	0	88	100
14. ¿Están presentes los factores individuales en la investigación diagnóstica?	0	0	88	100
Total Investigación Diagnóstica		0		100
15. ¿Está claro el proceso de la investigación en la universidad?	88	100	0	0
16. ¿Se evidencia el impacto investigativo en la institución?	0	0	88	100
Total Desarrollo Investigativo		50		50

Fuente: REYES (2014)

Gráfico 1: Resultados del Cuestionario



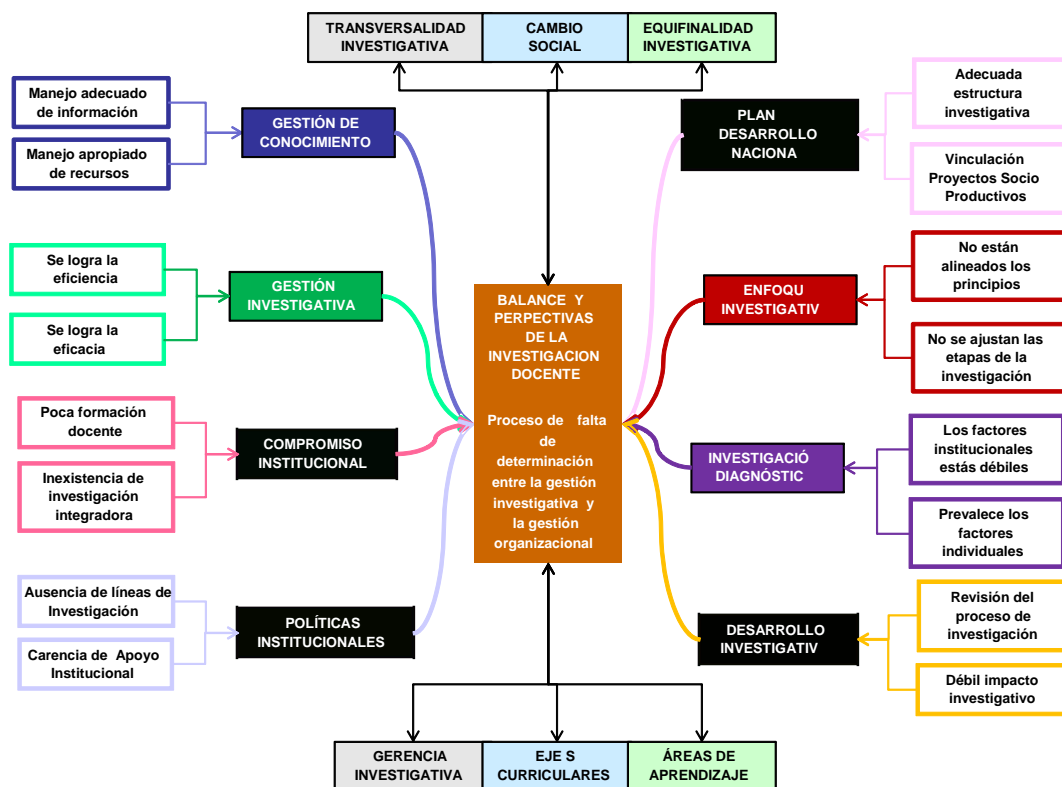
Fuente: REYES (2014)

c) Discusión

Los resultados demuestran que las universidades en estudios deben mejorar el proceso de investigación y respaldar los trabajos que realizan en esta materia, debido a que existen debilidades en el compromiso, políticas y enfoque institucional, investigación diagnóstica así como el desarrollo de investigación. Con estos resultados se evidencia que las universidades venezolanas deben asignar a la investigación el papel estratégico que le corresponde en la producción de conocimiento; es decir, se debe incentivar una praxis investigativa de calidad y vinculada a las necesidades de desarrollo del país que permita interpretar la situación existente en profundidad para sugerir algunos cursos de acción.

Asimismo se infiere que la neutralidad del investigador limita su aspiración de transformar la realidad con la participación de los diversos actores que en ella intervienen, lo que impide que los resultados del proceso investigativo lleven a una acción transformadora de la realidad con la participación y colaboración de los actores o participantes. Con estos resultados presentados se elaboro un infograma analítico de la situación:

Figura 1: El carácter Sistemático de la gerencia investigativa en las universidades



Fuente: REYES (2014)

Conclusiones

La evaluación de los trabajos investigativos de los docentes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, se demostró que la transversalidad de los ejes curriculares no se cumple adecuadamente.

El compromiso de los docentes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, desde las políticas institucionales en materia de investigación es muy débil.

Se establece muy poco los vínculos de la estructura investigativa imperante en la institución en el marco del Programa Patria 2013-2019.

Los docentes, poseen un nivel de resistencia para involucrarse activamente en la implementación de la transversalidad de los ejes curriculares con el proceso investigativo por lo cual el desarrollo de unidades curriculares escasamente están relacionadas entre sí.

Referencias Bibliográficas

Arnal, J. (1994). *Investigación educativa. Fundamentos y metodologías*. Barcelona: Labor.

Bavaresco, A. (2006). *Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)*. Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.

Fontain, T. (2012). *Metodología de la investigación, pasos para realizar el proyecto de investigación*. Caracas: Júpiter Editores C.A.

Guzmán, R. (2010). *Metodología de la investigación*. República Dominicana: Editora GD.

Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación – LOCTI (2001). Decreto N° 1.290 con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, publicada en la Gaceta Oficial N° 37.291 de fecha 26 de septiembre de 2001.

Ley del Plan de la Patria 2013-2019 (2013). Publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 6.118. Extraordinario, 4 de diciembre de 2013.

Las Ferias Científicas: una estrategia didáctica para el desarrollo de Competencias Científicas.

(6JJGH-31)

Wilfredo Finol^{*}
Migdalys Ocando^{**}

Resumen

Enseñar Ciencias Naturales debe trascender de la simple descripción y explicación de fenómenos dentro del aula. Por ello, se intenta proponer estrategias de enseñanza novedosa que salten este obstáculo, tal es el caso de las Ferias Científicas. En este sentido, el objetivo de la siguiente investigación se fundamentó en analizar las competencias científicas desarrolladas en los estudiantes a través de las Ferias científicas. La metodología fue cualitativa de tipo descriptiva, el registro de los sucesos fue a través de una matriz diseñada por los autores. Se consiguió que las Ferias Científicas desarrollan en el estudiante: la observación, descripción, comparación, entre otras. Se concluye que las Ferias Científicas puede resultar una estrategia novedosa para desarrollar en el estudiante competencias científicas.

Palabras claves: Competencias científicas, Estrategia, Ferias científicas.

Scientific Fairs: a teaching strategy for the development of Scientific Competencies.

Abstract

Teaching Natural Sciences should transcend the simple description and explanation of phenomena in the classroom. Therefore, attempts propose novel teaching strategies to jump this hurdle, as in the case of Science Fairs. In this sense, the aim of the following investigation was based on analysis the scientific compentencies developed in students through science fairs. The methodology was qualitative descriptive type, the record of events was through a matrix designed by the authors. They got that Scientific Fairs develop in students: observation, description, comparison, and more. We conclude that Scientificfairs may be a novel strategy for developing scientific compentencies in students.

Keywords: Scientifics compentencies, Scientific fairs, Strategy.

*Lcdo. en Educación, Mención: Ciencias Biológicas; Maestrante del programa en Enseñanza de la Biología, Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación, Universidad del Zulia. Ayudante académico de la asignatura Educación Ambiental, Facultad de Humanidades y Educación de la universidad del Zulia. Profesor de la U.E. Colegio Nazaret-Maracaibo. Correo electrónico: wilfredfinol@gmail.com

** Lcda. en Educación, Mención: Ciencias Biológicas; Maestrante del programa en Enseñanza de la Biología, Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación, Universidad del Zulia. Profesora de la U.E.P. Santa Mariana de Jesús. Correo electrónico:migdalys156@gmail.com

Introducción

Enseñar Ciencias Naturales debe trascender de la simple descripción y explicación de fenómenos dentro del aula, lo cual ha originado en los estudiantes una mirada memorística y poco atractiva hacia las ciencias, esto debido a la persistencia del modelo tradicional que comprende la transmisión del conocimiento, el cual resulta repetitivo y en ocasiones conlleva a la simplificación de los conceptos que imposibilitan alcanzar los objetivos pautados.

Otra de las problemáticas es que los contenidos programáticos carecen de significado en el aprendizaje del estudiante (Jiménez, 2009), debido a que están planificados desde el paradigma memorístico, situación que trae como consecuencia que el conocimiento científico manejado en aula, no se sostenga bajo parámetros de aplicabilidad en la vida cotidiana, infiriendo que dicha situación es debido al poco interés que muestran los docentes en relacionar las experiencias personales del estudiante con el conocimiento que se desea enseñar. Así mismo, encontramos que al enseñar ciencias naturales los docentes presentan dificultades en encontrar y diseñar estrategias de enseñanza adecuadas para que los estudiantes logren apropiarse del conocimiento científico.

Por lo tanto, es importante resaltar que el conocimiento científico escolar es un objeto complejo y su apropiación en el contexto escolar no tiene como finalidad formar científicos, sino formar personas pertenecientes a una sociedad cada vez más cambiante, con altos grados de incertidumbre, que necesita comprender las relaciones existentes entre los elementos esenciales que conforman los distintos sistemas, para generar y promover que los estudiantes adopten una actitud crítica frente al desarrollo científico y las consecuencias que se derivan de él.

En base a lo antes expuesto, la educación demanda nuevos modelos de enseñanzas que estén acordes al contexto del estudiante, con el fin de romper con el paradigma de enseñanza tradicional, enfocándose en la aplicación de estrategias novedosas para la enseñanza de las ciencias naturales que conlleve al educando al desarrollo de competencias científicas que les posibilite un mejor manejo de ideas dentro de nuestra sociedad. Por lo tanto, algunos docentes se plantean interrogantes como ¿Qué debo enseñar? ¿Cómo debo enseñar? y ¿Para qué enseñar?

Frente a esta situación, una de las respuestas es que debe existir la alfabetización científica, ya que necesitamos no sólo acercarnos a debates públicos que se relacionen con las ciencias y las tecnologías, sino que también necesitamos acercarnos al logro personal para comprender el mundo en el cual nos movemos. Según Budapest (citado por Segura 2009), manifiesta que “para que un país esté en condiciones de atender a las necesidades fundamentales de su población, la enseñanza de las ciencias y la tecnología es un imperativo estratégico. Hoy más que nunca es necesario fomentar y difundir la alfabetización científica en todas las culturas y en todos los sectores de la sociedad”.

Por lo antes dicho, la alfabetización científica es necesaria para el docente, ya que permite orientar a los estudiantes en el proceso de “hacer ciencia”, desafiar a los estudiantes con problemas y ayudarlos a construir conocimiento aprendiendo de manera significativa. Al respecto Sabariego y Manzanares (2006, p.3) mencionan lo siguiente:

La alfabetización científica debe ser concebida, como un proceso de “investigación orientada” que, superando el reduccionismo conceptual permita a los estudiantes participar en la aventura científica de enfrentarse a problemas relevantes y (re)construir los conocimientos científicos, que habitualmente la enseñanza transmite ya elaborados, lo que favorece el aprendizaje más eficiente y significativo. Para alfabetizar científicamente a nuestros estudiantes, deberíamos plantear el aprendizaje como construcción de conocimientos a través del tratamiento de situaciones problemáticas que los estudiantes puedan considerar de interés. En definitiva la alfabetización científica debería ser un proceso de investigación canalizada o encauzada, que permita a los educando enfrentarse a problemas de cierta entidad, y construir ellos mismos los conocimientos científicos, que por regla general algunos (muchos) profesores ya transmiten confeccionados y elaborados, de manera que el aprendizaje sea más sólido, eficaz y significativo.

Por tal motivo, es de gran importancia que la enseñanza de las ciencias naturales este orientada a incentivar en el estudiante el fortalecimiento de competencias, entendidas por Hernández (2005) como la capacidad para adquirir y generar conocimientos estableciendo un cierto tipo de relación con las ciencias. Estas a su vez según el autor podrían desarrollarse en dos horizontes de análisis: por una parte requeridas para hacer ciencia y por otra parte para desarrollarlas en todos los estudiantes para la interacción con su medio.

Según la PISA (2006), adoptan las competencias científicas como un término que representan las metas de la educación en ciencias que son aplicables a todos los estudiantes, connota la gran amplitud y el carácter aplicado que tienen como objetivo la educación en ciencias; representa un conjunto que engloba tanto el conocimiento científico como las

habilidades científicas asociadas a la investigación en ciencias; incorpora una multiplicidad de dimensiones e incluye las relaciones entre la ciencia y la tecnología.

Por otro lado, García (2008), afirma que las competencias científicas se adquieren a través de la educación, la experiencia y la vida cotidiana, además se movilizan de un contexto a otro, desarrollándose continuamente y no pueden explicarse y demostrarse independientemente de un contexto. Por consiguiente, la competencia la posee el individuo, es parte de su acervo y su capital intelectual y humano.

Las competencias científicas pueden ser promovidas a través de estrategias de enseñanza novedosas, tal es el caso de las Ferias de Ciencias, los cuales representan opción para el intercambio de saberes, desarrollo de competencias y construcción de conocimiento científico. Así mismo, reproducen el trabajo de aula, de manera dinámica, activa y colaborativa, en el que niños, niñas, adolescentes y adultos, disfrutan de exponer y compartir como desde sus perspectivas han logrado observar un hecho o fenómeno natural, una problemática o situación u otra que despierte su curiosidad e interés, al indagar sobre sus posibles explicaciones, soluciones y efectos (Ministerio de Educación de Argentina, 2012).

En base a las consideraciones anteriores, es menester de esta investigación develar las competencias científicas que se pueden generar en los estudiantes a través de las Ferias de Ciencia como una estrategia didáctica, por lo que se plantea la investigación bajo las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las competencias científicas que se desarrollan a través de las Ferias de Ciencias como estrategia didáctica?

¿Qué elementos estructurales presentan las competencias científicas?

¿Qué eventos sustanciales se desarrollan en las Ferias de Ciencias?

¿Qué procesos deben generarse en los estudiantes para desarrollar competencias científicas?

Fundamentos teóricos

Las Competencias Científicas desde la mirada de los didactas

Tobón (2006), conceptualiza las competencias científicas como procesos complejos de desempeño con idoneidad y responsabilidad en un determinado contexto. A continuación se clarifican los términos de esta definición.

1. Procesos: los procesos son acciones que se llevan a cabo con un determinado fin, tienen un inicio y un final identificable. Implican la articulación de diferentes elementos y recursos para poder alcanzar el fin propuesto. Con respecto a las competencias, esto significa que estas no son estáticas, sino dinámicas, y tienen unos determinados fines, aquellos que busque la persona en concordancia con las demandas o requerimientos del contexto.

2. Complejos: lo complejo se refiere a lo multidimensional y a la evolución (orden, desorden, reorganización). Las competencias son procesos complejos porque implican la articulación en tejido de diversas dimensiones humanas y porque su puesta en acción implica muchas veces el afrontamiento de la incertidumbre.

3. Desempeño: se refiere a la actuación en la realidad, que se observa en la realización de actividades o en el análisis y resolución de problemas, implicando la articulación de la dimensión cognoscitiva, con la dimensión actitudinal y la dimensión del hacer.

4. Idoneidad: se refiere a realizar las actividades o resolver los problemas cumpliendo con indicadores o criterios de eficacia, eficiencia, efectividad, pertinencia y apropiación establecidos para el efecto. Esta es una característica esencial en las competencias y marca de forma muy importante sus diferencias con otros conceptos tales como capacidad (en su estructura no está presente la idoneidad).

5. Contextos: constituyen todo el campo disciplinar, social y cultural, como también ambiental, que rodean, significan e influyen una determinada situación. Las competencias se ponen en acción en un determinado contexto, y este puede ser educativo, social, laboral o científico, entre otros.

6. Responsabilidad: se refiere a analizar antes de actuar las consecuencias de los propios actos, respondiendo por las consecuencias de ellos una vez se ha actuado, buscando corregir lo más pronto posible los errores. En las competencias, toda actuación es un ejercicio ético, en tanto siempre es necesario prever las consecuencias del desempeño, revisar cómo se ha actuado y corregir los errores de las actuaciones, lo cual incluye reparar posibles perjuicios a otras personas o a sí mismo. El principio en las competencias es entonces que no puede haber idoneidad sin responsabilidad personal y social.

Como se puede determinar las competencias científicas no pueden ser vistas como un mero proceso de fácil desarrollo sino que, posee un fin en particular para determinada competencia y que esta se encuentra en un contexto circundado por un plan de vida guiado a un beneficio al estudiante en este caso.

En función a esto, hay que tomar en cuenta que las competencias científicas están íntimamente asociadas al conocimiento de la naturaleza de la ciencia- no es posible, por ejemplo, aprender a formular una hipótesis si no se sabe también que una hipótesis es la explicación tentativa de un fenómeno y que debe generar predicciones que puedan eventualmente ser puestas a prueba. Ni tampoco es posible aprender a describir si no se comprende la diferencia entre una observación y una inferencia (lo que se deduce o se supone a partir de la observación) (Furman y Podestá, 2010).

Con lo anteriormente dicho se puede deducir como tan solo no existen una competencia científica sino varias, a continuación se definen algunas de ellas:

a) **La observación y la descripción:** es la estrategia fundamental del método científico, además ofrece indudables posibilidades de aplicación ya que se trata de una herramienta flexible, rigurosa y con escasos inconvenientes. Esta competencia es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener la mayor parte de sus datos y forma gran parte del acervo de conocimiento que constituyen a las ciencias desde siempre (Díaz y col., 2011).

Según Anijovich (2009) "observar es buscar", y esa búsqueda tiene que darse en función de un criterio, orientada por un objetivo. Se requiere además comparar. En cuanto a la descripción, se dice que es parte integral de la observación, porque obliga al observador a hacer explícitos (para sí mismos y para los demás) los aspectos de lo observado que le resultan significativos. En este sentido, la descripción que hacen los estudiantes de un objeto o de una situación permite ver dentro de sus mentes y comprender cómo están entendiendo el tema. Importante introducir la idea de que en muchas ocasiones necesitaremos de instrumentos que nos permitan detallar mejor lo observado (lupas, microscopio, u objeto de medición como el termómetro entre otros).

b) **Formulación de preguntas:** Detrás de toda actividad científica, hay siempre una pregunta. Enseñar a formular preguntas implica que se puedan identificar y compartir con los estudiantes las preguntas detrás de los temas que estamos enseñando.

Una estrategia para enseñar a formular preguntas es presentar a los estudiantes fenómenos no familiares o discrepantes, que les sorprendan por ser inesperados y generen en ellos un genuino deseo de entender lo que sucede. Este tipo de fenómenos genera en los observadores muchas preguntas y, dado que las respuestas no son conocidas, da lugar a la formulación de hipótesis y predicciones (Harcombe, 2001, citado por Furmán y Podestá, 2010).

Cuando se trabaja en el desarrollo de esta competencia es importante registrar todos los interrogantes que surgen ante el fenómeno e identificar cuáles de esas preguntas puede generar una experiencia práctica o una observación para responderlas.

Lo anterior lleva a introducir la noción de que no todas las preguntas son investigables científicamente y que hay preguntas que abren camino a preguntas nuevas, cuestión que es importante desarrollar en los estudiantes ya que tal como expresó Arons (1990) (citado por Furmán y Podestá, 2010), hay que comprender las limitaciones inherentes a la indagación científica y ser conscientes de los tipos de preguntas que no se formulan ni contestan y además ser conscientes del sinfín de preguntas sin contestar que reside detrás de toda pregunta contestada.

Se puede mencionar otra estrategia útil para desarrollar esta estrategia y es trabajar con textos, buscando preguntas escondidas en ellos. Este ejercicio aunque parece elemental no es tan fácil, pues en la mayoría de los textos de ciencias en general, el conocimiento se revela de la nada, como si estuviera ahí afuera, listo para ser consumido y dissociado del proceso de construcción que le dio origen. Por eso, desarrollar la competencia de formularse preguntas es fundamental para que comprendan la naturaleza del conocimiento científico que siempre está relacionado con preguntas para responder.

c) La formulación de hipótesis y predicciones. De la mano de las preguntas investigables, se presenta la competencia de formular hipótesis y predicciones. Una hipótesis es una explicación de un fenómeno (o dicho de otro modo, la respuesta a una pregunta investigable) basada en el conocimiento previo que tenemos sobre el fenómeno por explicar, en nuestra lógica y en nuestra imaginación. Pero para que una respuesta a una pregunta sea una hipótesis, hace falta algo más: que de ella, se deriven predicciones que puedan ser puestas a prueba.

Las predicciones son la otra cara de las hipótesis. Dicho de otro modo, toda hipótesis debe llevar implícita una predicción. Enseñar a formular hipótesis tiene que estar integrado, entonces a la formulación de predicciones. ¿Qué necesitan los estudiantes para formular una hipótesis y proponer predicciones? Es necesario desarrollar la lógica y la imaginación, a fin de poder responder a las preguntas investigables. Por tanto es imprescindible que los docentes nos percatemos de que los estudiantes tengan el conocimiento necesario en relación con el fenómeno que queremos que nos expliquen.

d) El diseño y la realización de experimentos. Esta competencia también se desarrollan progresivamente. Cuando se trabaja esta competencia es importante dejar claro: que es lo que se quiere modificar, que hay que dejar constante y cómo se medirá el efecto esperado. Finalmente

todo diseño experimental tiene que contemplar los resultados que se obtendrían si la hipótesis propuesta fuera correcta y los que se obtendrían en caso contrario. El diseño de experimentos suele ser un buen punto de partida para fomentar el pensamiento autónomo de los alumnos

e) Recolectar e interpretar datos. El proceso de recolección y análisis de los resultados comienza con tarea de proponer hipótesis. En este sentido el proceso de indagación no es lineal, sino que conlleva una serie de idas y venidas entre las preguntas, hipótesis, puestas a prueba, resultados, nuevas hipótesis, nuevas puestas a prueba, nuevas preguntas. En la enseñanza de las ciencias naturales es importante tomar en cuenta que el docente debe planificar los conceptos a los que quiere que los estudiantes lleguen.

f) La formulación de explicaciones teóricas. El análisis de resultados, la búsqueda de información y la formulación de teorías están íntimamente relacionadas ya que por medio de ellas se le da sentido a los nuevos aprendizajes y de integrarlos en redes conceptuales más complejas y profundas. En este ámbito se le enseña al estudiante a formular los PORQUÉS, los cuales son explicaciones que puedan ser revisadas a la luz de nuevas evidencias.

g) La comprensión de textos científicos y la búsqueda de información. Lo anterior implica a su vez un conjunto de competencias que los socios de aprendizaje deben ir aprendiendo progresivamente, entre ellas: ubicar las fuentes, seleccionarlas, localizar la información que se busca, interpretar la encontrada. Al respecto nuestro papel consiste en diseñar situaciones de enseñanza que los ayuden a buscar fuentes de información y compararlas, seleccionar la información relevante y discernir que hace que una información sea científicamente confiable.

h) La argumentación. Esta competencia en la capacidad de dar razones o evidencias que sustenten sus afirmaciones y también con el aprender a buscar razones detrás de lo que dicen otros. Argumentar es una competencia muy compleja, que implica que los estudiantes verbalicen sus ideas y puedan confrontar sus puntos de vista con sus compañeros, con los textos y con el docente, además de tener la capacidad de explicar lo que dicen y por qué lo dicen

Metodología

La presente investigación se caracterizó por ser cualitativa de tipo descriptiva. La técnica a utilizar fue la observación directa de los fenómenos que se presentaron en el objeto del estudio, en este caso Las ferias de ciencia como una estrategia didáctica para el desarrollo de competencias científicas. Para analizar los datos se siguieron los siguientes pasos:

- 1- Se observó cada uno de los eventos sustanciales que se desarrollan en la feria de ciencias, los cuales fueron los siguientes: a.- Orientación sobre el festival de ciencias

b.- Organización y asignación de las investigaciones a los equipos de trabajo c.- ejecución de las investigaciones, desarrollo de competencias científicas en los estudiantes.

- 2- Se elaboró una matriz de análisis en base a los elementos conceptuales de las competencias propuesta por Tobón en 2006, entre los cuales tenemos: procesos, complejidad, desempeño, idoneidad, contexto y responsabilidad en relación a las competencias científicas desarrolladas en la feria de ciencias. (ver matriz nº1)
- 3- se analizaron los datos utilizando el razonamiento en cadena.

Resultados

Competencias Elementos	Observación	Descripción	Formulación de preguntas	Formulación de hipótesis	Experimentación	Recolección de datos	Explicaciones teóricas	Argumentación
Procesos	Los estudiantes fijan la atención a través de una serie de elementos estructurales que implica la investigación con la cual participan en la feria de ciencias.	Se extraen por medio de la observación las características generales y específicas del objeto de estudio, en este caso las diferentes investigaciones presentadas en las ferias de ciencias, permitiendo integrar todas sus particularidades	Al enfrentarse a los dos procesos cognitivos antes expuestos surgían varias interrogantes con un grado de complejidad a las cuales los estudiantes debían dar respuesta a través de sus investigaciones.	Luego que formulaban las preguntas enmarcadas dentro de sus investigaciones, se elaboraban ciertas suposiciones que conllevaban a predecir el comportamiento del fenómeno observado.	Una vez que surgían las posibles hipótesis hacia el fenómeno, los estudiantes a partir de determinados elementos que dependen de la investigación, procedían a simular y constatar el fenómeno al cual formularon varias hipótesis.	Los estudiantes al finalizar el experimento recolectaban los datos observados, los cuales conllevaban a contrastar toda la investigación en función a los antecedentes.	Analizaban todos los datos recogidos a través de la descomposición de los mismos, creando conexiones que pudieran dar explicación al fenómeno trabajado.	Una vez que llegan a analizar los datos obtenidos, los estudiantes tenían que formular evidencias concretas de las conclusiones que obtuvieron en la investigación realizada.
Complejidad	Los estudiantes que conforman el equipo de trabajo tienen una percepción de lo que observan totalmente distinta, además que se encuentran bajo la incertidumbre de las características que se van a observar	Cada estudiante presenta un modo de describir en específico. Además, en muchos casos no se describían algunas características por la presencia de la incertidumbre. Es decir, resultaba difícil dar respuesta a varios por qué.	Generalmente cada estudiante formulaba diferentes preguntas, una vez que describían.	La incertidumbre surgía como mayor determinante en este caso, haciendo que los estudiantes le resultará en muchos casos dar posibles respuestas.	En algunos casos la experimentación resultaba en modificación, debido a que no se daba la respuesta al fenómeno.	En ocasiones cuando el experimento se repetía no daba el mismo resultado o sus valores eran diferentes, por lo que tenían que hacer uso de su ingenio para obtener los resultados más objetivos.	Cada estudiante presenta un estilo de pensamiento diferente lo que en muchos casos resultaba difícil llegar a una sola explicación teórica. Sin embargo, siempre se llegaba a determinar el por qué de los fenómenos.	En este caso, resultaba difícil que las ideas de cada estudiante, los docentes y el contenido científico fuesen abordados bajo un mismo parámetro, no obstante se logró llegar hasta esta competencia que es la más compleja de todas, situándose en el último nivel del proceso cognitivo.
Desempeño	El estudiante no solo hace sino que también presenta actitudes y conocimientos en función a lo que observa.	El estudiante presentó como influyente las dimensiones actitudinales, procedimentales y conceptuales.	En este caso las formulaciones de preguntas surgían sobre todo por medio de la dimensión procedimental.	En este caso las formulaciones de preguntas surgían sobre todo por medio de la dimensión procedimental.	Generalmente todas las dimensiones del ser humano eran influyentes de su desempeño.	Generalmente todas las dimensiones del ser humano eran influyentes de su desempeño.	Generalmente todas las dimensiones del ser humano eran influyentes de su desempeño	Generalmente todas las dimensiones del ser humano eran influyentes de su desempeño

Idoneidad	Los estudiantes observan según los criterios con los cuales están trabajando.	Caracterizaban en base a varios criterios, lo que resultará más conveniente para la actividad.	Generalmente se basaban en un solo criterio para la formulación de preguntas.	Generalmente se basaban en un solo criterio para la formulación de preguntas.	Utilizaban todos los criterios que resultarían posibles para el experimento.	Utilizaban varios criterios para recolectar los datos que estaban observando.	Cada estudiante se basaba en un criterio en particular.	Cada estudiante se centraba en un criterio en particular.
Contexto	La escuela y sus diversos campos son los influyentes en el desarrollo de esta competencia.	La escuela y sus diversos campos son los influyentes en el desarrollo de esta competencia.	La escuela y sus diversos campos son los influyentes en el desarrollo de esta competencia.	La escuela y sus diversos campos son los influyentes en el desarrollo de esta competencia.	La escuela y sus diversos campos son los influyentes en el desarrollo de esta competencia.	La escuela y sus diversos campos son los influyentes en el desarrollo de esta competencia.	La escuela y sus diversos campos son los influyentes en el desarrollo de esta competencia.	La escuela y sus diversos campos son los influyentes en el desarrollo de esta competencia.
Responsabilidad	Durante la preparación de la feria de ciencias se presentaron ciertos inconvenientes que los estudiantes debían resolver, como no conseguir y por consiguiente observar los resultados esperados.	Durante la preparación de la feria de ciencias se presentaron ciertos inconvenientes que los estudiantes debían resolver, como no conseguir y por consiguiente observar los resultados esperados.	Durante la preparación de la feria de ciencias se presentaron ciertos inconvenientes que los estudiantes debían resolver, como no conseguir y por consiguiente observar los resultados esperados.	Durante la preparación de la feria de ciencias se presentaron ciertos inconvenientes que los estudiantes debían resolver, como no conseguir y por consiguiente observar los resultados esperados.	Durante la preparación de la feria de ciencias se presentaron ciertos inconvenientes que los estudiantes debían resolver, como no conseguir y por consiguiente observar los resultados esperados.	Durante la preparación de la feria de ciencias se presentaron ciertos inconvenientes que los estudiantes debían resolver, como no conseguir y por consiguiente observar los resultados esperados.	Durante la preparación de la feria de ciencias se presentaron ciertos inconvenientes que los estudiantes debían resolver, como no conseguir y por consiguiente observar los resultados esperados.	Durante la preparación de la feria de ciencias se presentaron ciertos inconvenientes que los estudiantes debían resolver, como no conseguir y por consiguiente observar los resultados esperados.

Matriz n°1: Relación de los elementos conceptuales de las competencias científicas propuesta por Tobón en 2006 y las competencias generadas en la Feria de Ciencias (Finol y Ocando, 2014)

Discusiones de los resultados

En base a la matriz denominada Relación de los elementos conceptuales de las competencias científicas propuestas por Tobón en 2006 y las competencias generadas en la Feria de Ciencias (Finol y Ocando, 2014), se puede apreciar como en la estrategia Feria de Ciencias se desarrollan las siguientes competencias científicas: observación, descripción, formulación de preguntas, formulación de hipótesis, experimentación, recolección de datos, explicación teórica y argumentación, y que estas se originan a través de un proceso en el cual para desarrollar una competencia se necesita haber desplegado la posterior.

Generalmente la complejidad de la competencia en las investigaciones presentadas en la feria científica va a depender del estudiante y su forma de percepción, así como también mientras más elementos tengan una competencia científica más compleja se hace su desarrollo en el estudiante.

En casi todas las competencias intervienen las dimensiones actitudinales, procedimentales y conceptuales del estudiante, así como también el contexto esta dado por la escuela y los integrantes que la conforman tanto estudiantes como docentes. Cada estudiante maneja las competencias bajo unos determinados criterios.

Durante el transcurso de la organización de la feria científica se presentaban momentos de incertidumbre y otros inconvenientes que los estudiantes tenían que resolver para dar paso a la estrategia como tal.

Conclusiones

En función a los resultados obtenidos se puede concluir que las ferias científicas:

- Permite desarrollar competencias científicas desde las más sencillas como lo es la observación seguida por la descripción, formulación de preguntas, formulación de hipótesis, experimentación, recolección de datos, explicación teórica hasta la más compleja como la argumentación. Para ello, es necesario que el estudiante primero desarrolle competencias de bajo nivel pasando hasta los mayores niveles, permitiendo esto obtener un conocimiento de la ciencia. Además de crear en el estudiante una habilidad para comprender la realidad que lo rodea. Concordando esto con lo que afirma Furmán en el 2010, al concebir las competencias científicas como habilidades relacionadas con el conocimiento científico.
- Incentivan el desarrollo de competencias científicas bajo los parámetro determinado por Tobón, 2006, los cuales se explican a continuación:
 1. Los procesos los cuales determinan que para desarrollar una competencia se debe cubrir la posterior.
 2. La complejidad depende del estudiante y su percepción, además, mientras de mayor nivel sea la competencia mayor será su complejidad.
 3. El desempeño del estudiante esta dado por las distintas dimensiones que lo conforman como lo son la conceptual, procedimental y actitudinal.
 4. La idoneidad depende de los criterios que cada estudiante tome en cuenta.
 5. El contexto en este caso la escuela es el mayor influente en el desarrollo de las competencias científicas de los estudiantes.
 6. La responsabilidad está dada por la resolución de problemas que el estudiante realiza frente a los inconvenientes que se presentan en las ferias de ciencia.

Bibliografía

Anijovich, R. y Col. (2009). "Transitar la formación pedagógica." Paidós.

Díaz, L. (2011). La observación. Texto de apoyo didáctico. Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México.

Furman, M. y Podestá, M. (2010). La aventura de enseñar Ciencias. Naturales. Buenos Aires. Argentina.

García, G. (2008). Desarrollo de competencias científicas a través de una estrategia de enseñanza y aprendizaje por investigación. Revista Studiositas. Vol. 3 n°3 p.p 7-16

Hernández, C. (2005). ¿Qué son las competencias científicas? Foro Educativo Nacional. Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación. Colombia.

Jiménez, M. (2009). Los conceptos de población y de especie en la enseñanza de la biología: concepciones, dificultades y perspectivas. Departamento de Didáctica de las Ciencias Experimentales. Universidad de Granada. España.

Ministerio de Educación de Argentina (2012). Ferias Nacionales de Ciencias y Tecnología. Documento N°5.

PISA (2006). Informe PISA 2006 Competencias científicas para el mundo del mañana. Editorial Santillana

Sabariago, J. Manzanares, M. (2006). Alfabetización científica. I Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Sociedad y Tecnología CTS+I. Palacio de Minería, México. Tecnologías de la Información y Comunicación

Tobón, S. (2006). Aspectos básicos de la formación basada en competencias. Talca: Proyecto Mesesup. Disponible en: maristas.org.mx/gestión/web/doctos/aspectos_basicos_formacion_competencias.pdf

Análisis del Conflicto Universitario 2013 y la Crisis Eléctrica en Textos Verbo-Visuales (6JJGH-86)

*Maribel Alviárez
**Yeriling Villasmil

Resumen

El objetivo de esta investigación consistió en analizar los macroeventos del conflicto universitario 2013 y la crisis eléctrica en textos verbo-visuales, aplicando los lineamientos del análisis del discurso. La fundamentación teórica se sustentó en Franco (2007), Villasmil y Fuenmayor (2013), Calsamiglia y Tusón (1999), Sánchez (2012). Para lograr el objetivo propuesto se seleccionaron tres textos verbo-visuales a los cuales se les aplicó la metodología propuesta por Habermas (1990), Franco (2007) y Villasmil y Fuenmayor (2013), Van Dijk (1999), en lo que respecta al análisis de los componentes del entorno. Como resultados se obtuvo lo siguiente: La estrategia discursiva predominante en los textos es la crítica social; y Vinculación entre los textos con macroeventos de carácter social.

Palabras clave: análisis del discurso, componentes del entorno, textos-verbo-visuales.

Analysis of the University Conflict 2013 and the Electrical Crisis in Texts Verb Visual

Abstract

The aim of this investigation consisted of analyzing the macro events of the university conflict 2013 and the electrical crisis in texts verb visual, applying the methodology of the analysis of the speech. The theoretical foundation Sanchez (2012) sustained in Franco (2007), Villasmil and Fuenmayor (2013), Calsamiglia and Tusón (1999). To achieve the proposed aim three texts selected verb visual to which there was applied the methodology proposed by Habermas (1990), Franco (2007) and Villasmil and Fuenmayor (2013), There go Dijk (1999) regarding the analysis of the components of the environment. Since results the following thing was obtained: 1.-The discursive predominant strategy in the texts is the social critique; 2.-Entail between the texts with macroevents of social character.

Key words: analysis of the speech, components of the environment, texts verb visual.

* Participante en el Doctorado Ciencias de la Educación (Universidad Rafael María Baralt). Msc. en Gerencia, Mención Educación (Universidad "Bicentenario de Aragua"). Licenciada en Educación, Mención Matemática (Universidad "Simón Rodríguez"). Decana de la Facultad de Humanidades Arte y Educación, profesora de las asignaturas: Metodología de Estudio, Didáctica General y Trabajo Espacial de Titulación (Universidad "Dr. José Gregorio Hernández). Arbitro de la Revista Innovación y Gerencia (UJGH). Investigadora adscrita a la línea de Investigación Gerencia y Gestión del aula CIHE-UJGH. E-mail: maribel_alviarez@hotmail.com.

**Postdoctorado en Ciencias Humanas (LUZ) en las líneas de Sociosemiótica y Análisis del Discurso. Doctora en Ciencias Humanas (LUZ). Magíster en Lingüística y Enseñanza de la Lengua (LUZ). Lcda. en Letras (LUZ). Lcda. en Educación, mención Letras (LUZ). Profesora de LUZ en las cátedras de Literatura Infantil, Taller de Lengua, Semántica y Metodología de la investigación Lingüística. Profesora invitada en el Doctorado en Educación de la Universidad Rafael María Baralt (UNERMB). Árbitro de las revistas Laurus, Multiciencias, Innovación y Gerencia. PEII-nivel "B" Email: yeriling27@hotmail.com.

Introducción

El desarrollo vertiginoso del conocimiento, en las últimas décadas, ha demandado mayores y mejores formas de comunicación y a la vez inmensas posibilidades de malentendidos, incomprensiones e incertidumbres en el intercambio comunicativo entre las personas y grupos de culturas o sociedades diferentes.

En este orden de ideas, han surgido variadas tendencias de autores que intentan dar explicación al lenguaje en las modalidades del discurso oral y escrito, con la finalidad de analizar las intenciones y deseos de comunicar del enunciador o los enunciadores en un texto o discurso sea oral o escrito. Tal es el caso, de las investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional por (Molero, 2001), (Chirinos, Franco y Molero, 2006), (Villasmil y Fuenmayor, 2013), (Velásquez, Straccia y Villasmil, 2012) las cuales presentan diferentes metodologías para analizar diversos tipos de textos y discursos.

Por tal razón, el objetivo de la investigación consistió en analizar los macroeventos del conflicto universitario 2013 y la crisis eléctrica en textos verbo-visuales, puesto que estos conflictos de trascendencia social, económica e histórica han sido reseñados en distintos medios de comunicación masiva, tanto a nivel nacional como internacional, aplicando la metodología del análisis del discurso utilizada por (Habermas, 1990), (Van Dijk, 1999), (Franco, 2007), (Villasmil y Fuenmayor, 2013), (Calsamiglia y Tusón, 1999), (Molero, 2001), en lo que se refiere a la descripción que estos autores hacen sobre los componentes del entorno o componentes de la acción comunicativa.

Fundamentos Teóricos

El Texto Verbo-Visual y la Imagen de Cine

El término "texto" se podría definir como cualquier representación escrita, oral o impresa que comunica algo o en términos de la lingüística textual como una unidad y complejo tejido constituido por elementos léxicos y gramaticales para lograr su coherencia y su cohesión o desde la visión de la teoría semiótica de (González de Ávila, 2002) como un producto de manufactura humana en el que se encuentran presentes elementos sociales, históricos y oníricos.

Tomando en cuenta la definición contemporánea de textualidad se expresa la denominación de textos verbo- visuales que no son otra cosa que imágenes acompañadas de palabras, frases, oraciones que al ser vistas pueden ser comprendidas, es decir que en ellos existen elementos tanto visuales como impresos que permiten informar, comunicar, criticar, en pocas palabras poseen diferentes intenciones comunicativas. Tal es el caso de un póster o de una propaganda, cuyo objetivo es hacer que las personas comprendan el porqué de comprar el

producto usando muy poco texto o reflejar crítica social o descontento de una forma irónica y burlesca a través de las caricaturas o de imágenes de cine que estén relacionadas con el contexto y la situación que viven los enunciadores en un determinado momento histórico.

En referencia a la caricatura históricamente esta ha sido una de las expresiones lingüísticas que se ha usado para exponer de manera crítica los desacuerdos con los acontecimientos de una realidad social. (Peláez, 2002 citado en Mendoza, 2012, p. 29) define la caricatura:

como una imagen generalmente unida al grabado o a cualquier otro tipo de reproducción masiva que consiste en una reducción o síntesis visual por medio de líneas de personas, objetos e ideas que se representan, en donde esta última revela en mayor o menor medida una crítica a un contenido que se quiere dar a conocer en relación a una persona, situación o hecho social.

Por otro lado, en las caricaturas se puede observar la combinación de diferentes elementos lingüísticos donde a juicio de (Sánchez 2011 citando a Agelvis 2010, p.46) "los textos humorísticos como prácticas semiótico discursivas ponen en juego diversos códigos: verbales y visuales (gráficos: líneas y formas de rasgos finos y grotescos también) que permiten la producción de sentido para poner "[...] en entredicho los discursos oficiales".

De igual forma, en Venezuela una de las herramientas que se ha asumido para expresar la realidad del contexto, ha sido la caricatura como expresión del verbo- discurso; esta es considerada según (Briceño, 2005, p. 179):

...un arte en el que, por escasas reglas y medios muy elementales, se expresa la vida, las costumbres y el pensamiento de una época o de un pueblo. Su más alto valor reside en descubrir cualidades ocultas pero decisivas de una persona o situación, provocando la sonrisa o la franca carcajada, como también creando reacciones de reflexión y análisis.

Durante mucho tiempo la caricatura se viene utilizando para expresar lo que la gente no puede o no quiere decir a viva voz; bien porque teme ser reprimida o porque entiende que la representación gráfica es la manera más apropiada para hacerse entender.

De acuerdo a lo expuesto y considerando que el análisis que se presenta parte de caricaturas que tienen relación directa con acontecimientos políticos, en el contexto Venezolano, se puede hacer referencia a lo presentado por (Sánchez, 2011, p. 26), este autor al describir a las caricaturas como un medio humorístico expresa lo siguiente:

el emisor-caricaturista retoma lo dicho y los hechos de los políticos para mostrarlos irónicamente en las representaciones verbo-visuales. Emisor y receptor deben obligadamente compartir los mismos códigos; el receptor no es cualquier lector, debe ser uno que está enterado de la política nacional, por lo tanto el mensaje de la caricatura política es y debe ser compartido por ambos, de manera que las funciones emotiva y persuasiva o apelativa van de la mano en este caso.

Por otro lado, en lo que al cine se refiere como otro tipo de texto verbo-visual, este según muchos autores, se considera como la fotografía o sucesión de imágenes en movimiento, pero para efectos de esta investigación se tomó la imagen de cine extraída de una película, para crear un contexto mental tanto para el enunciador como para el interpretante, quienes darán su propio análisis acerca de lo que observan.

El Análisis del Discurso y los Componentes del Entorno

El análisis del discurso es una disciplina cuyo objeto de estudio es el discurso, esto es, el uso que los hablantes hacen de la lengua en situaciones determinadas. De este modo, la totalidad de enunciados de una sociedad, bien sean orales o escritos, se convierten en su objeto de estudio. De acuerdo con (Calsamiglia y Tusón ,1999, p.15) el discurso:

...es ante todo, hablar de una práctica social, de una forma de acción entre las personas que se articula a partir del uso lingüístico contextualizado, ya sea oral o escrito. El discurso es parte de la vida social y a la vez un instrumento que crea la vida social.

En este sentido, toda persona en el acto comunicativo se expresa con una intencionalidad dentro de un contexto lingüístico, local, cognitivo y sociocultural que hace posible la representación, y comunicación de los seres humanos con relación a un mundo real o imaginario; para lo cual utiliza diferentes opciones que le ofrece la lengua como insumos fundamentales del discurso.

Al respecto, se ha establecido que el individuo en el momento de seleccionar una de esas opciones lo hace de acuerdo a parámetros contextuales como: la situación o contexto, los propósitos que persigue, las características de los destinatarios. Donde dichos parámetros son de tipo cognitivo, sociocultural, dinámicos y pueden estar sujetos a revisión, negociación y cambio.

Por otro lado, cuando nos referimos al discurso se quiere hacer connotar no solo el simple proceso mecánico de transmitir una información del emisor al receptor, sino como proceso dinámico, interactivo que se ubica dentro de una situación real o imaginaria, pero que busca ser interpretada o analizada.

Al hacer referencia al análisis del discurso para identificar los componentes del entorno presentes en textos verbo-visuales, tomamos como referentes los elementos que intervienen en la acción comunicativa o discurso, de acuerdo con (Franco, 2007), a saber son los siguientes:

- a) **Relación sujeto mundo:** Donde el sujeto en la acción comunicativa puede establecer relación con algo producido o referido al contexto social, puesto que el sujeto es capaz de percibir y describir una determinada situación o acontecimiento y representarlo a través de un texto/discurso.
- b) **La situación:** En este caso los participantes deben tener en cuenta la situación comunicativa, en esta interviene el acervo de quienes participan en ella.
- c) **El lenguaje:** Permite el entendimiento de la situación que se desea comunicar, por cuanto conserva la tradición de la comunidad donde se presenta dicha situación. Esta surge del mundo de la vida, de la cultura, del saber de los integrantes de la comunidad lingüística, además de ello es la facultad que le permite al hombre desarrollar la acción comunicativa.
- d) **El mundo de la vida:** Hace posible que se produzca el entendimiento entre quienes participan en el discurso: bien como enunciante o interprete de lo enunciado; por cuanto el mensaje parte de un mundo que les es común.
- e) **El contexto:** Conformado por el mundo de la vida y es determinado por los hechos, las experiencias, las normas y el espacio socio-histórico.
- f) **El saber:** Conformado por diferentes tipos de saberes: **de fondo** (representado por los acontecimientos, hechos, acciones que rodean al enunciador al momento de producir su texto/discurso, este saber se encuentra relacionado con los conocimientos previos que posee el individuo al momento de producir o interpretar un texto/discurso); **el saber de la lengua** (Este tipo de saber depende de la competencia lingüística y comunicativa que poseen los hablantes acerca de su lengua natural desde el punto de vista sintáctico, semántico, morfológico y pragmático); **el saber cultural** (Constituido por el conocimiento que nos suministran los medios de comunicación social, la cultura entre otros).
- g) **Lo cognitivo:** Definido por (Franco, 2007) como la forma en la cual el ser humano representa y redescubre el mundo que le rodea.
- h) **Lo explícito:** Conformado por los aspectos que son percibidos a simple vista por el intérprete.
- i) **Lo implícito:** Constituido por los elementos que a simple vista no son percibidos por el intérprete, puesto que están vinculados a una intención comunicativa dirigida a realizar una crítica o una reflexión de carácter social.

Metodología

El tipo de investigación es de carácter descriptivo. Para lograr el objetivo propuesto se seleccionaron dos caricaturas publicadas en la red social Twitter, cuya autoría pertenece al caricaturista venezolano Eduardo Sanabria "@edoilustrado" y una imagen de una conocida película de ciencia ficción denominada "Godzilla" extraída de la red social "Facebook", pues ambas manifiestan posiciones antagónicas, con respecto al conflicto universitario y a la crisis eléctrica. Posterior a su selección, se aplicaron los fundamentos teórico- metodológicos que conforman el análisis crítico del discurso de (Van Dijk, 1999), (Chirinos, Molero y Franco 2006), (Habermas, 1990), (Franco, 2007), (Villasmil y Fuenmayor , 2013) y (Velásquez, Straccia y Villasmil, 2012), en lo que respecta al análisis de los siguientes criterios: Lo implícito, lo explícito, lo cognitivo, los saberes (de la lengua, contextual y cultural) y las relaciones de correspondencia entre los diferentes componentes del entorno

Análisis de los Resultados

Partiendo de considerar las caricaturas como textos verbo-visuales y aplicando los planteamientos teóricos expuestos, se presenta a continuación el análisis de las caricaturas seleccionadas identificando los componentes del discurso. Es pertinente mencionar que la caricatura número 1 fue publicada el día 4 de diciembre de 2013, mientras que la caricatura número 2 se publicó el 4 de mayo de 2013, ambas aparecieron en la red social Twitter y son autoría del caricaturista Eduardo Sanabria, en cuanto a la imagen de cine esta fue publicada en la red social "Facebook" el día 4 de diciembre de 2013 y su autoría es anónima.

Caricatura N° 1



Fuente: @edoilustrado (4 de diciembre de 2013)

En lo implícito: quien diseña la caricatura, el emisor, quiere dar a entender a los receptores que el apagón provocado en varias regiones del País es un sabotaje, responsabilidad de la oposición venezolana en complicidad con la CIA y el imperio, por lo que el gobierno salva su responsabilidad ante ese problema eléctrico.

En lo explícito: se utiliza a un animal, en este caso a la iguana, con un cable en la boca; para representar el sabotaje. Además aparece con el uniforme de la CIA como órgano de inteligencia de los EEUU y con una pistola en la mano derecha; con la intención de convencer a los receptores sobre su complicidad en el problema eléctrico.

En lo cognitivo: tiene la intencionalidad de causar una reacción predeterminada en los receptores, es decir hacer creer que los EEUU están infiltrados en el problema eléctrico. Para ello utilizan la metáfora, la humanización y la ironía como recursos literarios en el personaje de la iguana comiendo cable, y representando a las acciones afirmativas como: pulen, mandan y come; con la finalidad de persuadir y convencer.

En cuanto a los saberes:

Saber de la lengua: se observa en el texto la presencia de los verbos "pulen" y "mandan" que desde el punto de vista sintáctico son verbos transitivos que se encuentran en tercera persona y que hacen referencia a los actantes CIA e Imperio, mientras que el verbo "come" alude al actante "iguana". Es importante destacar que los verbos "pulen", "mandan" y "come" designan acciones y eventos a cumplir en este caso las labores que deben ejecutar los actantes presentes en el texto. Por otra parte, la caricatura muestra la presencia de rasgos orales que identifican a una determinada región o país, ya que forman parte de sus costumbres o de su modos de vida es el caso del uso del apócope *pa`* que designa la reducción de la categoría gramatical "para".

Saber del mundo: en cualquier parte del mundo se identifica a la CIA como agente de seguridad y espionaje de los EEUU. Además el evento de la crisis energética fue reseñado en la mayoría de los medios de comunicación a nivel mundial, este apagón ocurrió en Venezuela el 3 de diciembre de 2013 en la gran mayoría de los estados venezolanos.

Saber de la cultura: el empleo del apócope *pa`* se utiliza en la imagen para manipular un macroevento que es representado por un animal común y relacionándolo con aspectos políticos del momento, dándole fuerza con la representación del vestuario que alude a los agentes de seguridad de los EE.UU.

Relaciones de correspondencia entre los componentes del entorno: tanto la imagen como el texto que se encuentran presentes en la caricatura están altamente vinculados con las intenciones y deseos de comunicar del enunciador que en este caso manifiesta una crítica acerca de todas las informaciones suministradas acerca de las terribles causas que originaron el apagón acaecido en el mes de diciembre de 2013 en Venezuela.

Caricatura N° 2



Fuente: @edoilustrado (4 de mayo de 2013)

En lo implícito: se pretende presentar la situación que se vivía en el País con relación a la problemática universitaria; donde los profesores a pesar de sus bajos sueldos, recursos didácticos obsoletos desarrollan sus clases magistrales. Estos solicitan el apoyo del pueblo.

En lo explícito: se representa a un docente de avanzada edad en una situación deplorable con las telas de araña que brotan de su bolsillo; para indicar el estado de obsolescencia de este. Se resaltan las siglas SOS en la pizarra como sinónimo de auxilio. Igualmente la corbata semeja en su forma a una culebra que, según la expresión de la cara, pareciera estar ahorcando al profesor.

En lo cognitivo: la caricatura permite percibir que los docentes para conseguir sus reivindicaciones laborales, entre estas un salario digno, siempre han tenido que recurrir a la huelga como estrategia de lucha. A pesar de ello, han pasado toda la vida esperando un justo aumento salarial.

En cuanto a los saberes:

Saber de la lengua: el uso de las siglas SOS como sinónimo de auxilio que en este caso entra en conjunción con la imagen describe a un docente mendigo dictando una clase magistral. En el texto de la caricatura se observa una lexía verbal "dieron" que desde el punto de vista sintáctico alude a un verbo transitivo que hace referencia al actante "los profesores" y a un objeto directo clase magistral. Asimismo se encuentra la presencia de la forma pronominal "nos" que alude a un actante implícito que puede ser los estudiantes, la comunidad universitaria, la sociedad en general que vivió el conflicto.

Saber del mundo: a nivel mundial siempre se ha reseñado la lucha permanente de los docentes por lograr sus reivindicaciones que el año 2013 obtuvo una gran aceptación por parte de quienes vivieron y padecieron este conflicto en Venezuela.

Saber de la cultura: la huelga ha sido siempre la estrategia para lograr las reivindicaciones laborales.

Saber situacional y contextual: se presentan las condiciones socio-económicas de los docentes quienes esperaron por mucho tiempo mejoras en las condiciones contractuales. Estos ante la crisis del país vieron como salida un paro de las universidades, el cual fue visto por unos sectores como positivo y por otros con graves consecuencias.

Relaciones de correspondencia entre los componentes del entorno: el análisis de los componentes del entorno permitió establecer que existe una conjunción entre el tema presentado en la caricatura, el texto de esta y el saber contextual tanto de los enunciadorees como de los intérpretes, puesto que ese mundo compartido Franco (2007) se refleja en un macro evento que es inherente a la crisis y al conflicto que actualmente viven los docentes universitarios. Es importante destacar que la caricatura aparece en el mes de mayo de 2013 fecha en la cual los docentes universitarios habían trasladado sus aulas de clases a las calles como una forma de protesta ante la crisis económica de estos y de las diferentes casas de estudio.

Imagen de cine N° 3



Fuente:

Facebook (4 de diciembre de 2013)

En lo implícito: se representa el humo del incendio de la planta eléctrica en forma de monstruo gigantesco que va a acabar con todo. A la vez un ambiente oscuro y desolado; para dar a entender que fue un sabotaje con graves consecuencias para la población y a la vez, esconder la falta de mantenimiento en el sector eléctrico por parte del Estado.

En lo explícito: se observa claramente que es una información, en vivo, transmitida por un canal televisivo del Estado (VTV), donde aparece una escena de la película de ciencias ficción Godzilla haciendo alusión a la realidad que vive Venezuela. Igualmente aparecen las antenas o cabrias de la planta eléctrica.

En lo cognitivo: deja entre ver que las noticias presentadas hasta el momento son falsas, porque ellos tienen la última noticia donde aparece como culpable del sabotaje la iguana..... Utilizando los adjetivos calificativos disociada y golpista. De igual forma, el verbo atacar es utilizado con la intención de connotar violencia, guerra por parte de la oposición

En cuanto a los saberes:

Saber de la lengua: en la imagen de cine se puede apreciar la presencia de una oración conformada por una lexía verbal "ataca" que desde el punto de vista sintáctico alude a un verbo transitivo en tercera persona del singular que se refiere al actante "iguana". Asimismo se

destacan los adjetivos calificativos “disociada” y “golpista”, los cuales describen las acciones que realiza la iguana y la presencia de unas siglas que se refieren al servicio público de electricidad en Venezuela CORPOELEC (Empresa Eléctrica Socialista).

Saber del mundo: el acontecimiento que designa la imagen de cine es el apagón acaecido en el mes de diciembre de 2013 que afectó a varios estados de Venezuela y sobre este acontecimiento el gobierno nacional manejó varias informaciones entre las cuales se destacaba el sabotaje eléctrico por parte del denominado imperio y por culpa de una iguana que causó la falla eléctrica.

Saber de la cultura: se aprovecha la imagen vendida al pueblo sobre canal televisivo “Como canal de todos los Venezolanos”, identificándolo en la imagen de cine con la V, para presentar una idea distorsionada de la situación, utilizando el sustantivo iguana como representativo de un animal reconocido por los habitantes de la región y a la vez asociado en otras oportunidades al problema de la crisis eléctrica y la presencia de un personaje de la ciencia ficción Godzilla (Dinosaurio mutante ficticio producto de las alteraciones producidas por las bombas atómicas) que ha tenido diversas representaciones en la cinematografía mundial en la década de los 50 y principios del siglo XXI.

Relaciones de correspondencia entre los componentes del entorno: el acontecimiento de la falla eléctrica en Venezuela es representado por uno o unos enunciadores anónimos, utilizando parte de la secuencia de una película de ciencia ficción en este caso para reflejar de forma irónica las informaciones suministradas por el gobierno nacional el cual culpaba a una iguana del sabotaje eléctrico.

Conclusiones

El análisis de los textos verbo – visuales permitió corroborar lo planteado por los autores como (Franco, 2007), (Villasmil y Fuenmayor, 2013), (Chirinos, Franco y Molero, 2006), en cuanto a que las caricaturas y las imágenes de cine representan situaciones reales dentro de un contexto y una situación determinada; tal es el caso del sabotaje eléctrico y el conflicto de los profesores universitarios.

En las caricaturas se observó como los enunciadores utilizan situaciones conflictivas para expresar de manera crítica sus intenciones y posturas, considerando el escenario colectivo donde los mismos diseñadores de las caricaturas y sus intérpretes están en conocimiento de los

acontecimientos representados. Lo que permitió la creación de las caricaturas con un propósito comunicativo.

En tal sentido, se logra decodificar la intención de los enunciadores al hacer uso de elementos como: Lo explícito e implícito en cada representación, lo que las figuras desde lo cognitivo representan en el momento en que son publicadas, el saber de la lengua, cultural y del contexto que permitieron a los interpretes captar y entender las intenciones de los enunciadores.

Cabe destacar que todo texto posee una intención comunicativa y en el caso de los textos verbo-visuales se presentó una estrecha vinculación entre la imagen y cada uno de los elementos lexicales y gramaticales que los conformaban, es decir se encontraron lexías verbales que desde el punto de vista significativo aludían a órdenes, mandatos, acciones que en cierta forma se encontraban entrelazadas con las estrategias discursivas utilizadas por los enunciadores como lo fueron la crítica, la ironía y la actitud de protesta ante una determinada situación.

Referencias bibliográficas

- Briceño, M. La prensa y la caricatura como...: (2005). **Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales**. N° 10: 175-183.
- Calsamiglia, H y Tusón, A (1999). **Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso**. España: Ariel Lingüística.
- Chirinos, A; Franco, A y Molero, L. (2006) .Análisis semántico- pragmático de las caricaturas de Pedro León Zapata (Zapatazos). **Revista Opción**, (49), año 22, 55-77.
- Franco, A. (2007). **Gramática comunicativa**. Maracaibo-Venezuela: Ediciones del Vice Rectorado Académico de la Universidad del Zulia.
- González de Ávila, M (2006) **Semiótica crítica y crítica de la cultura**. Buenos Aires: Anthopodos.
- Molero, L. (2001). Formas y estrategias de persuasión en el discurso político venezolano. La construcción de "yo" y del "otro" bajo un enfoque semántico y pragmático. **Revista Iberoamericana Discurso y Sociedad**. (3), 79-106.
- Sánchez, G. (2011). La caricatura política: sus funcionamientos retóricos. **RAZÓN Y PALABRA. Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación**. www.razonypalabra.org.mx
- Habermas, J. (1990). **Teoría de la acción comunicativa II- Crítica de la razón funcionalista**. Buenos Aires: Taurus.
- Van Dijk, Teun (1999). **El análisis crítico del discurso**. Buenos Aires: Anthropos.
- Velázquez, Y., Straccia V, Villasmil, Y. (2012). Análisis crítico del discurso político en las

caricaturas de un diario periodístico digital. Ponencia presentada en las IV Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández. Noviembre, Maracaibo-Venezuela.

Villasmil y Fuenmayor (2013). Representación del conflicto universitario 2013 desde la perspectiva del análisis del discurso. **Revista Arjé** (2), 46-78



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PONENCIAS

MESA 3. FACULTAD DE HUMANIDADES, ARTE Y EDUCACIÓN

PROCESOS EDUCATIVOS Y AMBIENTES INTEGRADORES



Pertinencia de la educación: Caso Instituto Universitario de Tecnología Maracaibo (6JJGH-26)

Jesús Sanchez *

Zully Melean **

Yoleida Lizarazo ***

Resumen

El fin de la investigación fue determinar la pertinencia de la educación: caso Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, La misma fue de tipo analítica, con diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 206 docentes, adscritos a la sede de Maracaibo y las extensiones de El Mojan y Machiques. Se tomo una muestra integrada por 103 docentes la cual fue estratificada. Para la recolección de la información se empleo la técnica de la encuesta, y como instrumento un cuestionario de 20 ítems con cuatro alternativas. Los resultados indican que la educación brindada por el IUTM no es pertinente con el entorno. Y que no hay pertinencia de los contenidos dictados con la normativa.

Palabras clave: entorno, contenidos programáticos, pertinencia,

Relevancy of the education: case University Institute of Technology Maracaibo

Abstract

The end of the investigation was to determine the relevancy of the education: case University Institute of Technology of Maracaibo, The same one was of analytic type, with non experimental design. The study population was conformed by 206 decent, attributed to the headquarters of Maracaibo and the extensions of Him Wet and Machiques. I take a sample integrated by 103 educational which was stratified. For the gathering of the information you employment the technique of the survey, and like instrument a questionnaire of 20 articles with four alternatives. The results indicate that the education toasts for the IUTM it is not pertinent with the environment. And that there is not relevancy of the contents dictation.

key Words: I half-close, programmatic contents, relevancy,

* Doctor de Cs de la Educación (URBE). MSc. en Docencia para la Educación Superior (UNERMB). MSc. En Ciencia y Tecnología de los Alimentos (LUZ). Ing. Agrónomo (LUZ). Profesor acreditado como Investigador con el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) (Universidad Politécnica de Madrid). Profesor en las Cátedras de Proyectos Socio Tecnológicos y Paquetes Informáticos Aplicados a la Administración en el IUTM. PEII Nivel A₂. Correo electrónico: ja.sanchez1504@gmail.com. Teléfono: +584146410067

** MSc en Administración del Sector Salud. Mención: Administración de Hospitales (LUZ) Especialista en Protección y Seguridad Industrial (IUTM) Medico Cirujana (LUZ). Profesora de las Cátedras de Talento Humano y Seguridad Higiene y Ambiente Laboral en el IUTM. PEII Nivel A₁. Correo electrónico: zullymelea@gmail.com

*** Doctora de Cs de la Educación (URBE). MSc. en Supervisión Educativa (URU). Lic. en Educación Integral (UNICA). Profesora Adscrita al Municipio Escolar Maracaibo 6. Profesora invitada de LUZ en la cátedra de Evaluación de los Aprendizajes. PEII Nivel A₁. Correo electrónico: yliza21@gmail.com. Teléfono: 04242431274. Teléfono: +584146410067

Introducción

La educación universitaria en Venezuela, al igual que en la mayoría de los países del hemisferio, debe ser dinámica y cambiante, de manera que los contenidos programáticos de las cartas descriptivas que componen el plan de estudio, se adapten a las necesidades del entorno de las instituciones de manera que los egresados puedan dar respuesta a las necesidades que en el plano laboral presentan las instituciones y empresas del área de influencia de cada una de las instituciones.

sin embargo lograr esta tarea antes planteada, es difícil, mas no imposible y su implementación dependerá el éxito de la vinculación que la universidad tendrá con las comunidades y con las empresas, a los fines de dar respuesta a las necesidades en el ámbito de investigación, extensión y formación del personal calificado para tal fin. En otras palabras las instituciones de educación universitaria en general y en particular aquellas que en Venezuela manejan los Programas Nacionales de Formación (PNF) en sus diferentes áreas, deben guardar un alto grado de pertinencia tanto de los contenidos programáticos con las necesidades de formación de los participantes y con el entorno o área de influencia de cada una de las instituciones y empresas, que son las que al final requerirán el producto, en este caso el egresado.

Es por ello que surge la necesidad de realizar esta investigación la cual tuvo como objetivo, determinar la pertinencia de la educación brindada por el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, con relación a las necesidades de los participantes y del entorno laboral. A tal fin se plantea esta investigación donde se hace una revisión documental de las teorías que sustentan el estudio, para luego definir la metodología empleada, donde se detalla de manera pormenorizada cada uno de los pasos empleados para lograr los resultados y la discusión los cuales se plasman a continuación de la misma y que permitieron llegar a las conclusiones de la investigación y a emitir las recomendaciones para finalmente plantear la bibliografía empleada en la investigación.

(a) Fundamentación teórica:

La necesidad de que la universidad cada día se acerque a su entorno par brindar una educación de calidad es evidente, ya que las exigencias de la sociedad y del mercado obligan a que haya un acercamiento continuo, a los fines de que se integre la universidad con su entorno social, cultural y económico a los fines de hacer una verdadera gestión del conocimiento.

Como señala el Banco Mundial en su informe *Constructing Knowledge Societies: New Challenges for Tertiary Education* (2002, p. XIX), "los países en desarrollo y transición afrontan el riesgo de ser aún más marginados de la economía mundial, debido a que sus sistemas de educación superior no están adecuadamente preparados para capitalizar sobre la base de la creación y uso del conocimiento". En consecuencia, ya no basta con la instalación de políticas de aseguramiento de la calidad, sino que su eficacia resulta clave en la sociedad del conocimiento. En consecuencia, la diversidad presente dentro de los sistemas de educación superior, aún dentro del subsistema de instituciones universitarias, viene impulsando en los diferentes países del mundo, una serie de esfuerzos encaminados a la construcción de tipologías de universidades.

Según el informe Educación Superior en Iberoamérica (Cinda, 2007) en el contexto iberoamericano, los esfuerzos por mejorar la educación universitaria necesitan atender a diversos factores. En primer lugar, a las formas de control y gestión de las instituciones, en torno al continuo público/privado. En seguida, cabe distinguir entre distintos tipos de universidades según su cobertura de áreas del conocimiento, pudiendo ser completas o comprensivas, cuando cubren todas o casi todas las áreas del conocimiento reconocidas por la CINE 97, especializadas, de nicho o de mandato especial, como son por ejemplo las instituciones formadoras del personal superior de las Fuerzas Armadas.

Asimismo las funciones que desarrollan las universidades, si acaso ellas son puramente docentes, preferentemente docentes pero con actividades de investigación en una o unas pocas áreas del conocimiento o pueden ser clasificadas como de investigación, lo cual marca diferencias significativas entre distintos tipos de instituciones. El tamaño relativo de éstas dentro de sus sistemas nacionales, medido ya bien por su número absoluto de alumnos registrados o por su participación en el total de la matrícula de pregrado, suele ser otra dimensión a considerar, particularmente en un espacio donde coexisten lado a lado universidades de gran tamaño, con 100 mil alumnos o más, y pequeñas instituciones con dos mil alumnos o menos, (Cinda, 2007),

En la actualidad, existe en la región de América Latina y el Caribe una red de macro Universidades (Cinda, 2007), que se definen a sí mismas como aquellas más representativas de su país por la demanda social que atienden; que abarcan el conjunto de las áreas del conocimiento de la ciencia y tecnología, las ciencias sociales y las humanidades, las artes, la cultura y la historia y se hallan a la vanguardia de las mismas; desarrollan sus tareas de investigación y posgrado en la mayor parte de la actividad científica nacional y regional; concentran el porcentaje más significativo de los presupuestos nacionales del sistema de educación superior, y tienen bajo su resguardo la protección y el desarrollo de un importante patrimonio histórico y cultural.

En el caso de Venezuela, (Jhan, 2008), hablar de un incremento superior al 300% en la tasa de ingreso a la educación superior en el país, basado en el aumento exponencial en las cifras de estudiantes universitarios que hoy superan los dos millones, es sólo una muestra numérica del paquete de medidas aplicadas durante los últimos 10 años en esta materia. Pero a juicio del investigador, la realidad abarca mucho más que eso, ya que en el campo de la educación superior se evidencian avances significativos con respecto al crecimiento de la matrícula, la cobertura geográfica, la pertinencia social y la atención a grupos sociales históricamente excluidos.

Pertinencia de los Contenidos

Por lo general las instituciones que imparten educación a nivel superior, están centradas en un área de influencia y por lo tanto sus planes de estudio están dirigidos a formar profesionales que además de sus conocimientos generales deben tener dominio de aquellas situaciones que sean prioritarias en su zona de influencia, esto es el deber ser, en otras palabras, las instituciones de educación superior deben brindar carreras cuyos planes de estudio deben estar en sintonía con las necesidades de su entorno, solo así se dice que existe pertinencia de los contenidos programáticos con las necesidades del entorno empleador o con la problemática social, según sea el caso.

La pertinencia se consigue efectivamente en la participación de la institución educativa, a través de sus actores, en la vida social, económica y cultural de la sociedad en la cual ella se inserta, en especial con la gente de su entorno, sin jamás perder la perspectiva de universalidad. Los sentidos de esta participación son bidireccionales e incluyen, en su movimiento, tanto a los productores como a los usuarios del conocimiento. De esa manera, el conocimiento tiene un valor público; es pedagógico y contribuye para el desarrollo social. La alianza entre calidad y pertinencia rechaza una eventual vinculación a ideas mercantiles y a lógicas empresariales, correspondiendo a una concepción de educación como bien público al servicio de la construcción de sociedades democráticas y justas en pro de la afirmación de la identidad nacional. (Días y Col., 2008).

En este sentido la Pertinencia está vinculada a una de las principales características que tiene el nuevo contexto de producir conocimientos, esto es, el énfasis en tomar en cuenta el entorno en el cual están insertas las instituciones de investigación y, por lo tanto, la necesidad de un estrecho acercamiento entre los que producen y entre los que se apropian del conocimiento. Por un lado, los que se apropian, o sea los usuarios del conocimiento, son no solamente los estudiantes, o usuarios internos, sino las comunidades en la que están insertas las instituciones, y también, de manera muy importante, los otros niveles del sistema (Días, 2006)

Por tanto puede decirse que los contenidos son pertinentes si se ajustan a las necesidades establecidas en el perfil de egreso del estudiante, el cual está en función de las exigencias del entorno empleador. De allí que, el desarrollo de un currículo relevante y significativo para toda la población enfrenta una serie de dilemas que debieran más bien considerarse como equilibrios a alcanzar: entre lo mundial y lo local, o entre lo universal y lo singular; es decir, convertirse en ciudadano del mundo y participar activamente en la comunidad

de origen; entre las necesidades del mercado del trabajo y las del desarrollo personal; entre lo común y lo diverso; y entre lo disciplinar y la integración de contenidos. (UNESCO, 2007)

La pertinencia de los contenidos puede definirse (UCAB, 2006) como, la adecuación de los productos a los fines últimos de la institución, puede verse desde dos vertientes:

a.- la pertinencia desde la sociedad, es decir, desde criterios o fines externos a la comunidad universitaria. Establece correlación con las necesidades del entorno. Así se identifica más bien como la conveniencia o utilidad que presta, por ejemplo, una carrera profesional, al desarrollo del país. Entonces se considera a la universidad como un servicio público.

b.- la pertinencia desde los valores intrínsecos al ámbito académico, llamada también "calidad intrínseca o absoluta", es decir, "el acatamiento o respeto a las exigencias epistemológicas de una ciencia o de una disciplina. Desde esta perspectiva se considera a la universidad un centro de luces o de renovación y desarrollo del conocimiento, en el más amplio sentido de la palabra.

De allí que la pertinencia es muchas veces asumida como parte de la calidad, a veces tomada como sinónimo de la misma, pero con mayor precisión, es definida como una característica que puede tener un tratamiento separado, y en esa medida ser más útil desde el punto de vista del análisis de la evaluación y de la definición de políticas en el ámbito universitario (UCAB, 2006)

Relación con el Entorno

La relación con el entorno o también llamada en algunos sectores de la educación vinculación, está relacionada con el grado de asociación entre las instituciones de educación superior y el entorno, la cual se mide en función de la extensión, la producción y la investigación. En este sentido, la capacidad de las universidades para afrontar los grandes cambios de la actualidad y aprovechar las oportunidades que presentan las nuevas circunstancias de su entorno, se incrementará en la medida en que dispongan de una infraestructura adecuada y recursos suficientes para subsidiar su desarrollo institucional y poder cumplir con el compromiso social que las caracteriza y así, ser reconocidas por la comunidad a la que sirven (Alcantar y Arcos, 2009).

De allí que, la importancia que en los últimos años ha adquirido la vinculación dentro del discurso educativo, tiene como consecuencia un enorme despliegue de posturas y concepciones respecto de esta actividad, que en algunos casos se puede equiparan con un estatus de función sustantiva de la universidad. En el caso particular de los Programas nacionales de Formación (PNFA. 2010) que se imparten en gran parte de las instituciones de educación universitaria en

Venezuela (solo las Universidades Autónomas no lo imparten), la vinculación por medio de proyectos es la columna vertebral del programa.

En este sentido, es importante enfatizar el hecho de que la relación que se establece entre universidad y sociedad es de carácter conceptual, por lo que resulta necesario tener una idea clara sobre lo que se considera relevante, para al mismo tiempo, ser capaces de detectar cuándo se estaría en riesgo de caer en la irrelevancia que amenaza a estas instituciones (Martínez, 2006). A la vez, es de suma importancia entender que al interior de la universidad todas las áreas tienen la obligación de estar al servicio de las necesidades del entorno.

Es por eso que actualmente la vinculación se percibe como un proceso donde las actividades académicas y el quehacer de la sociedad se interrelacionan permanentemente y aportan conocimientos y soluciones a problemas sociales, presentes y futuros, además orientan, retroalimentan y enriquecen programas de formación de recursos humanos e investigación científica, así como de desarrollo tecnológico y cultural. En este sentido, la vinculación puede ser reconocida como una estrategia que permite a la institución fortalecer sus procesos de desarrollo académico y la calidad de sus servicios (Pallán, 2007).

De allí que, la vinculación de las Instituciones de Educación Superior con los sectores productivos contribuye positivamente en la formación y actualización de alumnos y académicos; en la solución de problemas a nivel local, regional y nacional; en la formación pedagógica de la planta docente; en la innovación y mejora de los procesos que tienen lugar en ambas partes; y en la inserción efectiva en la vida cultural y comunitaria

En este orden de ideas, al analizar los debates sobre el deber ser de la relación entre las instituciones de educación superior y el mercado laboral (Martínez, 2007), se pueden encontrar con más o menos variantes, tres posturas sobre el tema. En tal sentido, en el nivel políticas educativas, el énfasis debería estar puesto en modificar los planes de estudio para otorgar una mayor formación técnica a los profesionales y capacidades para analizar situaciones complejas, adaptarse a los cambios y desarrollar herramientas propias en la aplicación de nuevas situaciones. En este sentido se dice que "los profesionales deben ser flexibles", es decir, estar preparados para adecuarse a contextos cambiantes y resolver nuevos problemas.

En consecuencia, las instituciones de educación superior, deben ajustarse a las necesidades del mercado laboral: en esta línea se encuentran argumentos subrayando la necesidad de actualización en las instituciones educativas, frente a los cambios permanentes producidas por la introducción de nuevas tecnologías en el entorno. (Alcantar y Arcos, 2009)

En cualquier caso, no debe exagerarse la extensión que pudiera haber adquirido en América Latina este tipo de vinculaciones industria/universidad. Existen, por ambos lados,

profundas barreras culturales que separan y hacen desconfiar a los universitarios de la empresa y a ésta de la universidad. Los investigadores académicos se apegan al modelo científico tradicional, en parte como defensa de su identidad corporativa y, en parte, también, como una manera de perseverar en las prácticas relativamente protegidas que posibilita la investigación universitaria, frecuentemente apartada de exigencias de productividad, calidad y reconocimiento por terceros externos a la comunidad de pares (Didriksson y Col., 2008)

(b) Métodos:

La investigación fue desarrollada en Venezuela. Concretamente en el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo (IUTM) en su sede central y en las dos extensiones de EL Mojan y Machiques de Perija en el estado Zulia. La misma consistió en una investigación enmarcada dentro del enfoque cuantitativo, es decir dentro del paradigma positivista, según el objetivo planteado el cual consistió en determinar la pertinencia de la educación brindada por el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, como indicador de calidad de la educación, la investigación se considero de tipo analítica, con un diseño no experimental, transaccional de campo.

Asimismo, atendiendo a la investigación se aplico un diseño no experimental, debido a que la variable, fue analizada, sin ser manipulados por los investigadores. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 149) manifiestan que la investigación no experimental "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".

Dado que los resultados fueron medidos una sola vez, en un momento específico y la información se obtuvo directamente en el lugar donde ocurrió el fenómeno, es decir, la investigación es transeccional y de campo en el primer caso según Hernández, Fernández y Baptista (2010) las investigaciones transeccionales son aquellas que recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único y en el segundo caso Para Arias (2006, p.31) la investigación de campo "es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurre los hechos".

La población de estudio estuvo conformada por 206 Docentes. Correspondientes a la sede de Maracaibo y las extensiones de El Mojan y Machiques de Perija, se tomo una muestra representativa, aplicando la formula de Sierra (2006) integrada por 103 docentes la cual fue estratificada.

Para la recolección de la información se empleó la técnica de la encuesta, y como instrumento un cuestionario con cuatro alternativas de respuestas a saber: Siempre (S), casi siempre (CS), casi nunca (CN) y nunca (N). Este instrumento consta de 20 ítems y el mismo fue construido por el investigador basándose en la tabla de operacionalización de la variable y en la revisión documental. La validez del instrumento fue determinada de la siguiente forma: prueba de expertos, consistente en la revisión del instrumento por un grupo de especialistas (cinco en total) los cuales determinaron entre otras cosas la coherencia y pertinencia de los ítems con los indicadores y con los objetivos a medir y prueba de confiabilidad: aplicando el coeficiente Alpha de Cronbach, previa aplicación de una prueba piloto a una porción de las unidades de observación que fue de 10 sujetos, siendo este coeficiente de 0.88 el cual se consideró suficiente para aplicar el instrumento.

El análisis de los datos provenientes del instrumento, se procedió a realizar un análisis con la ayuda del paquete SPSS en su versión 20 en español, a tal efecto se emplearon las técnicas de la estadística descriptiva e inferencial concretamente se aplicaron pruebas T, análisis de varianza con pruebas de media.

(c) Resultados y Discusión

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de clasificada y analizada la información obtenida producto de la aplicación de las encuestas a los docentes seleccionados como muestra.

Tabla 1: Prueba t de Student para la pertinencia de la educación brindada por el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo.

Parte B: Prueba de Muestras Relacionadas

Par 1	Diferencias relacionadas		t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación Tip.			
• Pertinencia de los contenidos	0.4369	.45432	.976	102	.331
• Relación con el entorno					

Fuente: información recopilada en las encuestas. (2013)

La Tabla 1 en su parte A, muestra los resultados obtenidos al aplicar la prueba t de Student para los factores que integran la pertinencia de la educación brindada por el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, al respecto se observa que no existe diferencia significativa entre la relación de las medias de los factores estudiados dado que en la prueba t de Student ($t= 0,976$) está asociado a un valor de la significancia (sig) mayor a 0.05. Lo cual indica que las medias de los componentes de la pertinencia como lo son: pertinencia de los contenidos y relación con el entorno, no difieren de manera estadística entre sí.

Parte B: Estadísticas de Muestras Relacionadas

Par 1	Media	N	Desviación tip.	Error tip. de La media
Pertinencia de los contenidos	2,2718	103	,70979	,06994
Relación con el entorno	2,2282	103	,73357	,07228

La tabla 1 en su parte B, muestra los estadísticos de muestras relacionadas para los factores, pertinencia de los contenidos y relación con el entorno, al respecto se aprecia que las medias de estos componentes, no difieren significativamente desde el punto de vista estadístico. Observándose que las medias relacionada con la pertinencia de los contenidos (2,2718) es media al igual media correspondiente a relación con el entorno (2,2282).

Por lo tanto se puede deducir del análisis que la institución en estudio no tiene pertinencia en los contenidos programáticos que dictan en relación con las necesidades laborales y socio cultural de los estudiantes, estos resultados contradicen lo establecido en el Proyecto Nacional de Formación (PNF, 2010) el cual establece que, en los el PNF se desarrollan proyectos que se nutren de la participación activa de las comunidades y de diferentes áreas de conocimiento y que son aplicables a las distintas realidades del entorno. Esto, por una parte, soluciona problemas reales y sentidos por las comunidades y, por otra, se convierte en un generador del debate académico en la búsqueda de la validación de los procesos formativos y de creación intelectual. Po ello,

el proyecto está definido como eje integrador de conocimientos pues en él confluyen teoría y práctica, vinculando al participante y a la institución con la comunidad.

Al mismo tiempo que su relación con el entorno se cataloga como medianamente Alta por lo tampoco se cumple lo establecido en el documento rector de los PNF (2010) el cual establecen que, la vinculación, debe darse con todos los sectores sociales en función del intercambio de saberes y del trabajo compartido, partiendo del análisis, la crítica, la comprensión y la reflexión para así producir alternativas ante situaciones políticas, culturales, ambientales, sociales, económicas, tecnológicas y de ética que afectan a las comunidades, a la nación y al mundo contemporáneo.

Conclusiones

Luego de vistos los resultados se concluye que la educación brindada por el IUTM y sus extensiones no es pertinente con el entorno. Así mismo se determinó que no hay pertinencia entre la mayoría de los contenidos programáticos impartidos y lo establecido de manera normativa, pudiendo deberse ambas situaciones a las fallas en la implementación de los PNF, ya que se pasó de un modelo de corte tecnológico con un enfoque conductista a un proyecto de educación enmarcado en el paradigma socio crítico con un enfoque humanista, sin preparar al personal docente y de investigación para tal cambio.

Referencias Bibliográficas

- Alcántar, V., y Arcos, J. (2009) **La vinculación como factor de imagen y posicionamiento de la Universidad Autónoma de Baja California, México, en su entorno social y productivo.** *Revista Electrónica de Investigación Educativa.* Vol. 11, No. 1, 2009
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.* Quinta edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Banco Mundial,(2002) **Constructing Knowledge Societies: New Challenges for Tertiary Education,** Banco Mundial, Washington, D.C.
- Banco Mundial,(2002) **Constructing Knowledge Societies: New Challenges for Tertiary Education,** Banco Mundial, Washington, D.C.

- Cinda - Centro Interuniversitario de Desarrollo, 2007. **Educación Superior en Iberoamérica. Informe 2007** (Primera edición) Santiago de Chile: RIL Editores.
- Días, J., Stubrin, A., Martín, E., González, L y Oscar, P. (2008) **Calidad, Pertinencia y Responsabilidad Social de la universidad Latinoamericana y Caribeña. Capítulo 3. Pertinencia y responsabilidad social.** CRES 2008. Documento en línea. Disponible en: <http://www.oei.es/salactsi/cres2008.htm>. Consultado: 05/05/2012
- Días, J. (2006). **Acreditación de la educación superior en América Latina y el Caribe. En: La educación superior en el Mundo 2007. Acreditación para la garantía de la calidad: ¿Qué está en juego?**, Tres, J. y Sanyal, B. C. (eds.), *Global University Network for Innovation* (GUNI/UNESCO, Ediciones Mundi-Prensa: Madrid/Barcelona.
- Didriksson, A., Medina, E., Rojas, M., Bizzozero, L. y Hermo, J. (2008) Contexto Global y Regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Capítulo I. IESALC-UNESCO. Documento [En Línea] Disponible en: www.iesalc.unesco.org
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la investigación.** Quinta edición. México. McGraw Hill.
- Jhan, E. (2008) Educación superior crece en alcance, inclusión y pertinencia social. Sección de Educación, Agencia Bolivariana de Noticias. Documento en línea. Disponible en: http://www.abn.info.ve/reportaje_detalle.php?articulo=724. Consultado 03/07/2012**
- Martínez, A. (2006). **De la Escuela Expansiva a la Escuela Competitiva. Dos modos de modernización educativa en América Latina.** España: Anthropos Editorial.
- Martinez, F. (2007) **Universidad-Mercado Laboral: Supuestos Implícitos del debate.** Cono Sur. Argentina: Equinoccio.
- Pallán, C. (2007). **La pertinencia social de la vinculación universidad-empresa en México.** México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior (2010) **Documento Rector del Programa Nacional de Formación en Administración (PNFA).** En el marco de la Misión Alma Mater. Caracas/Venezuela: Autor
- UCAB. Universidad Católica Andrés Bello. (2006) **I plan de de evaluación institucional de la UCAB. Diseño general.** Comisión Coordinadora de Evaluación Institucional. Caracas: Autor
- UNESCO (2007) **Educación de Calidad para Todos un Asunto de Derechos Humanos.** Documento de discusión sobre políticas educativas en el marco de la II Reunión Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (EPT/PRELAC) 29 y 30 de marzo de 2007; Buenos Aires, Argentina.

Consulta Académica basada en Gramática de Cláusulas Definidas (6JJGH-49)

Germán Gutiérrez^{*}
Gereli Gutiérrez^{**}

Resumen

Este trabajo se sustenta en un lenguaje informático declarativo desarrollado por Robert Kowalski, aprovechando la minería de datos aplicada a registros de notas estudiantiles. La investigación es proyectiva y no experimental. Se proponen los lineamientos para la integración del sistema al proceso de consejería durante la matriculación de cursos. Se seleccionaron casos estudiantiles de la Escuela de Ingeniería Eléctrica de la Universidad del Zulia. El sistema sirve de apoyo al tutor y al cursante, dado que presenta un nuevo enfoque en el aprovechamiento del árbol de prelación, las áreas de formación cubiertas por período académico y la dispersión semestral. Los resultados permiten ver al sistema como una herramienta tecnológica social accesible, de rápida implementación en métodos de tutoría vía Web.

Palabras clave: Lenguaje informático declarativo, Minería de datos, Tutoría vía Web.

Academic Consultation based on Definite Clause Grammar

Abstract

This paper is supported on a declarative computer language developed by Robert Kowalski and uses data mining applied to records of student notes. Research is projective and not experimental. Guidelines required for the system's integration to the academic advising process are proposed, specifically for the registration of courses. For this, different student cases were selected in the School of Electrical Engineering of Universidad del Zulia. The system provides support to both: the tutor and trainee, since presents a new approach in the use of the curricular aspects of the career, the curriculum tree, the areas of training and the dispersion by semesters. The results lead to see the proposed system as social and accessible technologic tool with a fast implementation into tutoring methods via web.

Key words: Declarative Computer Language, Data Mining, Tutoring via Web.

Doctorado en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Computación Aplicada (LUZ). Ing. Electricista (URU). Profesor Titular del Departamento de Electrónica y Control de LUZ. Área de Investigación: Modelado de Sistemas. [ggutierrez@fing.luz.edu.ve](mailto:gutierrez@fing.luz.edu.ve)

** Ing. Electricista (URU). Premio Cum Laude (URU). Cursos en la Maestría de Computación Aplicada (LUZ). Componente Docente en Investigación. Ingeniero de Soporte Fundación Petrociencia. Área de Investigación: Instrumentación Virtual. gereligf@gmail.com.

Introducción

La gramática de cláusulas definidas (GCD) sirve para el tratamiento del lenguaje natural al llevarlo a una demostración lógica (Pereira F y Warren D, 1980). En este escenario existen dos elementos, en primer lugar, la frase analizada (el hecho) y en segundo lugar la gramática que dice si dicha frase es correcta (según sus reglas), qué palabras y categorías existe en la base de conocimiento. En este trabajo se utiliza la GCD como parte de un sistema de consulta al agregar al léxico propio de dicha consulta varias proposiciones provenientes de los reglamentos institucionales, la estructura del pensum y registros de notas estudiantiles. El sistema propuesto en este estudio se desarrolló fundamentado en la lógica de primer orden y permite la interactividad con el usuario durante la consulta académica. En la Figura 1 se muestra cómo se pueden revisar las asignaturas representadas por cuadros en el pensum. Las flechas continuas indican prelaaciones y las flechas discontinuas secuencias curriculares.

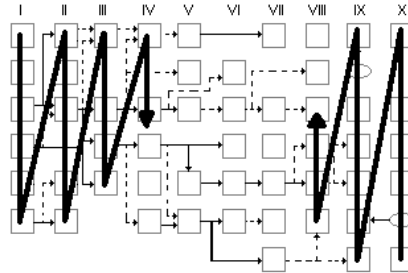


Figura 1. Búsqueda de asignaturas en el árbol de prelaaciones.

El docente o el estudiante pueden además del revisar el árbol de prelaaciones, verificar las reglas de inscripción o su situación en la carrera entre otras cosas, las cuales sirven por sí solas para responder preguntas simples como las presentadas en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Ejemplos de preguntas durante una consulta académica.

¿Existe prelación entre Sistemas Lineales y Sistemas de Control?	¿Cuáles electivas están ofrecidas?
¿Qué tipo de materia es Autodesarrollo?	¿Cuántas horas teóricas suman Geometría, Cálculo II y Física II?
¿Puedo cursar Metodología de la Investigación Documental cursando el VII Semestre?	¿Seminario se encuentra en el X Semestre?
¿Semiconductores y Matemáticas I se encuentran en el mismo semestre?	¿Cuál es el horario de Comunicación Gráfica?

En relación a esto, un sistema constituido en reglas como base de conocimiento puede acumular información, incluyendo técnicas de razonamiento cualitativo y agregando la capacidad de establecer relaciones causa-efecto al momento de proveer indicaciones y sugerencias al estudiante, quien preguntaría al sistema usando un lenguaje natural (Gutiérrez G. y Gutiérrez G., 2013). En la actualidad no existen impedimentos o consideraciones en los reglamentos de la institución sobre el uso de la tecnología al momento de requerir consultas académicas en el lapso de inscripciones.

Por otra parte, en el instructivo de inscripción de la Escuela de Ingeniería Eléctrica (2010) se sugiere que los casos especiales contemplados en este proceso deben

ser propuestos a la instancia inmediata superior, la cual está constituida por un Consejo de la Escuela siguiendo una secuencia académico administrativo hacia instancias superiores. Inclusive, esta secuencia constituye otra regla que forma como parte de los requisitos exigidos para poder cursar una asignatura.

En este orden es factible incluir en la base de conocimiento reglas adicionales extraídas de procedimientos académicos y administrativos, donde se consideran asuntos estudiantiles, permisos, traslados, equivalencias o sanciones entre otros, y que se aplican a casos particulares. Entre estos casos se pueden mencionar esos donde un estudiante sobresaliente desea aumentar el número de materias a cursar durante un semestre o cuando solicita apelación a faltas cometidas por desconocimiento de los reglamentos o restricciones académicas.

Fundamentación teórica

Según Fernández (2004), la consulta académica se remonta a los años ochenta en sistemas de educación a distancia en España e Inglaterra. En efecto, tales decisiones son parte de las actividades que realiza de consejería cuando se deben analizar un bajo rendimiento o desaprobación repetida por el alumno en cursos críticos o de gran dificultad (Robles, 2005). Por lo que se hace necesario insistir que para mejorar el rendimiento y evitar repeticiones, se debe orientar al estudiante realizando inferencias más acertadas en el momento más conveniente, procedimiento que depende del cúmulo de conocimientos que tenga el mismo profesor sobre este tipo de actividad. Hoy en día, en las escuelas superiores existen docentes con diferentes conocimientos sobre orientación y diferentes niveles de formación y experiencia en las áreas de conocimiento a cargo de las asignaturas del pensum. De esta característica humana se puede obtener un punto común en la acción de aconsejar al estudiante: el uso y la aplicación de los reglamentos institucionales.

Goncalves R. y Alonso J., (2009) mencionan la necesidad de apoyar la formación docente en las nuevas tecnologías indicada en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI, 2010). En ese mismo sentido, mencionan a la Fundación Bolivariana de Informática y Telemática (FUNDABIT, 2014) con la creación de los Centros Bolivarianos de Informática y Telemática (CBIT, 2014) y sus aportes para la incorporación y aplicación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la educación integral, la Red Nacional de Actualización Docente mediante la Informática y la Telemática (RENADIT, 2014), centrada en la instrucción del docente para el uso de esta tecnologías.

Para lograr la formación integral del estudiante se requiere la preparación del docente y del estudiante, con el apoyo de servicios de comunicación institucionales efectivos, para ello, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad del Zulia (DICTILUZ) a través del Sistema Automatizado de Información Académica (SADIA), mantiene información estadística que permite tomar decisiones en los diferentes niveles del sistema organizativo sobre trámites de los estudiantes, quienes obtienen respuesta A sus necesidades.

Gracias a esto la asesoría docente puede pasar por procesos de transformación y adaptación a estas nuevas tecnologías y a nuevas formas educativas, dado que mantener el rendimiento académico óptimo requiere de la búsqueda de formas efectivas de atención al estudiante que propicien su desarrollo en forma integral o en forma competitiva, mencionadas en las Estrategia, Políticas y Proyectos del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación Venezolana (Peña, 2014).

Las facilidades provistas por modelos de rendimiento aplicables a programas de desarrollo, promoción y actualización de asesorías académicas pueden ser incorporadas a las NTIC mejorando las condiciones de operación del contexto institucional, la participación activa de la comunidad institucional y el conocimiento que se tiene de sus estudiantes.

El planteamiento anterior justifica el hecho que el conocimiento cuantitativo o cualitativo de la actuación del alumno debe ser manejado en gran medida por el docente-orientador, dentro de programas progresivos y permanentes de asesorías académicas con el fin de comprender las variaciones del rendimiento observado de sus estudiantes. La función docente-orientador se apoya sobre bases filosóficas acerca de la concepción del hombre y su educación. La primera como un "ser integral" con igualdad de derechos y oportunidades y la segunda por estar dentro de un sistema educativo que debe responder a tales derechos.

En este orden de ideas, la consulta académica y específicamente la orientación curricular recibida por el estudiante antes de cada período de inscripción se convierte en una actividad basada en reglas ya establecidas, un agregado legal que no debe pasarse por alto. Aparte de esta cuota de responsabilidad llevada por el tutor, permite al estudiante recibir la ayuda necesaria para su integración en el medio universitario, por lo que el docente debe adquirir la información básica que le encamine a decidir en forma adecuada lo relacionado con el rendimiento del estudiante y su vida en el aula; meta más fácil de lograr para algunos docentes que para otros.

Este trabajo además de abordar el punto de vista social, se da una mirada a la tecnología, específicamente aquella que maneja el lenguaje natural de las personas con los

medios de consulta automatizado (*Procesamiento del lenguaje natural, PLN*). Para ello se utiliza la GCD cuya historia está estrechamente ligada a varios investigadores del procesamiento del lenguaje natural en los años 70. Fernando Pereira y David Warren (1980) propusieron dicho término dándole el crédito a la idea de Alain Colmerauer y Robert Kowalski (2014), señalando que la GCD es un caso especial de gramáticas con ciertas ventajas en relación a las denominadas libres de contexto. Pereira también colaboró con Stuart Sheiber en los albores de la lingüística computacional utilizando programación lógica.

Desde el ALGOL (*ALGO*rithmic Language) de los años 60 la programación ha evolucionado. Hoy en día mediante la GCD se pueden indicar relaciones en las frases del lenguaje humano haciendo posible manejar la estructura de su gramática ordinaria, observada en aplicaciones PLN como transcriptores de voz, traductores, tesauros o analizadores sintácticos entre otros (Figura 2).

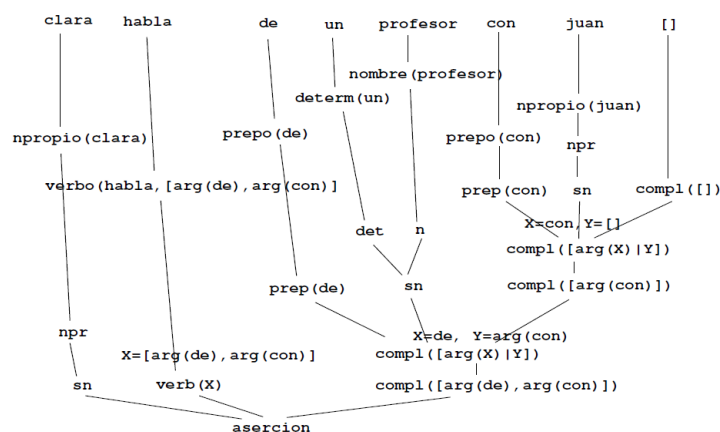


Figura 2. Aserción de la frase (Béjar y Jerez, 2011).

Una gramática completa, que abarque todas las posibles estructuras, relaciones y combinaciones de las partes constitutivas de una lengua, requiere un programa muy complejo y difícil de implementar por lo que se ha desarrollado una gramática específica para esta aplicación. Las oraciones gramaticalmente correctas como: "Circuitos Eléctricos I es una asignatura teórica-práctica", "¿Puedo inscribir Cálculo IV?", o combinaciones como "¿Puedo inscribir Cálculo IV y Circuitos Eléctricos I?", son aceptadas.

La GCD se aplica a una pregunta dada por el estudiante durante una consulta académica, donde el sistema automatizado vía Web comienza por ubicar las asignaturas en el árbol de prelación mediante una matriz numérico entera de dos dimensiones, por lo que en el pensum en estudio a la cátedra de "Circuitos III" le correspondería (6,3), la cátedra de "Sistemas de Distribución" (9,4), etc. En el diseño actual de la carrera se

clasifican las asignaturas ofrecidas en cinco áreas de formación según el Cuadro 2. Entre paréntesis se indican cantidades para un total de 53 materias conforme a un modelo de currículo que guarda las siguientes características: integral, realista, flexible, adaptable, equilibrado, participativo, pertinente y racional (Universidad del Zulia, 1995).

Cuadro 2. Asignaturas por área.

Área	Materias
General (4)	Comunicación y Lenguaje, Ciencia y Tecnología en el Contexto Venezolano, Análisis Crítico de la Realidad Venezolana, Metodología de la Investigación Documental.
Profesional (44)	Ciclo Básico (12): Cálculo I, II, III, IV, Física I, II, III, Álgebra Lineal, Programación, Geometría, Comunicación Gráfica, Estadística Circuitos y Comunicaciones (8): Circuitos Eléctricos I, II, III, Teoría Electromagnética I, II, Comunicaciones I, II, Sistemas Lineales. Electrónica y Control (9): Matemática para Ingeniería Eléctrica, Semiconductores, Electrónica Analógica I, II, Electrónica Digital I, II, Proyectos de Electrónica Analógica, Proyectos de Electrónica Digital, Sistemas de Control I. Potencia (7): Máquinas Eléctricas I, II, Ingeniería de Sistemas de Potencia, Modelado se Sistemas de Potencia, Sistemas de Protección, Canalizaciones Eléctricas, Sistemas de Distribución. Definidas por el Estudiante (5): Electiva I, II, III, Seminario, Tesis de Grado. Otras (3): Materiales para Ingeniería Eléctrica, Termofluidos, Ingeniería Económica.
Práctica Profesional (2)	Práctica Profesional, Pasantías.
Orientación (1)	Orientación.
Autodesarrollo(2)	Autodesarrollo (Opcional).

Como ejemplo se muestra en la Figura 3 un modelo de rendimiento del estudiante al lado del árbol de prelacones de la Escuela de Ingeniería Eléctrica como parte de un reporte de consulta académica. La leyenda y los colores sugieren facilidades de impresión en tono de grises, mientras que el nombre de las asignaturas se ha abreviado por motivos de espacio en la ventana del servidor Web. Además, el modelo de rendimiento categoriza la actuación del estudiante de manera literal, humanizando el concepto de rendimiento basado en números.

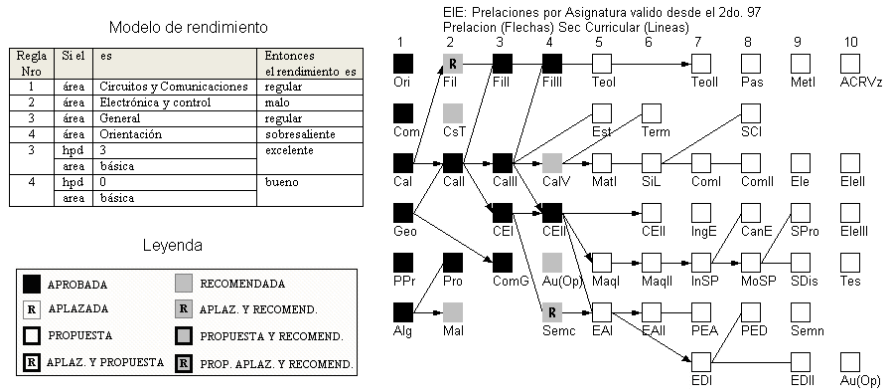


Figura 3. Modelo del estudiante en la consulta académica.

Posteriormente a una serie de preguntas el sistema recomienda ver seis materias para el siguiente período. En la Figura 4 se muestra una sección de este reporte.

Nombre: Muestra 2
 Materias Aprobadas (Sem Catedra Nota)

1	Calculo I	10	1	Geometria	12
1	Orientacion Ini.Univ.	18	1	Comunicac.y Leng.	12
2	Programacion	12	2	Calculo II	10
3	Calculo III	10	3	Ctos Elect I	11
4	Fisica III	12	3	Fisica II	13
1	Practica Prof.	12	1	Algebra Lineal	13
3	Comunicacion Graf	17	4	Ctos Elect II	11

Materias Aplazadas (Sem Catedra Nota)

4	Semiconductores	04
2	Fisica I	02

Materias recomendadas

S	Ht	Hp	Nombre	Secc	Prof	Horario
2	4	4	Fisica I	1	Fisica	L 9-10a v 9-10a
2	2	2	C.y T.Cont.Vzlno	1	C. Basico	C 2-3p
2	3	0	Mater. P. Ing. Elect.	1	Materiales	M 3-5p j 3-3p
4	4	1	Calculo IV	1	Matematicas	M 9-10a M 11-12a
4	0	0	Autodesarrollo I	1	Orientacion	C 9-10a
4	2	0	Semiconductores	1	Elec.y Cont.	M 7-9a
2	0	0	Pract.Fisica I	1	Fisica	S 7-8a s 8-9a

Horas-Teoria: 15 Horas-Totales: 22

Figura 4. Ejemplo de sección de un reporte de consulta académica.

Los lineamientos seguidos para la integración de los indicadores de rendimiento del estudiante en la consulta deben cumplir con el orden de inscripción, la cantidad de materias permitidas, el máximo número de horas teóricas y de horas prácticas semanales, la dispersión máxima para el siguiente período, el intento de nivelación de un estudiante en un semestre regular, el régimen de prelacones y las secuencias curriculares. El resultado de la consulta depende del número de las secciones abiertas, los horarios disponibles y de un comportamiento histórico del rendimiento observable. Aquellas áreas donde el estudiante presente mejor rendimiento durante la carrera ayudarán a su mejor desempeño en su vida laboral, un reflejo de la Responsabilidad Social Universitaria que como institución académica es capaz de influir en el entorno social a través de sus egresados, sin menospreciar con ello su formación ética y política descrita por Rojas (2007).

Métodos

Se comienza por crear una lista de aquellos elementos gramaticales que aparecen tanto en los reglamentos institucionales asociados a la consulta académica como en el diseño curricular de la Escuela. Los vocablos y frases seleccionados forman parte de la interfaz del usuario. En la Figura 5 se muestra una pequeña parte del código GCD incluido en la base de conocimientos y su árbol de análisis desarrollado por el programa. A esta base se van agregando sinónimos y frases tomadas del dialogo en la medida que el usuario dirija la consulta. Esto es una ventaja de los sistemas informáticos basados en reglas simulando naturalidad en las expresiones.

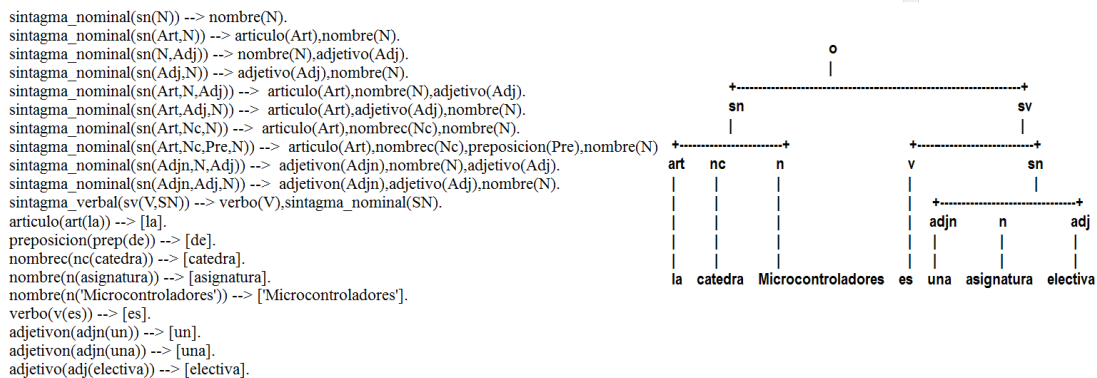


Figura 5. Parte de la gramática GCD y su árbol de análisis.

El sistema de consulta se prueba utilizando un sistema de gestión de contenidos bajo comunidades de internet, en este caso WordPress (2014). El servidor Web se basa en el software XAMPP (2014) y el propio sistema GCD, el primero maneja un puerto de comunicación para cargar una interfaz que muestra al usuario aquellos documentos de diferentes formatos con la capacidad de interactuar con otras aplicaciones más específicas como el Moodle (Entorno Modular de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetivos) entre otros. El sistema GCD usa otro puerto de comunicación para revisar la gramática, mantener los diálogos, buscar información en su base de conocimientos y guardar los reportes.

En el esquema de la Figura 6 el estudiante transcribe su propuesta de inscripción mediante una ventana cargada desde el blog de la web. Dicha ventana le solicita información y crea un archivo con sus datos personales y las propuestas que desee el cual es enviado a un directorio específico. En la Figura 7 se muestra la ventana dividida en dos secciones. La sección de la izquierda es la de comandos mientras que en la derecha se ven las respuestas. Durante el diálogo se puede visualizar el árbol de prelaciones, las preguntas y las respuestas, los documentos o reportes así como el historial indicando la fecha y hora de cada sesión.

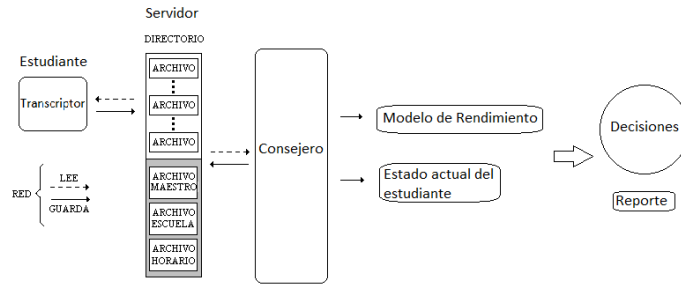


Figura 6. Prueba de consulta académica.

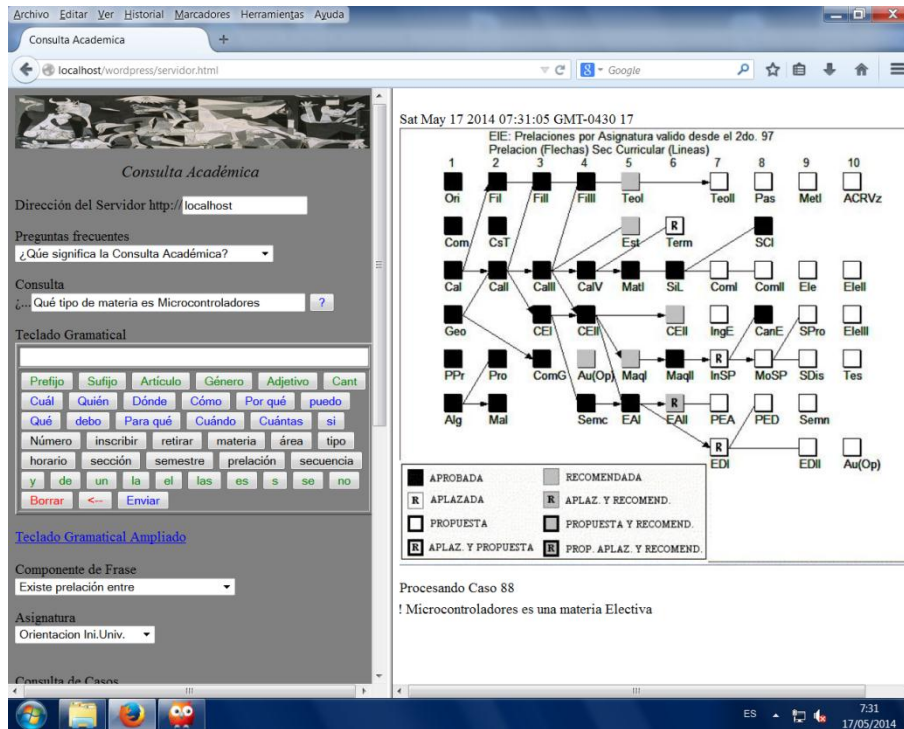


Figura 7. Interfaz del servidor en Mozilla Firefox®.

A través de la Interfaz el servidor lee el archivo generado por el estudiante, crea un modelo de rendimiento y dadas las decisiones guarda un reporte indicando la hora y la fecha, igualmente envía una copia de la consulta al usuario. Los archivos desarrollados que describen la estructura de la escuela, los reglamentos y los horarios establecidos por la secretaría docente están protegidos en forma de solo lectura.

Se seleccionaron cuatro casos para ser resueltos por el sistema con el fin de probar las reglas de decisión guardadas en la base de conocimientos del servidor. Tales casos involucran estudiantes ubicados en varios semestres o niveles representativos de la carrera (bajo, medio, alto y avanzado), simulando el momento de un proceso de consulta. En todos los casos se interpreta como una observación la aplicación de una regla cuando la misma no se satisface por

alguna asignatura propuesta para inscribir por el estudiante. Así mismo, es factible colocar más de una opción de inscripción aunque en los resultados solo se colocó la primera por motivos de espacio. Sin importar el número de opciones el servidor siempre agregará una opción adicional (aquella que sugiere materias recomendadas).

Resultados

En la Figura 8 se presentan los casos seleccionados resueltos por el servidor y en la Figura 9 las observaciones respectivas.

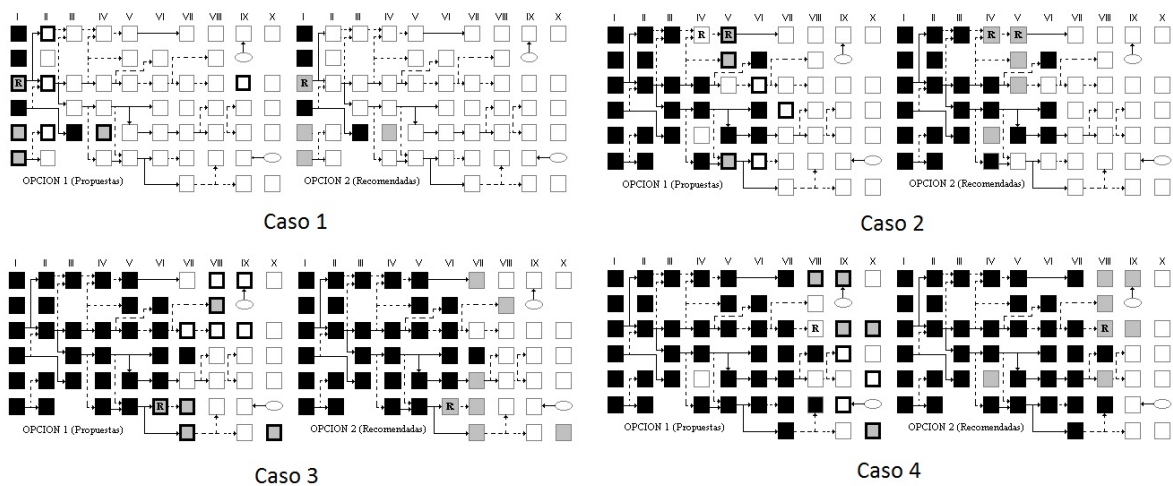


Figura 8. Casos seleccionados resueltos por el servidor.

**** REPORTE OBSERVACIONES ****

Nombre: Caso 1, Cedula: 1, Nro de Opciones: 2, Ver Observaciones Opcion: 1.

Sem	Nro Catedra	Secc.
1	6	Algebra Lineal 1
		Regla 6: la seccion propuesta tiene cruce con inscrita o esta cerrada
1	6	Algebra Lineal 2
		Regla 2: ya inscrita o propuesta
2	1	Fisica I 1
		Regla 7: no prela con aprobada
2	3	Calculo II 1
		Regla 7: no prela con aprobada
2	4	Programacion 1
		Regla 8: no es consecuente de aprobada o aplazada e inscrita
9	2	Diseno de Sub.Elect(E) 1
		Regla 7: no prela con aprobada

**** REPORTE OBSERVACIONES ****

Nombre: Caso 2, Cedula: 2, Nro de Opciones: 2, Ver Observaciones Opcion: 1.

Sem	Nro Catedra	Secc.
5	5	Electron.Analog.I 1
		Regla 6: la seccion propuesta tiene cruce con inscrita o esta cerrada
6	2	Sistemas Lineales 1
		Regla 6: la seccion propuesta tiene cruce con inscrita o esta cerrada
		Regla 8: no es consecuente de aprobada o aplazada e inscrita
6	2	Sistemas Lineales 2
		Regla 8: no es consecuente de aprobada o aplazada e inscrita
6	5	Electron.Analog.II 1
		Regla 6: la seccion propuesta tiene cruce con inscrita o esta cerrada
		Regla 7: no prela con aprobada
6	5	Electron.Analog.II 2
		Regla 7: no prela con aprobada
7	3	Ingenieria Econ. 1
		Regla 6: la seccion propuesta tiene cruce con inscrita o esta cerrada
		Regla 4: sobrepasa dispersion
7	3	Ingenieria Econ. 2
		Regla 4: sobrepasa dispersion

**** REPORTE OBSERVACIONES ****

Nombre: Caso 3, Cedula: 3, Nro de Opciones: 2, Ver Observaciones Opcion: 1.

Sem	Nro Catedra	Secc.
7	2	Comunicaciones I 1
		Regla 6: la seccion propuesta tiene cruce con inscrita o esta cerrada
8	1	Pasantias 1
		Regla 9: restricción de Pasantia, debe Aprobar todas las del 7mo. semestre
8	2	Sist.Control I 1
		Regla 6: la seccion propuesta tiene cruce con inscrita o esta cerrada
8	3	Comunicaciones II 1
		Regla 8: no es consecuente de aprobada o aplazada e inscrita
9	1	Metod.Inv.Doc 1
		Regla 6: la seccion propuesta tiene cruce con inscrita o esta cerrada
9	2	Diseno de Sub.Elect(E) 1
		Regla 7: no prela con aprobada
8	2	Pract.Sist.Control I 1
		Regla 6: la seccion propuesta tiene cruce con inscrita o esta cerrada

**** REPORTE OBSERVACIONES ****

Nombre: Caso 4, Cedula: 4, Nro de Opciones: 2, Ver Observaciones Opcion: 1.

Sem	Nro Catedra	Secc.
9	3	Sist.Proteccion 1
		Regla 8: no es consecuente de aprobada o aplazada e inscrita
9	5	Seminario 1
		Regla 11: restricción de seminario debe tener aprobadas 38 materias
10	4	Tesis de Grado 1
		Regla 12: restricción de tesis, debe aprobar hasta el 9no. semestre

Figura 9. Observaciones dadas por el servidor en los casos seleccionados.

Posteriormente se realiza una prueba de convergencia de culminación de carrera, demostrando como el servidor recomienda la totalidad de las materias de la carrera

cuando se le solicita consulta repetidamente. No se intenta con la prueba de convergencia optimizar el tiempo de tránsito del estudiante, ya que sería ficticio suponer que se mantendrían todos los horarios y que todas las secciones no presentarían problemas de cupo ya que al dispersarse las materias vistas a medida que se avanza los horarios empiezan a cruzarse, y debido a que están diseñados para estudiantes regulares que inscriben materias de un mismo semestre. El resultado se observa en la Figura 10, donde se obtuvo la totalidad de las materias en 10 consultas consecutivas indicadas por los números entre cuadros.

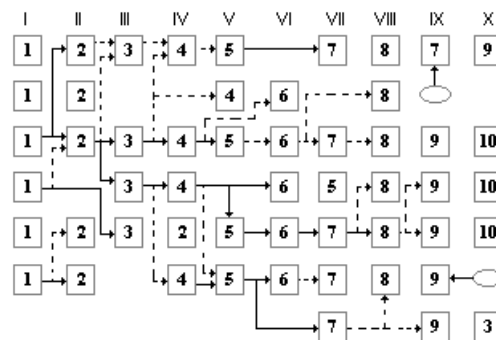


Figura 10. Convergencia.

En cuanto a la continuidad del diálogo se observó cómo el servidor responde utilizando la GCD reconociendo solo aquellos términos guardados en su base de conocimientos. En la Figura 11 se observa parte de un diálogo en donde las respuestas del servidor vienen precedidas por un signo de admiración.

?- que tipo de materia es Microcontroladores.
 ! Microcontroladores es una materia electiva.
 ?- cuantas horas tiene Microcontroladores.
 ! Microcontroladores tiene 3 horas teoricas semanales.
 ?- Puedo cursar Microcontroladores.
 ! No.
 ?- Por que.
 ! Microcontroladores tiene prelación con Proyecto de Electrónica Digital.
 ?- cuales materia puedo cursar.
 ! Ingeniería Económica
 ! Ingeniería de Sistemas de Potencia
 ! Proyecto de Electrónica Digital
 ?- Fin.
 ! Gracias por su consulta
 ?-

Figura 11. Cuadro de diálogo durante la consulta académica.

Discusión

En el primer caso el estudiante propuso repetidamente “Álgebra Lineal” en la misma opción y un número excedido de horas semanales por lo que se aplicó la regla 3

del máximo número permisible de horas, aunque no fue anotada en observaciones. Existen propuestas fallidas de las cuales se visualizan las reglas 2, 6, 7 y 8. La regla 6 prueba implícitamente si la sección está cerrada y busca una sección abierta que pudiera existir sin cruce de horas con alguna ya aceptada tal y como sucede con la cátedra de "Álgebra Lineal", en cuyo caso se aceptaría y recomendaría una sección abierta. Se niega una electiva por su violación a una prelación absoluta a pesar de no estar sujeta a la regla de la dispersión trimestral.

La última opción ajustada a las reglas no posee observaciones. En esta opción la cátedra de "Ciencia y Tecnología en el Contexto Venezolano" tiene cruce de horas con la única sección abierta y aceptada de "Práctica Profesional" del primer semestre por lo que no fue recomendada. Es posible que una propuesta entre en conflicto con varias reglas o bien que la regla aplicada no sea visible en el informe de observaciones que genera el programa, tal como sucede en el último caso 4 que involucra una materia opcional en donde la cátedra de "Autodesarrollo II" puede verse simultáneamente con "Autodesarrollo I", pero no antes.

Para el caso 2 se puede ver que la última opción incluye mayor número de materias que las aceptadas en la propuesta del estudiante. Igualmente una cátedra propuesta puede chocar con varias reglas al mismo tiempo como sucedió con "Sistemas Lineales" (Sección 1), "Electrónica Analógica II" o "Ingeniería Económica". (Sección 2). Se acepta "Teoría Electromagnética I" sin haber aprobado "Física III", pero se recomienda ver ambas materias simultáneamente. Existen varias propuestas fallidas, visualizándose solamente las reglas 4, 6, 7 y 8 en observaciones.

Para el caso 3 la recomendación dada por servidor incluye nuevamente mayor número de materias que las aceptadas en la propuesta del estudiante, logrando salvar convenientemente el obstáculo del cruce de horas. Hay propuestas fallidas en observaciones y solo se visualizan las reglas 6, 7, 8 y 9.

En el caso 4, es decir de estudiante avanzado, la última opción incluye nuevamente mayor número de materias que las aceptadas en la propuesta del estudiante. La Electiva recomendada ocupa la primera posición en la base de datos. Existen propuestas fallidas de las cuales se visualizan las reglas 8, 11 y 12, pertenecientes a cátedras de semestres avanzados. La cátedra de "Autodesarrollo I" es opcional por lo que no aparecen sus horas semanales en la recomendación reportada por el programa.

En la prueba de convergencia se ve la posibilidad de adelantar materias en algunos semestres. El diálogo aún puede agilizarse utilizando predicción de términos en la consulta. En

la actualidad se investiga los códigos debido a las revisiones del pensum, su reconocimiento en equivalencias y la creación de un modelo de actitudes del docente en cuanto a las respuestas que puede dar el sistema GCD. Se requiere una fase de evaluación donde participen estudiantes, docentes y planificadores observándose las ventajas y limitaciones de dicha gramática.

Conclusiones

Es posible agregar a la consulta académica la gramática de cláusulas definidas basado en un número limitado de reglas descritas mediante predicados. Dichas reglas siguen el patrón de un "sistema de producción" cuyas implicaciones se representan por un conjunto de acciones dentro de las cuales la principal es la de aceptar o rechazar un número de opciones o materias propuestas por el estudiante en miras de escoger la que mejor resulte en su desempeño.

El servidor responde con observaciones directas al usuario durante la consulta, mientras algunas observaciones son evidentes y no se exponen en el reporte limitando el riesgo de fraude del estudiante. La misma posee una ayuda presente en el menú de opciones y se pueden agregar mayor cantidad de funciones de utilidad en su base de conocimientos, destinada a las personas involucradas en la planificación y administración de los recursos humanos de escuelas similarmente estructuradas en la institución. La actualización semestral dependerá del cronograma y la planificación de sus departamentos.

La interfaz desarrollada mediante predicados específicos genera esquemas y gráficos como los descritos en los casos estudiados y maneja una semántica simple. Existe una ventaja al manejar estructuras de texto plano en la base de datos debido a que el espacio ocupado en memoria por el servidor se ve reducido. WordPress brinda la oportunidad de recibir críticas o comentarios en mejoras sobre el uso y el diseño de la herramienta de consulta además de poder conectarse a otros programas, necesario al proceso interactivo.

Referencias Bibliográficas

CBIT (2014). *Centros Bolivarianos de Informática y Telemática*

Pág. Web (Febrero 2014). <http://fundabit.gob.ve/proyectos/cbit>

Escuela de Ingeniería Eléctrica LUZ, (2010). *Instructivo de Inscripción. Segundo Período Académico del 2010*. Universidad del Zulia. Facultad de Ingeniería. Secretaría Docente. Maracaibo. Venezuela.

Béjar J, Jerez A (2011). *Apuntes de Gramáticas lógicas*. Departamento de Lenguajes y Sistema Informáticos. Universidad Politécnica de Cataluña. Pág. Web (Febrero 2014). http://www.lsi.upc.edu/~bejar/ia/material/problemas/gramaticas_logicas.pdf

Fernández, P. (2004). *La Tutoría Académica Personalizada y su Importancia en la Eficiencia Escolar*. Revista Mexicana de Orientación Educativa N° 2, Marzo 2003-Junio 2004. Pág. Web (Febrero 2014).

<http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/revistas/49073.pdf>

FUNDABIT (2014). *Fundación Bolivariana de Informática y Telemática*.

Pág. Web (Febrero 2014): <http://fundabit.gob.ve/>

Goncalves, R. y Alonso, J. (2009) *Una Aproximación de la Innovación Educativa desde la Formación Tecnológica del Docente*. Revista Ciencias de la educación. Segunda Etapa / Año 2009 / Vol. 19/ N° 34. Valencia, Venezuela. Julio-Diciembre. pp. 205-220

Pág. Web (Febrero 2014): <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n34/art11.pdf>

Gutiérrez G. (2011). "Método de Detección de Patrones de Rendimiento Estudiantil basado en Entropía" III Jornadas Científicas Internas" Universidad Dr. José Gregorio Hernández". Noviembre 2011. Maracaibo. Venezuela.

Gutiérrez G, Gutiérrez G. (2013). "Relaciones Causa-Efecto en el Árbol de Prelaciones: Un Caso de Estudio" V Jornadas Científicas Internas" Universidad Dr. José Gregorio Hernández". Noviembre 2013. Maracaibo. Venezuela.

Kowalski R. (2014). "Robert Kowalski's home page". Pág. Web (Enero 2014).

<http://www.doc.ic.ac.uk/~rak/>

LOCTI (2010). *Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación*. Pág. Web (Abril 2014):

http://www.rvcta.org/Asociacion/DocumentosAsociacion/LOCTI_Venezuela.pdf

Peña A. (2014). *Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013*. Archivo de Presentación. Universidad Bolivariana de Venezuela

Pág. Web (Febrero 2014):

<http://investigacionubv.files.wordpress.com/2012/04/pdes-2007-2013.pdf>

Pereira F, Warren D. (1980). "Definite Clause Grammars for Language Analysis - A Survey of Formalism and a Comparison with Augmented Transition Networks". Department of Artificial Intelligence, University of Edinburgh. Artificial Intelligence 13 (1980), North-Holland Publishing Company. 231-278. Pág. Web (Febrero 2014):

<http://www.labri.fr/perso/nfsr/WSLR/2012-2013/DocProlog/pereira-warren.pdf>

RENADIT (2014). *Red Nacional de Actualización Docente mediante la Informática y la Telemática*. Pág. Web (Abril 2014): <http://renadit.me.gob.ve/>

Robles R., (2005), *Orientación Educativa y Rendimiento Académico*. Revista Mexicana de Orientación Educativa. Ejemplar electrónico cuatrimestral N° 4. Noviembre de 2004-Febrero de 2005.

Rojas M. (2007) *La responsabilidad Social de las Universidades en la Socialización Política del estudiante como componente central de la formación integral*. Revista HOLOGRAMÁTICA – Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Manizales – UNLZ - Año IV, Número 7, V1 (2007), pp. 181-204. Pág. Web (Marzo 2014):
http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/467/hologramatica07_v1pp181_204.pdf

Universidad del Zulia, (1995). *Diseño Curricular Pensum y Programas*, Escuela de Ingeniería Eléctrica. Maracaibo. Venezuela.

XAMPP. *Open source package containing Apache MySQL, PHP, and Perl*. Versión 3.2.1. Pág. Web (Febrero 2014): <https://www.apachefriends.org/index.html>

Wordpress. *Plataforma para la creación de Páginas Web o Blogs*. Bitnami'library. Versión 3.9.1. Pág. Web (Abril 2014): <https://bitnami.com/stack/wordpress>.

La convivencia escolar y su orientación en las organizaciones educativas (6JJGH-59)

Pedro Fernández^{*}
Giannantonio Raspa^{**}

Resumen

La investigación se orientó a analizar la convivencia escolar en la Unidad Educativa Nacional Luis Beltrán Ramos, de la parroquia Juana de Ávila de Maracaibo. Considerando los aportes de Banz (2008), Lanni (2003), Builes (2004) e Hirmas (2008) entre otros. El tipo de investigación fue descriptiva, con diseño no experimental, transeccional, de campo. Con una población de cinco directivos y sesenta y cuatro docentes. Se recolectó la información con un cuestionario tipo escala, validado y con confiabilidad de 0,8033. Se analizaron los datos, con estadística descriptiva. Concluyéndose que los directivos presentan debilidades para mantener la promoción real de espacios enmarcados en una adecuada convivencia escolar. Recomendándose la aplicación del plan diseñado para la promoción de la convivencia escolar.

Palabras clave: Convivencia Escolar, Mecanismos de Convivencia Escolar, Orientación de la Convivencia Escolar, Educación Media General

School coexistence in educational organizations: mechanisms for guidance

Abstract

The research was aimed to analyze scholastic coexistence in the National Educational Unit Luis Beltran Ramos, located in the parish of Maracaibo Juana de Ávila. Considering the contributions of Banz (2008), Lanni (2003), Builes (2004) e Hirmas (2008), among others. The research was descriptive, with non-experimental, transactional and field design. With a population of five directors and sixty-four teachers. The information was collected with a questionnaire type scale, validated and with a reliability of 0.8033. Data were analyzed with descriptive statistics. Concluding that the directors have weaknesses to maintain the adequate promotion of real spaces framed in school coexistence. Recommending the implementation of the plan designed to promote school coexistence.

Key words: School Coexistence, School Coexistence Mechanisms, Orientation of School Coexistence Media General Education

* M.Sc en Orientación. Mención Educativa (LUZ), Lcdo en Educación, mención Orientación (LUZ) . Lcdo. en Publicidad y Relaciones Públicas (LUZ). TSU en Diseño Gráfico (ITUS). Coordinador del departamento de Orientación en el Liceo Nacional Ana María Campos. Orientador adjunto en la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Municipal de Maracaibo. (Polimaracaibo) pa_fg@hotmail.com

** Doctorante en el Programa de Cs Doctorales (URBE). 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). Miembro de comité Académico Maestría en Gerencia Educativa (URBE). Subdirector Unidad Educativa Fe y Alegría Santa Brígida. Profesor de Seminario de Investigación y Diseño y Gestión de Proyectos Educativos en URBE. 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 (PEII-ONCTI). graspa@urbe.edu.ve

Introducción

En la actualidad se han originado en las organizaciones educativas diversos cambios, tanto en sus procesos administrativos como en las diferentes formas de relacionarse que se generan en sus entornos, resultado de las interacciones personales que se desarrollan entre los directivos, docentes y estudiantes. Convivir con otros seres humanos, involucra interactuar con variadas maneras de ser, pensar y opinar. Todos tienen su propia personalidad, diferentes caracteres, determinada educación, diferentes costumbres, múltiples ritmos de vida y distintas formas de expresar emociones; es por ello que para poder convivir en medio de esas diferencias, se hace necesario abrirse a la comprensión y al diálogo, con reglas enmarcadas en dignidad, respeto a las personas y valores.

Por ello, es fundamental contar con reglas o normas que regulen estas interacciones, con el fin de que se desarrolle en perfecta armonía la convivencia escolar, entendida esta como la relación entre todos los actores institucionales. Por lo tanto, los recintos educativos deben constituirse en lugares privilegiados de convivencia, en espacios de crecimiento, de encuentro, aprendizaje, experiencias significativas, conocimiento y descubrimiento. En este sentido, la organización educativa, aun cuando no se lo proponga, no se debe limitar a enseñar conocimientos, habilidades y métodos, sino que debe ir más allá, debe contribuir a generar los valores básicos ligados a la identidad institucional y de la sociedad en la que está inserta y sobre los cuales se construye y consolida la convivencia.

Las anteriores consideraciones, fundamentan la necesidad de desarrollar esta investigación, para analizar cómo se comporta y es orientada la Convivencia Escolar en la Unidad Educativa Luis Beltrán Ramos, de la parroquia Juana de Ávila de la ciudad de Maracaibo, Estado Zulia. Para tal efecto se establecieron como objetivos específicos: identificar los mecanismos de convivencia escolar, describir la orientación de la convivencia escolar y por último, diseñar un programa para el fortalecimiento de la convivencia escolar en la referida institución educativa.

Fundamentación teórica

La investigación se cimentó en el análisis del comportamiento de la variable Convivencia Escolar, a través de las dimensiones: Mecanismos de Convivencia Escolar y Orientación de la Convivencia Escolar. Para la primera dimensión, se tomaron en cuenta los indicadores: comunicación, respeto mutuo y compromiso, mientras que para la segunda dimensión, se tomaron en consideración los indicadores: participación, consenso y formación ciudadana. Para ello, se tomaron como referentes los postulados teóricos de Banz (2008), Lanni (2003), Builes (2004) e Hirmas (2008), entre otros.

Convivencia Escolar

Según lo expresa, Banz (2008), la convivencia es una actividad con la que el ser humano se enfrenta a diario, en la que este socializa de una u otra manera a partir de los contextos que le toca enfrentar. En este sentido, la manera en que a un ser humano le toca convivir es naturalizada como la manera adecuada de convivir. Por otra parte, Lanni (2003), agrega que la escuela como institución educativa y ámbito de convivencia, es una estructura social en dos sentidos, es decir, está formada a partir de la sociedad y a la vez expresa a la sociedad. En tal sentido, lo que se habla en la escuela, es la expresión de la sociedad. Razón por la cual, no es ajena a las crisis sociales y políticas en las que pueda estar inmersa en determinados momentos históricos y que como ente socializador puede igualmente ver afectada su convivencia.

Es por ello, que en el contexto de las organizaciones educativas, se requiere que el directivo aplique estrategias gerenciales que permitan integrar escuela, familia y comunidad, asignando responsabilidades a todos los actores educativos que confluyen en la organización, con el propósito de fortalecer en el escenario escolar las relaciones en sus diferentes niveles, para favorecer ambientes de sana convivencia, administrando de forma adecuada las posibles situaciones conflictivas que puedan presentarse logrando que éstos sean funcionales, es decir, que resulte positivo y se refuerzan las metas del grupo favoreciéndose con ello la adecuada convivencia escolar. Sin embargo, estos resultados pudiesen verse obstruidos por las debilidades presentadas por el gerente, cuando éste carece de habilidades para manejar eficazmente el conflicto y como consecuencia de ello, se imposibilita la convivencia escolar dentro del contexto educativo.

Basado en las consideraciones anteriores, es de vital importancia conocer cuales con los mecanismos de convivencia escolar para poderlos considerar dentro de la escuela, asumiéndola como espacio privilegiado para la coexistencia. En tal sentido, convivir según Torrego (2006), es aceptar la posibilidad del conflicto en las relaciones, sin embargo, muchas veces esta realidad no es aceptada por quienes conforman el hecho educativo, donde no se considera que el contexto que rodea y envuelve la escuela y a las relaciones que se suceden dentro de ella, desvelan la propia complejidad de lo social. Es decir, se requiere desentrañar del contexto educativo lo esencial. En efecto, se requiere tratar de hallar las causas que impiden la convivencia escolar y el desarrollo exitoso de los procesos educativos.

Es por ello, que según plantea Lanni (2003), para poder aprender a convivir deben cumplirse ciertos procesos, que por ser componentes de toda convivencia democrática, su ausencia dificulta su construcción. Dentro de estos procesos, el referido autor menciona que las personas deben interactuar, interrelacionarse, conversar, participar activamente, establecer compromisos, colaborar, discutir, disentir, acordar y finalmente reflexionar. En definitiva, los mecanismos de

convivencia escolar señalados por el referido autor como la comunicación, el respeto mutuo y el compromiso favorecen la armonía y la coexistencia dentro de la institución. Todos ellos deben ser orientados por el directivo de las organizaciones educativas para constituir escenarios de paz, democracia, inclusión y responsabilidad, que conducen a una mejora de la convivencia escolar.

En relación a lo expresado, la comunicación resulta importante sobre todo cuando funge como un mecanismo de convivencia escolar, es decir, la comunicación es indispensable para desarrollar relaciones armoniosas estables entre el personal de la institución, los estudiantes, la familia y comunidad. En este sentido, según Alles (2005), la comunicación es la capacidad de escuchar, de hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma selectiva y exponer aspectos positivos. De acuerdo con lo expuesto por la autora, de la comunicación, se deriva el buen desarrollo de la interacción entre individuos. En tal sentido, se requiere que el personal directivo y docente de las organizaciones educativas, practique una comunicación fundamentada en la paz, que ejerza influencia sobre los miembros de la comunidad educativa a formar parte del equipo de trabajo, con el apoyo de su acción pedagógica.

Por otro lado, el respeto, de acuerdo a Abanin (2008), es casi lo más importante para la convivencia entre las personas, sin él todo el mundo estaría en guerra y en peleas permanentes. En efecto, la convivencia escolar se vería obstruida por la falta de respeto que presentan docentes y estudiantes. En este sentido, en las organizaciones educativas, el respeto mutuo se constituye en la medida que cada miembro de la organización valore las posiciones contrarias como elementos para fortalecer los espacios educativos.

Por último, el compromiso, como otro mecanismo de la convivencia escolar, es un tema que ha interesado desde hace mucho tiempo a los directivos y estudiosos del comportamiento humano en las organizaciones. Es por ello que en el contexto de las instituciones educativas, el compromiso debe ser asumido por todos los miembros que integran la institución, como un aspecto inherente en su labor diaria. Asimismo, de acuerdo al compromiso que asuma el colectivo de; directivos, docentes, personal administrativo, obrero, estudiantes y representantes, la institución gana y al desarrollarse esto, la convivencia escolar resulta favorecida para el sano convivir de los actores educativos.

Según Torrego (2006), el compromiso es la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización. De acuerdo con el autor, el compromiso resulta interesante para el éxito de las organizaciones, ya que las personas sienten responsabilidad e identidad con la institución y las relaciones que en ella se desarrollan, lo cual se atribuye en pertinencia hacia la institución.

Dentro de otras consideraciones, la orientación de la convivencia escolar, es una tarea que debe ser promovida por el departamento de orientación de la institución, los directivos y docentes de las organizaciones educativas, ya que se amerita buscar las acciones necesarias para alcanzar la convivencia escolar entre todos los actores educativos para promover el desarrollo de sujetos con derecho y responsabilidad, es decir, ciudadanos aptos para integrarse en el entorno sociocultural donde interactúan.

Según, Ortega y Del Rey (2003), la orientación de la convivencia escolar tiene como objetivo principal evitar la aparición de problemas de violencia y malos tratos en las instituciones escolares, así como en las relaciones sociales que los actores educativos establecen con las familias y las comunidades en las que se ubica la escuela. En relación a esta postura, se destaca la relevancia que tiene el consolidar acciones dinamizantes para fortalecer la convivencia desde la cotidianidad desarrollada desde las escuelas estudiadas. Dentro de estas consideraciones, el referido autor plantea que la orientación de la convivencia escolar se fundamenta en la participación, el consenso y la participación ciudadana.

En ese sentido, de acuerdo a Salamanca, Casas y Otoyá (2009), la participación se constituye como protagonista y permite el fortalecimiento de las capacidades de las personas, los grupos y las organizaciones, que posibilita el paso de personas beneficiarias sujetas de su propio desarrollo y el de su entorno. De acuerdo a lo expresado, la participación se torna como elemento fundamental e indispensable para la orientación de la convivencia escolar, pues, constituye un reto para el directivo de las organizaciones educativas, idear estrategias pertinentes a la realidad sociocomunitaria, que permita ofrecer respuesta a los actores educativos involucrados en el trabajo escolar, para la toma de decisiones colectivas.

De igual forma, el consenso en la convivencia escolar resulta importante, pues ello permite participar en la definición de las metas que se posean tanto a nivel personal como familiar y laboral; a fin de integrar las necesidades y deseos individuales y colectivos con las demandadas que exige la sociedad, las cuales contribuyan a erradicar la violencia y construir espacios de paz. Al respecto Mejía (2004, p. 59), agrega que el consenso alude a "la capacidad de construir espacios en los cuales se cruzan diferentes experiencias, donde se mezclan intersubjetividades, se sobreponen códigos y simbolizaciones, donde se ven afectadas formas físicas del sujeto inscritas a lo largo de sus vidas por medio de la cultura". Esto indica que para lograr el consenso de todos los actores de la organización, debe haber previamente un intercambio de opiniones que pueden coincidir a la resolución pacífica de un conflicto, por medio de la concertación de las partes involucradas en el mismo.

Por último, la formación ciudadana apunta a insertar creativa y dinámicamente a la persona dentro de una sociedad democrática. En tal sentido, la formación ciudadana se constituye como

una de las acciones más importantes para orientar la convivencia escolar en las organizaciones educativas, la cual debe producirse en el marco de un clima de paz, respeto, solidaridad, bien común y de unas relaciones personales coherentes con el sistema de valores por el que opta el colectivo conformado por la comunidad educativa.

Es así como Lucini (2006), denomina la formación ciudadana como el gran cambio, referido a promover transformaciones significativas que conduzcan a la formación de un ser humano capaz de practicar, en el seno de la sociedad cambiante diversos valores que le proporciona un mejor desempeño dentro del contexto al que pertenece y se desenvuelve. Es por ello, que el personal directivo de y docente de las organizaciones educativas, requieren valorar los elementos institucionales, de grupo o individuales que fomentan y promueven la convivencia escolar y permitan la resolución efectiva de conflictos y problemas.

Cuadro 1
Variable en Estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores
CONVIVENCIA ESCOLAR	Mecanismos de convivencia escolar	Comunicación Respeto mutuo Compromiso
	Orientación de la convivencia escolar	Participación Consenso Formación ciudadana

Fuente: Fernández y Raspa (2014)

Métodos

La investigación se ubicó dentro del tipo descriptiva, con un diseño no experimental, transeccional y de campo. La población estuvo constituida por ciento trece (113) sujetos, de los cuales, cinco (05) fueron directivos y ciento ocho (108) docentes, todos pertenecientes a la Unidad Educativa Nacional Luis Beltrán Ramos. En referencia a la muestra, para los directivos, por ser una población finita y accesible, se consideró un censo poblacional, mientras que para los docentes se calculó una muestra con el uso de la fórmula propuesta por Sierra Bravo para poblaciones finitas, donde una vez aplicada

la esta, se obtuvo un valor de $n= 64$ docentes.

Como técnica para la recolección de la información se utilizó la encuesta, que según Méndez (2007, p. 252), “se hace por medio de formularios, que tienen su aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación y demás sistemas de conocimiento”, Para tal efecto, se elaboró un cuestionario tipo escala con dieciocho (18) ítems y cuatro (4) alternativas de respuesta, con un nivel de medición ordinal, validado por cinco (5) expertos y calculada su confiabilidad por medio de la fórmula Alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0,8033, lo que indica según el baremo de Ruiz (2002), que el instrumento tiene una confiabilidad Muy Alta.

Una vez aplicados los instrumentos a la muestra seleccionada, se realizó el análisis de los resultados arrojados, los cuales sirvieron de guía para la comparación de la información obtenida en la realidad estudiada con las bases teóricas. En relación a ello, para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos, se empleó la estadística descriptiva considerándose la distribución de frecuencias y como medida de tendencia central, la media aritmética. Para la categorización de los resultados de las medias, se elaboró un baremo donde se establecieron los intervalos y categorías de análisis. Este baremo, puede observarse en el siguiente cuadro:

Cuadro 2
Baremo para Categorización de las Medias Baremo de Análisis

Rango	Categorías de Análisis
$3,25 < X \leq 4,00$	Muy Adecuada
$2,50 < X \leq 3,25$	Adecuada
$1,75 < X \leq 2,50$	Medianamente Adecuada
$1,00 < X \leq 1,75$	Inadecuada

Fuente: Fernández y Raspa (2014)

Resultados

A continuación, se describe el estudio estadístico que permitió establecer el análisis y discusión los resultados obtenidos. Dicho análisis se desarrolló en función del estudio e interpretación de todas las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado presentado de

acuerdo a las dimensiones de la variable en estudio. De igual manera, se expresa la opinión o interpretación del autor fundamentándose en la observación realizada, discutiéndose y confrontándolos con los postulados teóricos abordados, lo que conllevó a la obtención y establecimiento de las conclusiones y recomendaciones.

En ese sentido, se procedió al análisis, destacando los puntajes más altos y bajos, contrastando los obtenidos por ambas poblaciones y confrontando con las teorías que sustentan la investigación. Esto se realizó mediante la dimensión Mecanismos de Convivencia escolar y Orientación de la convivencia escolar con respectivos descriptores. Estos resultados pueden observarse en la siguiente tabla:

Tabla 1

Tabla de la variable Convivencia Escolar

Variable	Media Aritmética		Dimensión	Media Aritmética		Indicadores	Media Aritmética	
	Dir.	Doc.		Dir.	Doc.		Dir.	Doc.
C O N V I V E N C I A E S C O L A R	3,16	2,10	Mecanismos de Convivencia escolar	2,92	2,25	Comunicación	2,53	2,10
						Respeto mutuo	3,45	2,96
						Compromiso	2,79	1,70
			Orientación de la convivencia escolar	3,39	1,95	Participación	3,10	1,74
						Consenso	3,35	2,47
						Formación ciudadana	3,73	1,64
Alternativas de Respuesta			Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca		
Promedio de las Dimensiones			Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.
			64,4	0,0	10,6	11,2	25,0	48,9
Categorización del Baremo			Directores: Adecuada		Docentes: Medianamente Adecuada			

Fuente: Fernández y Raspa (2014)

Como puede observarse, en la tabla del cierre de la variable Convivencia Escolar, ésta arrojó como resultado que los directivos, opinaron con un 64,4%, que siempre y 10,6% casi siempre, utilizan los mecanismos y orientación de la convivencia escolar. Por otro lado, el resultado de la

media para esta población, arrojó un valor de 3,16 lo cual indica según el baremo establecido para su categorización que la convivencia escolar es Adecuada.

En relación a los resultados obtenidos de la población docente, éstos reflejan discrepancia con respecto a la opinión de los directivos, observándose que en un 48,9%, casi nunca y en un 39,9% nunca se cumplen las dimensiones planteadas, ubicándose los mayores porcentajes de respuesta en las categorías negativas, reflejando esto que casi nunca y nunca se utilizan los mecanismos de convivencia escolar y los de orientación de convivencia escolar. Con respecto a la media, esta arrojó un valor de 2,10 que se corresponde con la categoría Medianamente Adecuada según el baremo establecido en el marco metodológico.

Discusión

Una vez obtenidos y analizados los resultados, puede observarse que ambas poblaciones tienen percepciones diferentes con respecto a la Convivencia Escolar, indicando los directores que es Adecuada, mientras que los docentes expresan que es Medianamente Adecuada. Cabe en este sentido, resaltar la importancia de las instituciones escolares como espacios de promoción de una adecuada convivencia, más aún, según refiere Lanni (2003), que la escuela es un ente de formación social en dos sentidos, es decir, está formada a partir de la sociedad y a la vez expresa a la sociedad.

En efecto, en el contexto de las organizaciones educativas, es necesario que el directivo ejerza su liderazgo, empleando estrategias gerenciales que permitan integrar; escuela, familia y comunidad, con el propósito de fortalecer en el escenario escolar las relaciones que posibiliten la convivencia escolar en ese contexto. De igual forma es importante considerar las acciones del docente, como actor en el proceso educativo, quien según lo plantea Builes (2004), debe contribuir a la formación integral del hombre y no únicamente basar su práctica en la mecanización del conocimiento educativo, centrándose en el cumplimiento de actividades rutinarias, desprovistas de significado y contenido para el estudiante.

En ese sentido, son de igual forma pertinentes los aportes de Hirmas (2008), quien plantea que se debe construir responsabilidad en la convivencia escolar, basado en una propuesta de innovación relativa a temas de inclusión, democracia y participación, lo que supone una revisión profunda de modos de proceder constituidos en la escuela y la sociedad, donde la comunicación, el respeto mutuo y el compromiso como mecanismos de convivencia escolar, conjuntamente con la participación, el consenso y la formación ciudadana, como aspectos orientadores, se constituyan en elementos importantes e integradores de la convivencia escolar.

En definitiva, los mecanismos de convivencia escolar favorecen la armonía, los cuales deben ser orientados por el directivo de las organizaciones educativas para constituir escenarios de

paz y mejorar de la convivencia escolar, por medio de la práctica de valores positivos que inciden en la cooperación y tolerancia. Es por ello necesario, considerar la convivencia escolar como un espacio privilegiado para reconocer hacia donde se dirige la escuela, es decir cuál es la meta que persigue. En este sentido, el autor sostiene que la experiencia es fundamental para orientar la convivencia escolar hacia niveles de concreción. Sin duda alguna, en el contexto de las organizaciones educativas, los directivos tienen la ardua tarea de proveer escenarios de paz, para el impulso de una educación que cultive los valores, como fundamento dinamizador de la educación que se promueve en las organizaciones educativas.

Conclusiones

Una vez analizados los resultados, puede concluirse en cuanto a identificar los mecanismos de convivencia escolar, que los indicadores comunicación y compromiso son Adecuados y el indicador respeto mutuo es Muy Adecuado dentro de la institución según la opinión de los directivos. Sin embargo, estos resultados divergen de la opinión de los docentes, para quienes los indicadores comunicación y compromiso son Medianamente Adecuados y el indicador respeto mutuo es Adecuado. Evidenciándose con esto que a pesar de existir respeto mutuo entre los actores, la comunicación y el compromiso son mecanismos que requieren ser reforzados para mejorar la convivencia dentro de la institución educativa, más aún cuando para estos indicadores las opiniones son divergentes para ambas poblaciones.

Por otro lado, en referencia a describir la orientación de la convivencia escolar, se observó que los indicadores abordados en esta dimensión: consenso y formación ciudadana, son Muy Adecuados y el indicador participación es Adecuado según expresan los directivos, mientras que de acuerdo a la opinión de los docentes los indicadores participación y formación ciudadana son Inadecuados y el indicador consenso es Medianamente Adecuado. Dentro de este aspecto, se observa de igual forma divergencia en la opinión de los actores involucrados (directivos y docentes), lo que indica que se requieren reforzar estos tres indicadores para mejorar la convivencia dentro de la institución.

Fundamentado en estos resultados, se puede deducir que tanto los mecanismos como la forma de orientar la convivencia escolar, no es la apropiada según lo manifiestan los docentes, lo que demuestra debilidades por parte del personal dentro de la institución para establecer las orientaciones adecuadas para la convivencia escolar, donde la participación, el consenso y la formación ciudadana, conjuntamente con la comunicación, el respeto mutuo y la participación como mecanismos de convivencia escolar sean elementos necesarios para emprender espacios para convivir en paz, armonía y mantener unas relaciones humanas acordes al contexto educativo que favorezcan la coexistencia dentro de la institución escolar.

Propuesta para el fortalecimiento de la Convivencia Escolar

Fundamentado en las consideraciones anteriores y sus implicaciones, se planteó un programa con la finalidad de favorecer un ambiente propicio para la adecuada convivencia, con el diseño de estrategias que puedan aplicarse de forma práctica para la prevención y abordar diversas situaciones que se presenten dentro de la comunidad escolar. En relación a lo referido, se consideraron diversos contenidos y actividades para ser trabajadas grupalmente y en intervenciones personalizadas, que garanticen un clima que favorezca las relaciones y optimice la convivencia escolar.

Para tal efecto, el programa se orientó a abordar los mecanismos y orientaciones de la convivencia escolar para establecer las orientaciones que permitan obtener los objetivos institucionales, todo ello a través del diseño de dos fases del programa. En la primera fase, se estableció el fortalecimiento de los mecanismos de convivencia escolar por parte de los directivos y docentes con el propósito de que éstos tengan la capacidad de comunicarse efectivamente, practicar el respeto mutuo y establecer compromisos, como formas de activar los mecanismos de convivencia escolar.

Por otro lado, una segunda fase para implementar los elementos de la orientación para la convivencia escolar que se puedan dan utilizar en la solución de conflictos, con el propósito de desarrollar competencias, habilidades técnicas que sirvan como base en la correcta utilización de la orientación de la convivencia escolar para prevenir y solucionar el conflicto en el entorno educativo. Estas fases, se grafican a continuación:

Fase 1: Fortalecimiento de los mecanismos de convivencia escolar por parte de los directivos y docentes.

Figura 1
Representación esquemática de la primera fase de la propuesta

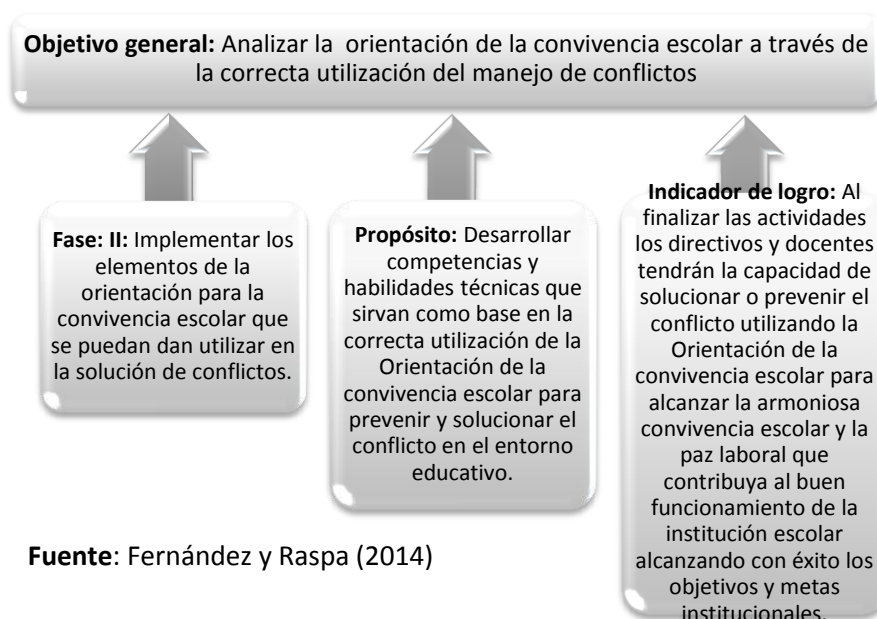


Fuente: Fernández y Raspa (2014)

Fase 2: Implementar los elementos de la orientación para la convivencia escolar que se puedan dan utilizar en la solución de conflictos.

Figura 2

Representación esquemática de la segunda fase de la propuesta



Fuente: Fernández y Raspa (2014)

Referencias Bibliográficas

- Abanin, Olesksandr (2008). *El Respeto Mutuo*. "e-QUERCUS" PERIÓDICO BIANUAL 17 de marzo de 2008 - Año II - Núm. 3. Salamanca - [Edición-electrónica]. Disponible: <http://e-quercus.es/>
- Alles, M. (2004). *Gestión por Competencias*. Argentina: Editorial Granica.
- Banz, C. (2008). *Convivencia Escolar. Documento Valoras UC*.
- Builes, L. (2004). *Microcurrículo, lo humano en la Educación. En: Educación para la Paz. Una pedagogía social para consolidar la democracia social y participativa*. Magisterio. Colombia.
- Hirmas, C. et al. (2008). *III Jornadas de Cooperación Iberoamericana Sobre Educación Para La Paz, La Convivencia Democrática y Los Derechos Humanos*. San José de Costa Rica.

- Lanni, N. (2003). *La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja*. Monografías virtuales. Número 2.
- Lucini, F. (2006). *Formación Ciudadana*. Madrid-España: Editorial Alauda Anaya.
- Mejía, M. (2004). *En busca de una Cultura de Paz. En: Educación para la Paz. Una pedagogía social para consolidar la democracia social y participativa*. Colombia: Magisterio.
- Méndez, C. (2006). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en las ciencias empresariales*. (4ª ed.). Colombia: Limusa S.A.
- Ortega R, Rosario y Del Rey, Alamillo. (2003). *La violencia escolar: Estrategias de prevención*. España. Editorial, Graó.
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa: Procedimiento para su Diseño y Validación*. Barquisimeto. Venezuela: CIDEF, C.A.
- Salamanca, M., Casas, A. y Otoy, A. (2009). *Educación para la paz. Experiencias y metodologías en colegios de Bogotá*. Colombia: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Torrego, J. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona – España: Editorial Grao.

Perfil Profesional del Egresado de Administración de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. (6JJGH-62)

Milena Aldana^{*}
Angely Ereipa^{**}
Francis Arguello^{***}

Resumen

Esta investigación tiene como propósito analizar el perfil ocupacional del egresado de administración de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández y para ello, se debe establecer las características, los aspectos axiológicos y ontológicos evaluando el campo laboral del egresado. Teóricamente se fundamenta en Díaz (2010), Hernández y Rodríguez (2009) cita a Fayol (1916), Agüero (2008), la Ley de ejercicio profesional del licenciado en administración de empresas y el Código de Ética Profesional del Licenciado en Administración. La metodología es documental según Arias (2009) quien expresa que la investigación documental "es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios. Teniendo como reflexión que la trascendencia de la universidad como formadora de profesionales con el perfil en función a los requerimientos de la sociedad y del sector empleador (saber, saber hacer, saber ser) demanda que las instituciones de educación universitaria, de acuerdo con su misión, filosofía y modelo educativo, anticipen y busquen satisfacer los requerimientos del futuro y que esto se traduzca en planes y programas de estudio que, acompañados de la didáctica y el uso de la tecnología de un cuerpo académico con un conocimiento profundo de la disciplina que enseñan y de habilidades docentes, logren que, por medio de la vinculación universidad–empresa, se cubran los requerimientos laborales y sociales de una formación sólida e integral de los administradores.

Palabras clave: Formación, Perfil, Campo Laboral.

Professional profile of the graduate of the University Administration Dr. José Gregorio Hernández

Abstract

This research aims to analyze the occupational profile of the graduate management Universidad Dr. José Gregorio Hernández and for this, you must set the features, axiological and ontological aspects of assessing the workplace graduate. Theory is based on Diaz (2010), Hernández y Rodríguez (2009) Fayol (1916), Agüero (2008), the professional practice of Law degree in business administration and the Code of Ethics of the Bachelor of Management. The methodology is documentary as Arias (2009) who states that the documentary research "is a process-based search, retrieval, analysis, review and interpretation of secondary data. Taking as a reflection that the importance of the university as a training professional with the profile according to the requirements of society and of the employers (knowing, knowing how, knowing how to be) demand that institutions of higher education, according to its mission, philosophy and educational model, anticipate and seek to meet future requirements and that this translates into plans and programs of study, together with the teaching and use of technology in an academic body with deep knowledge of the subject they teach and teaching skills, achieve that through university-industry linkages, labor and social requirements of a sound and comprehensive education administrators are covered.

Keywords: Training, Profile, Field Work.

* Doctora en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Gerencia Educativa (URU). Directora de desarrollo Estudiantil de la UJGH. Profesora de la cátedra Organización y Métodos de la UJGH. Tutora de Pregrado de la UJGH. Docente Asociado en la UJGH. Investigadora Acreditada por el PEI Nivel B. Investigador adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA). maldana@ujgh.edu.ve.

** Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH). Proyecto de Grado en modalidad Pasantías de Investigación Par I 2014, adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA). angely_de_villamizar@hotmail.com

*** MSc. en Gerencia Educativa (URBE). Directora de Orientación de la UJGH. Profesora de la cátedra Dinámica de Grupo y Metodología de Estudio de la UJGH. Tutora de Pregrado de la UJGH. Docente Titular en la UJGH. francis.arguello@ujgh.edu.ve.

Introducción

El rol del administrador está creciendo constantemente como consecuencia de la necesidad de las empresas de ser más competitivas, lo que lleva a buscar profesionales competentes y preparados para asumir los nuevos retos que implica la administración de un empresa, por ello, las universidades, deben ofrecer un abanico de planes y programas de estudio orientados a la función administrativa en sus diferentes fases (finanzas, mercadotecnia, recursos humanos, operaciones, comercio internacional). Así se fue consolidando el diseño de planes y programas de estudio, dándole una estructura académica a la formación de administradores con un acervo de conocimientos referentes al vasto campo de la economía y del mundo de los negocios.

En este sentido, en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández se ha venido dando un debate respecto al enfoque que debe dársele a la formación profesional según las demandas actuales en los diversos campos laborales, debido a la necesidad de mejorar los niveles y la calidad de los egresados de licenciatura en las distintas carreras y en especial la de administración de empresas, a la luz del proceso de globalización e integración económica que se está dando en el ámbito mundial como consecuencia de la formación de uniones y tratados de libre comercio. Lo anterior presiona a un proceso de convergencia de los marcos jurídicos, las prácticas comerciales y los programas académicos de formación de profesionales.

Desde esta perspectiva, la formación de los licenciados en administración de empresas en general está orientada, en muchos casos, al desarrollo del conocimiento y habilidades laborales (saber, saber hacer), sin considerar el desarrollo de otras habilidades, así como la promoción de valores y la ética, tendentes a una formación integral que permita una visión global de las condiciones del ámbito económico, político y social dentro del cual se desempeña su profesión, razones que motivaron esta investigación, que permitirá analizar el perfil ocupacional del egresado de administración de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, permitiendo así determinar cuáles son los requerimientos con base en las tendencias que se visualizan en un futuro en el campo laboral. Éste será un elemento para definir el perfil del egresado, lo que ayuda a establecer las competencias que se pretende desarrollar, para que se logren satisfacer los requerimientos del entorno laboral, así como las del ámbito social en general.

(a) Fundamentación Teórica:

Perfil

Según los diccionarios Harper Collins (2006), citado por Larosse y Encarta (2009), dice que, el término perfil puede referirse aquellos rasgos particulares que caracterizan a una persona y por supuesto le sirven para diferenciarse de otras. En este caso, la cuestión física tendrá poco o nada que ver ya para este sentido del término serán aquellas cuestiones que no se ven y que son invisibles a los ojos, las que determinen su perfil. En la definición del perfil de una persona, un aspecto que suele ser ampliamente estudiado y tenido en cuenta por las organizaciones y empresas a la hora de elegir el staff que integrará las mismas, generalmente intervienen los siguientes factores: conocimientos generales, conocimientos técnicos, habilidades comunicativas, actitudes que ostentan y que cuadren con las que se piden para el puesto en cuestión, entre otros.

Perfil Profesional

Para Díaz Barriga (2010), "el perfil profesional lo componen tanto conocimientos y habilidades como actitudes", componentes que constituyen dimensiones del enfoque de formación por competencias que responden a las interrogantes: ¿Qué debe saber el egresado?, ¿Qué debe saber hacer?, ¿Cómo debe ser y actuar? En correspondencia con las anteriores interrogantes, en el perfil profesional se explicitan los conceptos, procedimientos y valores a obtener el egresado para su desempeño laboral y personal en función a los requerimientos de la sociedad.

Por su parte Arnaz (1996) citado por Díaz Barriga (2010), hace referencia al perfil profesional como la "descripción de las características principales que deberán tener los educandos como resultado de haber transitado por un periodo de enseñanza-aprendizaje". Al respecto el autor citado agrega que tales características están compuestas por las áreas generales de conocimiento; las tareas, actividades y acciones, así como la delimitación de los valores y las actitudes que debe desarrollar el estudiante para formarse finalmente como profesional de un área específica, aspectos que identifican al perfil del egresado y concretan su capacidad para responder a situaciones laborales.

Addine y Otros (2000) citado por Díaz Barriga (2010), señala respecto al perfil profesional que "lo componen tanto los conocimientos y habilidades como las actitudes. Todo esto definido operacionalmente delimita un ejercicio profesional". En esta consideración conceptual se incorpora la necesidad de desglosar las competencias profesionales en sus dimensiones específicas, a fin de establecer tanto las orientaciones como el alcance del saber, el hacer y el ser

en el desempeño profesional de una especialidad. Es decir, no basta con declarar las competencias del ejercicio profesional, sino que es indispensable su operacionalización.

Así mismo, los autores antes mencionados, indican que "el hecho de determinar los límites y llegar a una definición de una profesión o de lo que se espera del egresado en un nivel determinado de la enseñanza, conduce a la conceptualización del perfil". En correspondencia con esta concepción, en el perfil profesional se requiere establecer, además de las competencias laborales, el objeto de trabajo, el campo de acción y la esfera de actuación del futuro profesional, como aspectos que identifican y definen al perfil del egresado, a la vez de establecer sus capacidades y aptitudes laborales para afrontar situaciones diversas.

Por lo antes expuesto, se hace necesario formar un perfil profesional competente ante un mercado laboral demandante y sobre todo competitivo, es por ello que las instituciones universitarias deben actualizar sus pensum de estudios para garantizar la formación profesional de los estudiantes de acuerdo a las demandas que se requieran en la actualidad ya que los egresados en las distintas carreras serán la generación de relevo y deben estar capacitados y preparados ante la demandas sociales, económicas y laborales del campo laboral.

Perfil Profesional del Administrador

Para Hernandez y Rodriguez (2009) cita a Fayol (1916), el cual, lo definió como un conjunto de cualidades y conocimientos que debe cumplir el personal de la empresa. Estas cualidades y conocimientos están subdivididos de la siguiente manera: cualidades físicas, intelectuales y morales, cultura, conocimientos especiales y experiencia. La importancia de cada uno de los elementos que componen la capacidad está en relación con la naturaleza y la trascendencia de la función. En las empresas artesanales, donde todas las funciones (comerciales, técnicas, de seguridad, contables, financieras y administrativas) se concentran en una o dos personas, la extensión de las capacidades necesarias es evidentemente reducida.

En todo género de empresas, la capacidad esencial de los agentes inferiores es la capacidad profesional característica de la empresa, y la capacidad esencial de los altos jefes es la capacidad administrativa. En resumen, el perfil deseado en los grandes jefes, gerentes o directores de una empresa es:

1. Cualidades físicas: salud, vigor físico.
2. Cualidades intelectuales: aptitudes para comprender y aprender, juicio, vigor y agilidad intelectual.
3. Cualidades morales: voluntad reflexiva, energía, firmeza, perseverancia, audacia, valor para aceptar responsabilidades, iniciativa, sacrificio, tacto, dignidad.

4. Cultura general: nociones diversas que no son del dominio exclusivo de la función ejercida.

5. Capacidad administrativa: a) Previsión: Habilidad para crear y articular el programa de acción, b) Organización: Saber constituir el cuerpo social, c) Dirección: Arte de manejar a los hombres, d) Coordinación: Armonizar los actos, hacer que coincidan los esfuerzos y por ultimo e) Control: Comprobar y verificar lo planeado contra los resultados. Análisis de datos y elaboración de estándares para determinar correcciones (en caso de requerirse).

Por su parte Salazar (2009) propone el siguiente perfil:

1. El Licenciado en Administración debe ser un profesional universitario preparado de manera integral con una sólida formación humanística, científica y tecnológica, con una visión multidisciplinaria del proceso administrativo, es decir, hábil en el campo de la Planificación, la Organización, la Dirección y el Control, especialista en coordinar los esfuerzos humanos y materiales para el logro de los objetivos institucionales, empresariales y nacionales.

2. Debe poseer una mentalidad analítica, reflexiva, crítica, creadora, orientadora y con una capacidad promotora que le permita tener activa y protagónica participación en el desarrollo económico y social, que sea capaz de interpretar las estructuras históricas, económicas, sociales y políticas del país para captar racionalmente su realidad, adoptando una posición científica frente a éstas diversas problemáticas, proporcionando alternativas de solución y participando activamente en el desarrollo de dichas alternativas.

3. El profesional en Management debe ser capaz de promover y desarrollar diversos tipos de organización, desde micro a gran empresa, pública o privada, las gestiona eficientemente ante ambientes inestables y turbulentos, por lo tanto, es un agente de cambio e innovación al haber adquirido habilidades para percibir y diagnosticar situaciones.

Las anteriores apreciaciones conducen a una visión amplia y profunda acerca de la importancia que tiene la adecuada definición y delimitación del perfil profesional, como orientador del diseño curricular y suministrador de las directrices para el futuro desempeño laboral del administrador, así como en lo relativo a los requerimientos que han de cubrirse para formar el talento humano demandado por la sociedad.

En tal sentido cobra singular significación la necesidad de establecer las competencias en términos de las habilidades que deberán desarrollarse en el estudiante en su proceso de formación profesional, para asumir un ejercicio signado por la integridad de sus capacidades, tanto en lo cognitivo, procedimental y axiológico, que responda adecuada y oportunamente a los problemas de su objeto de trabajo y campo de acción. El perfil profesional o perfil del egresado, como se ha venido denominando en los ámbitos educativos, determina las competencias que

requiere el futuro profesional para solventar de manera adecuada y oportuna los problemas y necesidades del entorno.

Así mismo, la universidad Dr. José Gregorio Hernández establece el perfil profesional del administrador de empresas de la siguiente manera: El licenciado en administración egresado de la universidad es un profesional integral con sólidos conocimientos en el área financiera, planificación, presupuesto, recursos humanos y gerencia, capaz de diseñar políticas organizacionales utilizando eficazmente los recursos tanto humanos como materiales conforme a los planes establecidos y el mantenimiento en las mejores condiciones posibles de una estructura administrativa que corresponda en forma adecuada a las necesidades del cambio.

Indica que debe tener competencias para:

1. Administrar empresas públicas, privadas o mixtas, así como dependencias especializadas de las mismas.
2. Solucionar problemas empresariales con la aplicación técnica de los conocimientos adquiridos, del análisis transaccional, la cultura de la negociación, los métodos de investigación y de dirección científica del trabajo.
3. Apoyar el proceso de toma de decisiones en función de la optimización de los recursos humanos y materiales y el logro de una competitividad empresarial.
4. Desarrollar la capacidad creativa, innovadora y de liderazgo para el desarrollo de proyectos micro-empresariales.

Sin embargo depende del estudiante y futuro profesional en administración de empresas; sacar provecho, absorber y aplicar todas las herramientas que le brinda la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, para así lograr obtener ese perfil profesional que responda a los requerimientos exigidos por las empresas y organizaciones de la actualidad,

Por ello es pertinente seguir las líneas de Corleone (2012) Quien plantea que un administrador es aquella persona dentro de la empresa que soluciona problemas, mide recursos, planea su aplicación, desarrolla estrategias, efectúa diagnósticos de situaciones, así mismo, considera que a un administrador se le puede enseñar lo que debe de hacer para llevar a cabo el proceso administrativo, pero eso no lo capacitara efectivamente para hacerlo en todas las organizaciones, el éxito de un administrador en una organización no está enteramente relacionado con sus conocimientos académicos, eso es un aspecto muy importante sin embargo el administrador debe tener ciertas características de personalidad, de conocimiento tecnológico de administración, para llevar a cabo de manera eficiente la administración el administrador debe tener un perfil adecuado.

Por lo tanto, según el autor mencionado anteriormente, existen por lo menos tres tipos de habilidades necesarias para que el administrador pueda ejecutar eficazmente el proceso de administración de empresas: la habilidad técnica, la humana y la conceptual:

- **Habilidad técnica:** Consiste en utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de sus tareas específicas a través de sus instrucción, experiencia y educación. Es decir que la administración de empresas también implica un amplio conocimiento de la forma en que se realiza un determinado trabajo. Por ejemplo en una empresa de ropa industrial, mínimamente el administración de empresas para llevar a cabo su tarea deberá conocer como es el proceso.
- **Habilidad Humana:** Consiste en la capacidad y en el discernimiento para trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones y aplicar un liderazgo eficaz. El reclutamiento en la administración de empresas es un factor fundamental.
- **Habilidad conceptual:** consiste en la habilidad para comprender las complejidades de la organización global y en el ajuste del comportamiento de la persona dentro de la organización. Esta habilidad permite que la persona se comporte de acuerdo con los objetivos de la organización total y no apenas de acuerdo con los objetivos y las necesidades de su grupo inmediato. La capacidad en la administración de empresas de perseguir objetivos.

Axiología

Según Hartman (1908), citado por Orozco (2005), la axiología es una rama de la filosofía, que tiene por objeto de estudio la naturaleza o esencia de los valores y de los juicios de valor que puede realizar un individuo. Por eso, es muy común y frecuente que a la axiología se la denomine "filosofía de valores". La axiología, junto con la deontología, se constituyen como las ramas más importantes de la filosofía que contribuyen con otra rama más general: la ética.



Fuente: Hartman 1930 y 1973 Citado por Orozco (2005).

Fue Lapie (1902) citado por Orozco (2005), quien por primera vez utilizó la palabra "axiología" como término y luego Eduard Von Hartman unos años después tomó el concepto de Lapie para fundamentar sus estudios, y así consolidar a la axiología no ya como termino sino más bien como una disciplina independiente y autónoma de la filosofía y en particular, de la ética. Tanto los valores positivos como los negativos son abordados de manera igual por la axiología, mediante el análisis que considera a algo como valioso o no. Por esto, la axiología ha planteado importantes conceptos para los principios de la ética y de la estética, ambas disciplinas donde la noción de "valor" tiene una importancia clave para el desarrollo de las mismas.

Dentro de la axiología, los valores podrán ser subjetivos u objetivos. Los subjetivos, son aquellos mediante los cuales se plantea un medio que permite llegar a un fin, y están impulsados por un deseo u objetivo a nivel personal, por ejemplo la solidaridad o el compañerismo. En cambio, los valores objetivos son valores por sí solos, como la verdad o la belleza, que plantean finalidades por si solos.

Scheler (2009) define a la axiología o filosofía de los valores como, la rama de la filosofía que estudia la naturaleza de los valores y juicios valorativos. Aunque el término axiología fue empleado por primera vez por Paul Lapie en 1902 y posteriormente por Eduard Von Hartman en 1908, la influencia del filósofo alemán Max Scheler en la axiología fue determinante para definir y entender la importancia de tener una escala de valores. En un primer momento, Max Scheler distinguió las esencias de lo que es tangible, real o existente, lo que llevó a la afirmación de la independencia de los valores (eternos e invariables) respecto de los bienes, que serían sólo sus portadores circunstanciales. De este modo, Scheler cambia el enfoque formal del filósofo alemán Immanuel Kant por un estudio de los valores en cuanto contenidos específicos de la ética, los que se presentan de un modo directo e inmediato a la persona.

De esta manera, los valores, según Scheler (2009), se presentan objetivamente como estructurados según dos rasgos fundamentales y exclusivos:

1. La polaridad, todo los valores se organizan como siendo positivos o negativos. A diferencia de las cosas que sólo son positivas.

2. La jerarquía, cada valor hace presente en su percepción que es igual, inferior o superior a otros valores. Esta jerarquía da lugar a una escala de valores que Scheler ordena de menor a mayor en cuatro grupos:

a) Los valores religiosos: santo - profano.

b) Los valores espirituales, estos se dividen en:

Estéticos: bello - feo.

Jurídicos: justo - injusto.

Intelectuales: verdadero - falso.

c) Los valores vitales: sano - enfermo.

d) Los valores del agrado: dulce - amargo.

Los valores morales no son una categoría de valores porque no poseen portadores, son valores puros. Su realización es más bien indirecta. Se verifica en la realización de los otros valores según su polaridad y jerarquía objetiva.

Aspectos Axiológicos de un Administrador

Conforme el Código de Ética Profesional del Licenciado en Administración, el cual tiene por objeto establecer las obligaciones fundamentales y la naturaleza de la idoneidad y las responsabilidades de los Licenciados en Administración de Venezuela durante el desempeño de sus actividades profesionales y dentro de las organizaciones o instituciones que los agrupan gremialmente; Expresa lo siguiente, en cuanto a los valores éticos que debe tener un Licenciado en Administración de Empresas en el ejercicio de sus actividades.

TÍTULO III: De los deberes institucionales y profesionales.

CAPÍTULO I: De los deberes y las obligaciones institucionales.

ARTÍCULO 19.- El Licenciado en Administración debe cumplir con los siguientes principios de ética:

1. Prestar juramento solemne de cumplir fielmente la Ley del Ejercicio de la Profesión de licenciado en Administración y el Código de Ética Profesional al ser admitido en su Colegio o Delegación.

2. Ejercer su profesión íntegramente, enalteciéndola, dignificándola, rodeándola de prestigio y empleando el mayor celo y diligencia en toda actividad profesional que realice.

3. Asegurarse de que su actuación esté caracterizada por la seriedad, disciplina, conocimiento profesional, cortesía, respeto a la dignidad humana y estricto cumplimiento de las Leyes, pero evitando siempre caer en legalismos exagerados.

4. Comunicar por escrito al Colegio o Delegación respectivo, los casos que conociere de infracciones a las normas de ética profesional.

ARTÍCULO 20.- El Licenciado en Administración tendrá siempre presente que es un profesional al servicio de la sociedad venezolana, que cumple con una actividad indispensable para el desarrollo integral de las instituciones públicas y privadas, por lo tanto, es su deber y obligación ineludible:

1. Conocer profundamente, destacar en forma relevante y defender a plenitud la importancia y prestigio de la profesión del Licenciado en Administración.
2. Trabajar para el Colegio, el cual se honre en pertenecer, en forma amplia, voluntaria y sin limitaciones de ninguna especie, por lograr los objetivos previstos en los principios que motivaron su constitución.
3. Promover todas las acciones que estime conveniente para realzar el papel que le corresponde a la Federación de Colegios de Licenciados en Administración de Venezuela, mantener la unidad monolítica de la misma con los Colegios Federados, dentro de un clima de respeto a la autonomía regional.

Estar consciente que como profesional universitario debe cumplir con todas las actividades responsables que estén a su alcance, para fortalecer el desarrollo integral de las instituciones gremiales, conocer la misión, visión, compromiso y otros conceptos postulados del sistema de valores que deben señalar el derrotero a seguir por la Federación, el Colegio o Delegación al cual pertenezca y de la Universidad de la cual haya egresado honrosamente.

ARTÍCULO 21.- El Licenciado en Administración debe tener presente que por el solo hecho de ingresar a la comunidad profesional, adquiere el compromiso de respetar y promover la buena imagen de la Administración, procurando el desarrollo de la misma para que sea prestigiada, dignificada y reconocida.

ARTÍCULO 22.- Es obligación del Licenciado en Administración promover toda actividad y acción que valla encaminada a lograr el cumplimiento de los objetivos previstos en la Ley, por parte de la Federación y los Colegios.

ARTÍCULO 23.- El Licenciado en Administración no podrá convertirse en portavoz de la Federación o de los Colegios en asuntos en los cuales no se haya definido previamente el Directorio Nacional y sean del conocimiento de los Colegios y Delegaciones, bien sea actuando de forma individual o en grupo.

ARTÍCULO 24.- EL Licenciado en Administración, sustentará sus acciones como profesional, tomando en cuenta los siguientes criterios:

1. La responsabilidad de todos los actos que realice u omite, cuando desarrolla su actividad profesional.
2. La preparación y estudio continuo para lograr el perfeccionamiento y una mejor educación que le destaque de los demás profesionales.
3. La imparcialidad, la equidad y justicia cuando le corresponda tomar decisiones importantes que puedan afectar a otras personas.
4. La Honestidad en todos los actos de su vida privada y profesional.

5. La contribución para el perfeccionamiento, mejoramiento, divulgación y desarrollo de la Ciencia Administrativa, evitando emitir opiniones y juicios o realizar acciones que disminuyan o deterioren el prestigio de la profesión.

6. Cumplimiento exacto de la Ley de Ejercicio de la Profesión de Licenciados en Administración y su Reglamento.

7. Profesar y practicar la enseñanza del sistema de valores de la Institución Gremial.

ARTÍCULO 25.- Son deberes esenciales del Profesional de las Ciencias Administrativas:

1. Actuar y proceder con eficiencia, honradez, lealtad, probidad y veracidad.

2. Conservar y ratificar un criterio adaptado a las normativas vigentes y en correspondencia con las propuestas institucionales cuando actúe profesionalmente.

3. Mantener siempre el respeto y consideración a su dignidad como ser humano y como profesional.

4. Defender a cabalidad los derechos de los terceros cuando actúe bajo acción de dependencia, realizando una recta y eficaz administración de los recursos que pongan bajo su responsabilidad.

5. Fortalecer la confraternidad y hermandad con sus colegas, mediante el respeto mutuo, el trato cordial y la tolerancia racional.

6. Mantener dentro y fuera del ejercicio de la profesión y aún en el ámbito de su vida privada, su calidad de e integridad personal y profesional.

ARTÍCULO 26.- La verdad debe ser un culto para el Licenciado en Administración, por lo tanto debe eliminar la ambigüedad del lenguaje hablado o escrito.

CAPÍTULO II: De los deberes entre los colegiados y el gremio.

ARTÍCULO 27.- Los colegiados entre sí, y entre estos y el gremio, mantendrán relaciones en las cuales el agremiado deberá seguir los postulados siguientes:

1. Defender al Colegio al cual pertenece, con mística y espíritu gremial, entregando todos sus esfuerzos personales para alcanzar el mayor éxito en los fines institucionales.

2. No podrá, directamente o indirectamente, gestionar trabajo de los clientes de otro colegiado, pero podrá prestar sus servicios a quien los solicite y evacuar las consultas que le hicieren.

3. Sólo podrá hacer ofertas en competencia para trabajos profesionales, cuando se trate de concursos y licitaciones, limitándose a cumplir los requisitos y requerimientos establecidos al respecto.

4. No ofrecerá trabajos directa o indirectamente a empleados o socios de otros Licenciados en Administración o de sus propios clientes, sino con previo conocimiento de ellos. Podrá contratar libremente a aquellas personas que por su iniciativa o en respuesta a un anuncio le soliciten empleo.

5. Cuando sea llamado a prestar sus servicios en el libre ejercicio de la Profesión, deberá cerciorarse si otro colegiado ha prestado el mismo servicio, en cuyo caso se comunicará con él a fin de determinar las causas por las cuales se interrumpieron las relaciones con el cliente.
6. Utilizará los medios adecuados que le permita su posición en el cargo público o privado, para cooperar con otros colegiados en el desenvolvimiento de las funciones de éstos y propender a su estabilidad, progreso y buen trato.
7. Mantener la consideración y respeto mutuo. No deberá darse trato distinto entre colegiados por motivos políticos-partidistas, religiosos, de sexo, raza, nacionalidad, situación económica, social o científica y utilizar medios de expresión pública ajenos a los propios de la Profesión, para solventar diferencias de carácter profesional o gremial.
8. No podrá realizar gestiones para desplazar o sustituir a cualquier colegiado en el cargo en que se desempeñe. Si el cargo está vacante, debe cerciorarse de que el desplazamiento se ha producido por espontaneidad o voluntad de quien lo ocupaba anteriormente o por razones justificadas.
9. No gestionará, individualmente o en grupo, legislación o cualquier otra disposición que en alguna forma afecte la Profesión, sin previo consentimiento de la Federación, por intermedio de su Colegio o Delegación.
10. Deberá respetar y acatar decisiones tomadas por el gremio en cada Entidad Federal.
11. Deberá pagar puntualmente las cuotas y contribuciones establecidas por los organismos gremiales.

ARTÍCULO 28.- La lealtad y la buena fe serán la guía en la relaciones del Licenciado en Administración con sus colegas. El engaño y el abuso implican quebrantamiento de la ética profesional

ARTÍCULO 29.- El profesional de las Ciencias Administrativas deberá respetar personal y profesionalmente a sus colegas, absteniéndose de subestimarlos y de emplear su eventual conocimiento de antecedentes personales, ideológicos, políticos o de cualquier otra naturaleza que puedan ocasionar un perjuicio, el descrédito o el desprestigio personal o profesional.

CAPÍTULO III: Del deber de prepararse y del estudio permanente

ARTÍCULO 30.- El Licenciado en Administración debe tener la visión de estudiar, prepararse y mantenerse en una constante introspección y examen, pues la Ciencia Administrativa presenta una dinámica tan interrumpida que diariamente surgen elementos de información, estudios y experiencias que constituyen una fuente inagotable de aprendizaje continuo.

ARTÍCULO 31.- El Licenciado en Administración debe promover y participar en la búsqueda, desarrollo y difusión de nuevos conocimientos, técnicas, habilidades y actitudes en el campo de las Ciencias Administrativas.

ARTÍCULO 32.- El Profesional de las Ciencias Administrativas debe mantenerse en constante formación personal y profesional para cooperar y estimular siempre en forma adecuada a su familia, a la empresa de la cual forme parte, a las personas que integran la empresa, a la sociedad y a su País.

ARTÍCULO 33.- El Licenciado en Administración tiene el derecho de exponer con toda libertad sus puntos de vista o el criterio que sustente sobre las materias relativas a su trabajo, funciones y profesión.

ARTÍCULO 34.- El Licenciado en Administración podrá difundir sus opiniones a través de los medios de comunicación social libremente, siempre que la materia tratada no afecte la finalidad y objetivos de la institución Gremial.

ARTÍCULO 35.- La libre expresión del pensamiento y el respeto por la opinión y las ideas ajenas deben ser mantenidas individual o colectivamente, dentro o fuera de la institución gremial. Según Ferrater (1991). El Administrador de Empresas tiene el deber de hacer su trabajo al máximo de su capacidad. No puede desempeñarse mediocrementemente de manera intencional. Como ente social y moral, el administrador debe anteponer su formación y valores morales a sus acciones en la empresa.

- El administrador debe anteponer el bienestar de la empresa a las cuestiones personales, ya sean propias, de colegas o subalternos.
- El administrador tiene el deber de mantener en secreto las informaciones que, de ser reveladas, perjudicarían a la empresa.
- El administrador tiene el deber de hacerse responsable ante los clientes y la sociedad por las acciones que dirige dentro de la empresa.
- El administrador como ente moderador entre las partes de la empresa no puede tomar actitudes que lo lleven a parcializarse con alguna de las partes (amistad, relaciones externas).
- El administrador tiene el derecho de prohibir dentro de la empresa comportamientos y acciones que atenten contra la moral y las buenas costumbres o el desempeño de la empresa.
- El administrador debe exhibir una conducta ejemplar, tanto frente a sus subalternos como a sus superiores, así como dentro y fuera de la empresa.
- El administrador debe anteponer el bienestar social al de la empresa en todo momento.

- En caso del manejo financiero, el administrador tiene la obligación tanto moral como legal de no hacer uso indebido de los fondos de la empresa.
- El administrador debe evitar cualquier tipo de discusiones personales en el ambiente laboral, creando las condiciones óptimas dentro del clima organizacional.
- El administrador tiene el derecho y el deber de protestar en caso de que considere que sus superiores han tomado una decisión errónea que vaya a perjudicar el funcionamiento de la empresa.
- El administrador tiene el deber de denunciar cualquier acción incorrecta que se produzca en su sitio de trabajo.
- El administrador debe respetar las ideas de sus colegas o subalternos y tomarlas en cuenta en caso que pudiesen beneficiar la empresa.
- Del mismo modo, el administrador no puede apropiarse de acciones o ideas de sus colegas o subalternos y darle el crédito que se merece el responsable de las mismas.
- El administrador de empresas tiene el deber de seguir los lineamientos de dirección de la empresa impuesto por sus superiores.
- Al dar un servicio u ofrecer un producto debe garantizar la satisfacción del cliente.

La Universidad Dr. José Gregorio Hernández, tomando en cuenta los valores como base fundamental para la formación de grandes profesionales, en el año 2012 inicia proyectos y campañas junto con los estudiantes de las diferentes carreras, resaltando todos y cada uno de los valores que puedan existir. Los estudiantes de administración de empresa específicamente se encargaron de elaborar revistas cuyo título fue "Emprender con Valores" y en ella se plasma todo lo que constituye a un profesional emprendedor, productivo y proactivo para las organizaciones. Por su parte cada uno de los profesores de la universidad, se toma 10 minutos al inicio de cada clase para hablar del valor de la semana. Además al entrar a la página de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández se puede apreciar que se abre una ventana publicitaria promoviendo el valor de la semana, contribuyendo así con la prolongación de tan importante proyecto.

Sin duda alguna la Universidad Dr. José Gregorio Hernández se ha dedicado en hacer lo posible para que todos los egresados sean un profesional ejemplar en el campo laboral donde se desempeñen. Mas sin embargo es bien sabido que la principal escuela formadora de valores es el hogar (lugar en el cual desde niños, cada individuo es formado conforme a los valores que tienen sus padres). Teniendo en cuenta que cada ser humano es único y

diferente a los demás, cada familia tiene costumbres, cultura y valores propios, he aquí la facilidad o complejidad para la universidad de crear profesionales con valores.

Ejercicio profesional del licenciado en administración de empresas

La Ley de Ejercicio de la Profesión de Licenciado en Administración (en su TÍTULO III Del Ejercicio Profesional) establece los servicios, actividades y habilidades propias de dicho egresado.

Artículo 7. Se entiende por actividades propias del ejercicio de la profesión de licenciado en administración, aquellas que requieran la utilización de los profesionales a quienes ampara esta ley, las cuales se especifican en el artículo siguiente.

Artículo 8. Los servicios profesionales de licenciado en administración serán requeridos en todos aquellos casos en que leyes especiales lo exijan y en los que se indican a continuación:

a) En todas aquellas actividades que supongan o comprometan los conocimientos de las personas a que se refiere el artículo 4, o de una labor atribuida en razón de una ley especial.

b) En la preparación de informes administrativos inherentes a la profesión, contenidos en los proyectos que requieren autorización o registro por parte de las autoridades competentes.

c) En la administración de la ejecución de los proyectos administrativos aprobados por organismos públicos o instituciones financieras, en los que estén implícitas las razones del desarrollo empresarial.

d) En la preparación de estudios administrativos inherentes a la profesión, que exija el Estado venezolano, para la constitución, instalación y registro de organismos, en los cuales participe la República, los estados, los municipios, los institutos autónomos y las empresas del Estado, como accionistas o como únicos propietarios.

e) En la asesoría y evacuación de consultas en materias relativas a asuntos de especialización administrativas inherentes a la profesión que tengan efectos hacia terceros.

f) En la elaboración de estudios de carácter administrativo inherentes a la profesión, que los organismos públicos exijan a terceros para la concesión de determinados beneficios.

g) Para participar a nivel de la toma de decisiones, en los casos inherentes a la profesión, en las instituciones y otras empresas del Estado o en aquellas donde el Estado tenga alguna participación.

h) En el desempeño de aquellos cargos de la administración pública, central y descentralizada, de las Asambleas Legislativas, Concejos Municipales y demás organismos públicos, en los cuales se requieran los conocimientos del profesional a quien se refiere esta Ley.

i) En la emisión de dictámenes sobre asuntos inherentes a la profesión, en procedimientos judiciales y administrativos, cuando sean requeridos expertos por los organismos competentes.

j) Para desempeñar la docencia en las materias de naturaleza administrativa que sean requeridas en la formación profesional de licenciado en administración, para la obtención de los títulos señalados en el artículo 4 de esta ley, así como en materias de naturaleza similar a las ya señaladas que se dicten en todos aquellos institutos docentes; de investigación y de formación profesional, científica y técnica, con las excepciones previstas en la ley de educación, la ley de universidades y cualquier otra ley de la república y sus reglamentos correspondientes. Igualmente, para desempeñar cargos directivos y de coordinación académica o administrativa de los institutos docentes, de investigación y de extensión de carácter administrativos, con las excepciones previstas en la ley de universidades y sus reglamentos.

k) Para ejercer los cargos de asesoría administrativa en los casos en que sean establecidos estos servicios por el Estado y otros organismos de carácter público.

l) Para realizar análisis de gestión administrativa y emitir dictámenes correspondientes en los organismos públicos y privados.

m) Para participar en la elaboración, dirección y coordinación de estudios para la instalación y seguimiento de sistemas y procedimientos administrativos que se implanten tanto en el sector público como en el privado.

n) Para actuar como comisario de todas las personas jurídicas, estén o no obligadas a la presentación de declaración de rentas ante la Administración General de Impuesto sobre la Renta, sin perjuicio de que este cargo pueda ser ejercido por los profesionales de la economía y de la contaduría pública.

ñ) Actuar como analista de todas las materias y especialidades propias del ejercicio de la profesión de licenciado en administración.

o) Desempeñar el cargo de administrador municipal, de acuerdo con las previsiones de la Ley Orgánica del Régimen Municipal, sin perjuicio de que el mismo pueda ser ejercido por los profesionales de la economía y de la contaduría pública.

p) El licenciado en administración podrá asesorar a los órganos de la administración pública nacional, central y descentralizada, a la estatal y a la municipal, a la Contraloría General de la República y a la Fiscalía General de la República, en la aplicación de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

Artículo 9. La firma de un licenciado en administración sobre los informes en relación con la organización, dirección, comunicación o cualquier otro aspecto administrativo inherente a su profesión, acerca de una entidad pública o privada, presupone que el mismo fue preparado a la luz de la información disponible y veraz y con sujeción al régimen jurídico vigente.

Cuando se trate de análisis de gestión administrativa, la firma del profesional presupone que la opinión suministrada refleja razonablemente la capacidad operacional existente en la entidad para el área y período revisado.

Artículo 10. Solo los licenciados en administración de nacionalidad venezolana, podrán actuar en calidad de analistas de gestión administrativa con carácter externo, cuando se trate de entidades públicas o empresas en las cuales la república, los estados o las municipalidades tengan participación en la estructura de su capital.

Artículo 11. Los licenciados en administración deberán observar, en el ejercicio de las actividades que le son propias, las normas establecidas en su código de ética profesional.

Artículo 12. Cualquier licenciado en administración podrá establecer una firma u organización profesional, asociándose con otros licenciados en administración o con otros profesionales universitarios. La asociación así constituida, deberá contener en su denominación el nombre de uno de los socios, el nombre de dos o más socios, o el nombre de todos los socios; en todo caso, la responsabilidad por sus actuaciones siempre estará a cargo de los profesionales asociados, en sus respectivas disciplinas. Los profesionales deberán estar inscritos en los colegios de profesionales de la entidad federal donde esté domiciliada la firma o la empresa. Cuando un profesional a quien se refiere la presente ley, haga asociación con un profesional de otra ciencia, queda entendido, que con tal asociación, este último no puede ejercer la profesión de licenciado en administración.

Habilidades de un Administrador

Para Katz (1974) citado por García (2012). identificó cuatro habilidades básicas que deben emplear los directivos en la búsqueda de sus logros. Una habilidad es una capacidad adquirida, para tratar con éxito problemas que se pueden repetir en el tiempo. Así, la

habilidad de montar en bicicleta se aprende con el tiempo y la práctica y se puede repetir incluso años más tarde. Estas habilidades identificadas por Katz son:

1. Técnicas: Habilidades desarrolladas para crear competencias en una tarea determinada, por ejemplo finanzas o producción.

2. Humanas: Habilidades sociales y relacionadas, que ayudan al directivo a relacionarse de forma efectiva con otras personas, por ejemplo: un directivo que motiva y se comunica con sus subordinados.

3. Conceptuales: La habilidad para evaluar, holística y sistemáticamente, los problemas internos y externos de una organización, percibir interrelaciones y evaluar la cuenta de resultados.

4. Administrativas: La regulación de las actividades en curso pueden relacionarse, hasta cierto punto, con la conceptualización pero no pueden atenderse en una situación dada.

El uso de cada una de estas habilidades dentro de la organización es diferente según el directivo y según su nivel y posiblemente también depende del rol que le está permitido jugar a ese directivo dentro de la organización. Las aptitudes técnicas parecen ser más importantes en los niveles inferiores que en los demás niveles de dirección. Las actitudes humanas tienen una importancia similar en todos los niveles de la organización.

Ello hace que sean necesarias en todos los niveles, ya que cada nivel necesita comunicarse de una forma eficaz, horizontal y verticalmente en todas las empresas. Las habilidades conceptuales son muy importantes a nivel superior, y no tanto para los niveles inferiores. Esto refleja la forma de trabajar cada vez menos detallista de los directivos a medida que son ascendidos en la organización. Estas habilidades no sólo difieren en relación con la dimensión de la empresa sino que se ha observado que también difieren en empresas de manufactura o de servicios.

Según Miztenberg (1994), citado por Paneca (2009), un administrador desempeña ciertos papeles en su función, estos papeles o roles administrativo, son categorías específicas de comportamiento de los administradores, Miztenberg categorizó el trabajo de los administradores para definir lo que hacen con base a la observación de administradores en sus trabajos, por lo que estimo que sus conclusiones son aceptables. Los roles observados, los clasificó en: Interpersonal, informal y decisorio.

El rol interpersonal es la caracterización que tiene el directivo como símbolo, el rol informal, aquella que toma como comunicador y el rol decisorio, es la caracterización que toma como jefe, específicamente tomando decisiones.

Rol Interpersonal	<p>FIGURA: Actúa como representante de la organización.</p> <p>LÍDER: Contrata a los empleados, motiva y estimula.</p> <p>ENLACE: Trata con personas distintas de los subalternos y superiores (gente externa).</p>
Rol Informal	<p>COLECTOR: El directivo busca información para tomar las mejores decisiones.</p> <p>DISEMINADOR: Proporcionar a los subalternos, información importante que no sería accesible para ellos.</p> <p>VOCERO: Transmite información de la organización fuera de ella o manteniendo informados a los superiores.</p>
Rol Decisorio	<p>EMPRESARIO: Trata de mejorar su unidad, desarrolla e implanta proyectos.</p> <p>COMPONEDOR: Resuelve conflictos.</p> <p>ASIGNADOR: Responsable de decidir cómo y a qué se asignarán los recursos de la organización</p> <p>NEGOCIADOR: Responsable de representar</p>

Fuente: Miztenberg (1994) citado por Paneca González (2009).

El enfoque administrativo actual impone la necesidad de conceptualizar y resolver los problemas de la organización, viéndola como una totalidad. Cuando comentamos las características del nuevo modelo educativo planteado por la modernización educativa, nos encontramos con que la exigencia al directivo se basa principalmente en el establecimiento de objetivos y el manejo y coordinación de equipos integrados (padres de familia, maestros, alumnos y comunidad), parte de lo que Peter Drucker 1979, teórico de la administración, en su obra *La Gerencia de Empresas*, ya preveía como un nuevo enfoque gerencial necesario y propuso tareas para el administrador de la nueva era:

- ✓ Dirigir mediante objetivos.
- ✓ Calcular riesgos para elegir alternativas a largo plazo (pensamiento estratégico).
- ✓ Ser capaz de organizar equipos integrados, en el que todos miden su desempeño y resultados contra los objetivos de la organización.
- ✓ Ser capaz de transmitir información y de motivar a todos los miembros de la organización, a la participación responsable.
- ✓ Ver a la organización como un todo.

Por consiguiente, el gerente del futuro no podrá seguir siendo intuitivo, debe dominar el sistema y el método, deberá concebir formas y sintetizar los elementos en todos, tendrá que formular y aplicar principios generales y estar dotado para ejercer la gerencia, situación

ésta, que en el caso que nos ocupa, la autoridad educativa no posee un programa instrumentado.

Para ello, la preparación para ejercer la función gerencial, no es algo simple y sencillo, debe aceptarse que la problemática de formar administradores se ve en todo tipo de organizaciones, pero en la institución escolar es algo ya necesario, debido a que el sistema educativo se enfrenta a un cambio estructural que debe ser adecuadamente manejado, para evitar situaciones problemáticas que dañen el proceso educativo y para obtener el mejor aprovechamiento de los insumos dedicados a la institución escolar.

De igual manera, debe tener en cuenta lo antes mencionado sobre la ontología, siendo esta la esencia que tiene cada individuo que lo diferencia de los demás (características, actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas únicas), la cual puede dar cuenta al momento de escoger la carrera de administración de empresas, cuando el futuro profesional debe analizar sus aspectos ontológicos para hacer la mejor elección. Esto tiene que ver con la vocación (elegir lo que más le agrada hacer). Es la vocación lo que le permitirá al estudiante de administración de empresas a superar los obstáculos que se presenten durante la etapa de formación o en el ejercicio de la profesión, a sostener una actitud ética frente a las responsabilidades y asumir un compromiso frente a la sociedad que se verá beneficiada por su actuación. De esta manera la creatividad surgirá por sí misma y podrá usar esa misma creatividad para manejar su propia vida y tomar las mejores decisiones.

Una vez que el estudiante ha elegido la carrera más adecuada para sí mismo, en este caso administración de empresas; la Universidad Dr. José Gregorio Hernández debe brindarle el mejor programa de estudio, acompañado de didácticas y el uso de la tecnología; además de un cuerpo académico con conocimientos profundos sobre la administración de empresas, logrando así explotar el potencial del estudiante y reforzar las características, actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas únicas como futuro egresado de administración de empresas de la UJGH.

Cabe destacar que cuando se trata de la carrera de administración de empresas, la tecnología que brinda la Universidad Dr. José Gregorio Hernández requiere ser adecuada en cuanto a los sistemas administrativos. Los estudiantes de dicha carrera se ven en la obligación de tomar cursos por aparte sobre sistemas saín y a2 administrativos y contables, ya que en el pensum de estudio no existe ninguna materia que aporte el conocimiento sobre los mismos, siendo estos, los sistemas principales a manejar dentro de cualquier empresa u organización. Por ello, anteriormente se hace mención que no solo se hace necesario actualizar pensum de estudio, sino el interés y disposición personal de buscar ampliar su

formación fuera de la institución para estar a la vanguardia y requerimientos del campo laboral y ser competitivo, y a su vez desarrollar sus habilidades y capacidades personales y profesionales.

Campo Laboral del Licenciado en Administración de Empresas

Según el Ministerio de Educación Nacional. Resolución Número 2767 de noviembre 13 de 2003, el campo de acción de los profesionales de administración se desarrolla en diferentes tipos de gestión: en los campos financiero, administrativo, productivo, de recursos humanos, de planeación, de negocios o de mercadeo.

✓ Para Profesionales Universitarios: Se desempeñan realizando diferentes tipos de gestión en los campos financiero, administrativo, productivo, de recursos humanos, de planeación, de negocios o de mercadeo; realizan asesorías, consultorías y proyectos de investigación, inversión y manejo económico en empresas que ejecutan actividades relacionadas con la industria, la salud, el comercio, la banca, la bolsa, la cultura, la educación, etc.

✓ Para Técnicos Profesionales: Se desempeñan en empresas donde aplican sus conocimientos a la solución de problemas relacionados con el manejo de personal y el control, la promoción, los inventarios, la exhibición y la venta de productos y servicios.

✓ Para Técnicos Terminales: Desarrollan su actividad laboral creando o adaptando tecnologías en entidades que tienen que ver con la gestión y dirección de negocios y empresas en general. Universidad Iberoamericana Torreón comparte el siguiente campo laboral para el licenciado en Administración de empresas: El licenciado en Administración de empresas puede desempeñarse tanto en forma independiente organizando su propia empresa, facilitándosele el manejo administrativo, financiero y comercial de la misma, o bien, como asesor o consultor externo a cualquier empresa u organización que se lo solicite. Puede colaborar con empresas industriales, comerciales, digitales o de servicios, tanto nacionales como internacionales; en la administración general de las mismas o en algunas de sus áreas específicas como recursos humanos, mercadotecnia, finanzas y producción, con amplias posibilidades de alcanzar puestos directivos dentro de ellas.

En un ensayo publicado por Alejandra Cruz 2012, explica que el licenciado en administración de empresas puede desarrollarse profesionalmente en las siguientes áreas:

A corto plazo:

✓ Ejecutivo en empresas públicas o privadas en las áreas de: mercadotecnia, comercialización e investigación de mercados.

- ✓ Posiciones gerenciales en las áreas de reclutamiento y selección, capacitación, cultura de calidad y compensaciones.
- ✓ Ejecutivo de cuenta en instituciones bancarias y bursátiles, así como analista financiero.
- ✓ Ejecutivo de compras y analista de costo y productividad.
- ✓ Negocios internacionales (importaciones y exportaciones)
- ✓ Ejecutivo en el área de planeación estratégica.

A largo plazo:

- ✓ Director del departamento de mercadotecnia.
- ✓ Director del departamento de recursos humanos.
- ✓ Director del departamento de finanzas.
- ✓ Director del departamento administrativo.
- ✓ Director General de la empresa.
- ✓ Dueño de su propia empresa.

Como profesionista independiente puede:

- Empezar un despacho de consultoría.
- Iniciar su propia empresa comercial, industrial y/o de servicios.

Según, Aguero (2009), Investigador de la División de Investigación de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México, dice que el campo de acción de los administradores es muy amplio y abarca prácticamente todas las áreas que comprenden el quehacer relacionado con la gestión de las organizaciones, desde la investigación del mercado, los procesos de comercialización, los aspectos relacionados con la administración de la producción y la tecnología, siguiendo con la estructuración de los sistemas de planeación y de información para la toma de decisiones, la administración financiera y la participación en los mercados para la obtención de los recursos monetarios que requiere la empresa y, en forma especial, por su importancia, la formación y desarrollo de capital humano, que es el que mediante el esfuerzo, la visión y la toma de decisiones, genera valor económico, o sea riqueza.

Como ya se ha dicho el campo laboral del licenciado en administración de empresas es bastante amplio, sin embargo, con el alto índice actual de dificultad para conseguir empleo, es necesario la formación de verdaderos excelentes profesionales en el campo de administración de empresas, para lograr así un currículo intachable y tentativo para cualquier empresa u organización.

(b) Métodos:

Esta investigación es analítica, documental, analítica, donde la información se obtuvo de la observación directa del problema dentro de la población estudiantil de la UJGH: por ello, podemos decir que es documental según lo que expresa Arias (2009). Ya que este, 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”.

Lo que Arias quiere dar a entender, es que para llevar a cabo de manera satisfactoria la investigación se requiere la definición de los requerimientos por medio de una documentación. Las fuentes para tal documentación pueden ser: enciclopedias, diccionarios, libros, artículos, revistas, tesis, informes técnicos, manuscritos, conferencias, seminarios, publicaciones periódicas, folletos, catálogos, ensayos; que permite darle soporte y mayor veracidad al estudio realizado y obtener nuevos conocimientos para el análisis del mismo.

Así mismo, es analítica ya que implica la reinterpretación de lo analizado en función de algunos criterios, dependiendo de los objetivos del análisis. La investigación analítica consiste en el análisis de las definiciones relacionadas con el tema, para estudiar sus elementos detalladamente y poderlas comprender con mayor profundidad. Según Hurtado (2006)

En este estudio, la investigación analítica tiene como propósito conocer el perfil Académico, caracterizando los aspectos axiológicos y ontológicos en el desempeño del egresado de administración de empresas de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández.

Conclusiones

Una vez finalizada esta investigación, se ha llegado a la conclusión que en cuanto a perfil ocupacional, un administrador es aquella persona dentro de la empresa que soluciona problemas, mide recursos, planea su aplicación, desarrolla estrategias, efectúa diagnósticos de situaciones, entre otros; exclusivos de la organización a la que pertenece.

A los estudiantes de administración de empresas se les puede enseñar lo que debe de hacer para llevar a cabo el proceso administrativo de forma eficaz y eficiente; pero eso no lo capacitara efectivamente para hacerlo en todas las organizaciones. El éxito de un administrador en una organización no está enteramente relacionado con sus conocimientos académicos, eso es un aspecto muy importante, sin embargo, el administrador debe tener ciertas características de personalidad (un perfil ocupacional más un perfil profesional adecuado).

Cuando se trata de perfil profesional, nos referimos a las habilidades y destrezas que debe tener el profesional egresado para llevar a cabo la administración. Entre esas habilidades las más

destacadas son: Habilidad técnica (Consiste en utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de sus tareas específicas a través de su instrucción, experiencia y educación), Habilidad Humana (Consiste en la capacidad y en el discernimiento para trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones y aplicar un liderazgo eficaz) y Habilidad conceptual (consiste en la habilidad para comprender las complejidades de la organización global y en el ajuste del comportamiento de la persona dentro de la organización. Esta habilidad permite que la persona se comporte de acuerdo con los objetivos de la organización total y no apenas de acuerdo con los objetivos y las necesidades de su grupo inmediato).

Las universidades que ofrecen estas carreras deben contar con las estrategias, métodos y herramientas para implantar en los estudiante un buen perfil ocupacional y profesional, además cuenta con un cuerpo académico profesional con altos conocimientos en materia de administración de empresas que, sin embargo, a algunos de ellos les falta didáctica (enseñar, instruir, explicar) al momento de dictar clases. En cuanto al programa de estudio que maneja la universidad para los estudiantes de administración de empresas, tiene una falla en la ausente enseñanza de los sistemas administrativos. Finalmente, las universidades carecen de una herramienta para identificar los aspectos ontológicos de los futuros estudiantes.

Recomendaciones

- Las Universidades deben continuar innovando cada día métodos y herramientas para lograr implantar en los estudiantes de administración de empresas; conocimientos, habilidades y destrezas, que permitan obtener el perfil profesional previamente establecido por la universidad para satisfacer los requerimientos de las empresas u organizaciones actuales. Una herramienta que considero fundamental, es el hecho de dictar charlas sobre oratoria a todos los estudiantes, especialmente a los de administración de empresas, herramienta que servirá como refuerzo al programa de estudio de la carrera, desarrollando en el estudiante las aptitudes necesarias al momento de desempeñarse como profesional.
- Así mismo, Seguir haciendo uso de todo medio publicitario (página web, folletos, revistas, volantes, entre otros) para continuar promoviendo los valores en todos y cada uno de los estudiantes de la universidad, para que el egresado de administración de empresas no solo sea un profesional con grandes habilidades en el manejo de herramientas administrativas, sino también, una personas con profundos valores y una ética intachable que le imparta establecer un buen clima organizacional en su campo laboral.
- Identificar los aspectos ontológicos de los futuros licenciados en administración, se sugiere realizarle a los alumnos de nuevo ingreso, un examen de admisión para confirmar

que este tenga aptitudes, conocimientos y habilidades para emprender dicha carrera. De no ser así, el resultado sería no admitirlo, y de esta manera disminuir el porcentaje de alumnos que cambian de carrera y aumentar el porcentaje de alumnos egresados con profundos conocimientos y gran dominio de las herramientas administrativas. Dejando en alto el honor de la universidad Dr. José Gregorio Hernández.

- Agregar al programa de estudio una materia que trate sobre los sistemas a2 y sain administrativo y contable. También podría considerarse que la materia de "laboratorio de sistemas y procedimientos administrativos" se base en la enseñanza estos sistemas, ya que los temas programados para esta materia son confusos y pocos fundamentados. De esta manera el programa de estudio de los estudiantes de administración de empresas estaría más cercano a la realidad de lo que se maneja en el campo laboral de dicha carrera.

Para los estudiantes de administración de empresas:

- Esmerarse en ser no un profesional en administración de empresas, sino en ser el mejor profesional en administración de empresas y una reliquia para aquella empresa u organización para la cual preste sus servicios.
- Tener una visión clara de quien quiere ser en la vida y del campo en que desea desempeñarse. De no estar seguro de la carrera que desea cursar, es recomendable hacer para sí mismo, un análisis FODA personal, donde el futuro estudiante podrá identificar cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas como personal y futuro profesional.
- Participar en las campañas y actividades que realiza la universidad para promover los valores; haciendo de estos parte de sí mismo para fomentar los valores propios y obtener la ética adecuada como futuro profesional en administración de empresas.
- Hacer provecho de todas las herramientas que brinda la universidad, para obtener el perfil profesional adecuado y esperado como futuro licenciado en administración de empresas.

Referencias Bibliográficas

Addine F., y Otros (2000). Diseño Curricular. Cuba. Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño. 59 p. Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos47/educacion-siglo-xxi/educacion-siglo-xxi2.shtml#ixzz30IeTiYjC>

Arias, F. (2009). El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica. (4ta edición). Caracas, Venezuela. Episteme C.A.

Código de Ética Profesional del Licenciado en Administración de Venezuela

Cornford, Francis M. Platón y Parménides. Madrid: Visor Distribuciones, 1989. Análisis comparativo de las relaciones entre Parménides y Platón, escrito por uno de los grandes especialistas en la historia de la filosofía antigua.

Díaz B., Frida y Otros., Gerardo. (2010). Metodología de Diseño Curricular para Educación Superior. 11ª reimpresión. México. Editorial Trillas. 175 p.

García Cedeño (2012). Formación profesional y desarrollo de habilidades. Estrategia y dirección estratégica | Formación y capacitación 11-04-2012

Ensayo por Roberto Salazar Guzmán - roberto_paco_2010...arrobayahoo.com Licenciado en Administración, con estudios en la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Facultad de Ciencias Administrativas, actualmente laborando para la Administración Pública y en las noches como docente en los cursos de Administración, Contabilidad e Inglés en el Instituto Latino. "Ethics and Philosophy Dictionaire"; Highlands Editions, Silverstone, Inglaterra, 1991.

Ferrater, José; "Diccionario de Filosofía"; Barcelona: Limusa 1983. Microsoft ® Encarta ® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Hernández y Rodríguez. 2009. **Introducción a la Administración**. Teoría General Administrativa Evolución y Vanguardia. 4ta Edición. McGraw Hil. México/Bogotá

Hartmann Roberto S., La estructura del valor, FCE, México, 1959, p. 200-256. 37

Hurtado, J. (2009). El Proyecto de Investigación. Comprensión holística de le metodología y la investigación. Ediciones Quirón. Caracas. Venezuela.

<http://ciclog.blogspot.com/2011/09/las-4-habilidades-directivas-basicas.html> Publicado por Juan Carlos Santos Coughil (13 de septiembre de 2011)

<http://deinne.wix.com/gorzadpumarino/apps/blog/perfil-del-administrador-henry-fayol>

<http://elfilosofosinfilosofia.blogspot.com/2011/03/axiologia-de-los-valores-segun-max.html>

Publicado por José Ángel Zabala

<http://itzel.lag.uia.mx/publico/administracionCampo.php> Universidad Iberoamericana Torreón

<http://joseluisysufilosofia.blogspot.com/2012/10/taller-de-eticala-axiologia-es-la-rama.html>

<http://temadeministracion.blogspot.com/> ensayo publicado por Alejandra Cruz (27 de septiembre de 2012)

Ley de Ejercicio de la Profesión de Licenciado en Administración de Venezuela. Gaceta Oficial N° 3.004 Extraordinario de fecha 26 de agosto de 1982

Parménides. Fragmentos. Madrid: Aguilar, 1962. Accesible introducción a los fragmentos conocidos de la obra de Parménides, que presentan lo esencial de su pensamiento.

Paneca González (2009) LA PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL: UN ACERCAMIENTO CONCEPTUAL. "Contribuciones a la Economía" es una revista académica

con el Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas
ISSN 1696-8360

Scheler Max. *Ética*” Ética y Moral, Recomendación, Scheler. Publicado: 1 mayo, 2009

Orozco Hernán Darío (2005). *Axiología, valores y ética*. Dvol. Xxiii no. 2 julio-diciembre 2005

Competencias laborales y la ética del docente en el nivel preescolar (6JJGH-66)

Beatriz González*

Lisely Sánchez **

Ruth Duque***

Resumen

El estudio se fundamentó en "Competencias laborales y la ética del docente" en el Nivel Preescolar, cuyo propósito general fue interpretar la significación de las competencias laborales del docente del Nivel Preescolar en la Unidad Educativa Nacional La Victoria, conducida bajo lineamientos de la investigación cualitativa, con enfoque interpretativo, etnográfico, de donde emergió como teoría, que las competencias básicas del docente son planificación, organización, evaluación, control del proceso de enseñanza aprendizaje, investigación, orientación, trabajo comunitario, facilitador de aprendizajes, innovador y creatividad; las cuales deben ser atendidas en función de satisfacer intereses, necesidades de los estudiantes, para variar la metodología de facilitación de aprendizajes, desde la organización y ambientación del aula, para evitar el estancamiento, alcanzar la calidad del servicio.

Palabras clave: Competencia, competencias laborales del docente, ética.

Astract

The study was based on the "Occupational competencies and ethics teacher" in the Preschool, whose general purpose was to interpret the significance of labor competencies of teachers in the Preschool Education Unit National La Victoria, conducted under the guidelines of the interpretive approach to qualitative research, ethnographic type according to Rodriguez, Gil and Garcia (1996), emerging as a theory that the core competencies of the teachers are planning, organizing, evaluating, monitoring the process of learning, research, counseling, community work, facilitator of learning, innovation and creativity; which must be addressed in an ongoing process of innovation, in order to satisfy the interests and needs of students, allowing them to vary the methodology in facilitating learning from the organization and atmosphere of the classroom to avoid stagnation that negatively affect learning, achieve quality service both graduated, improve the quality of education.

Key words: competition, job skills of teachers, ethical.

Introducción

En el contexto educativo, le corresponde al docente el desafío de ser cada día más proactivo, creativo, innovador en la búsqueda de la excelencia como resultado de los aprendizajes, crear ambientes estimulante, agradable, armónico para lograr el desarrollo integral de los niños y niñas; por tanto le concierne cumplir con sus competencias laborales con eficiencia, eficacia y efectividad; desde esta óptica, la realidad Educativa actual, exige que el desempeño de las competencias de los docentes, respondan a los intereses y necesidades de los estudiantes, al igual que del contexto, que muestre congruencia con la ética, esto implica involucrar la comunidad, mediante un trabajo en equipo efectivo, en función del bien colectivo por encima del beneficio personal.

En ese mismo orden de ideas, debe crear condiciones promuevan la participación activa, constante y la toma decisiones asertivas, donde prevalezca respeto, aporte de ideas consensuadas, con la finalidad de dar soluciones a las necesidades e inquietudes, que puedan presentar los niños y niñas; en este sentido, el Ministerio de Educación 2007, establece que es competencia del docente crear ambientes donde los y las estudiantes tengan participación activa en la construcción de su propio aprendizaje; desde este ángulo se evidencia la importancia que representa para la Educación Inicial, que los docentes cumplan con alto grado de efectividad sus competencias laborales en congruencia con la ética, de manera que sean unos modelos a seguir por sus estudiantes, padres, representantes y comunidad en general, que su conducta hablen por si sola sobre la calidad de profesional de la docencia que son.

Estas son algunas de las razones que despertó inquietudes por profundizar sobre la temática a través de un estudio investigativo sobre las competencias laborales y la ética del docente en el nivel preescolar, guiado por el paradigma cualitativo, de tipo interpretativo etnográfico, el cual permite insertarse en el escenario de investigación para interactuar con los informantes claves hasta que emerja un constructo teórico como resultado final; el cual guarda la siguiente estructura: descripción del escenario de la investigación, propósito e interrogantes, detección de la problemática, teorías que sustentan el estudio sobre competencias del docente, ética, conclusiones y referencias biográficas.

Escenario de la investigación

La Unidad Educativa Nacional "La Victoria", fue fundada el 11 de octubre de 1999, en un galpón ubicado en la Carretera "L", sector la Victoria, propiedad del señor Miguel Mocletón,

quien lo facilitó gratuitamente para albergar una matrícula de 311 alumnos, de los niveles de Preescolar, I y II Etapa de Educación Básica, los cuales se encontraban sin oportunidades de estudio por no contar con una escuela de fácil acceso o cercana a su sector de habitación; todos estos logros fueron el producto de un trabajo en equipo realizado por Iglesia Los Corintios, Asociación de Vecinos y la Coordinadora de Centros Alternativos del Municipio Lagunillas, Licenciada Erminia Morillo con el apoyo de las docentes fundadoras de la escuela.

Posteriormente el Rotary Club Lagunillas, asumió construir la sede donde funciona actualmente, ubicada en la Carretera "L", entre avenidas 51 y 53, Calle José Félix Rivas, barrio la Victoria, Ciudad Ojeda, municipio Lagunillas, estado Zulia, atienden una matrícula de 845 estudiantes en doble turno escolar, desde el nivel Preescolar hasta tercer año de bachillerato, cuenta con un equipo de treinta tres docentes de aula, seis docentes especialistas, un director, una subdirectora, dos secretarías, una coordinadora de Educación Secundaria y diez obreros.

El colectivo que conforma la institución según los méritos académicos, están altamente capacitado; en su mayoría poseen experiencia ocupacional; tal como lo demuestran las características particulares; desde esta perspectiva surge la necesidad de profundizar como temática central de la investigación competencias laborales y la ética docente en el nivel Preescolar de la unidad Educativa Nacional La Victoria, con la finalidad de dar aportes a los actores para transformar su realidad social, para lo cual las investigadoras formularon el siguiente propósito general para dicha investigación.

La infraestructura física está conformada por veintidós (22) aulas de clase, una cocina, auditorio en construcción, un patio cubierto, tres salas sanitarias para los alumnos (hembra – varones) y un depósito pequeño. El proyecto Educativo Integral Comunitario se denomina: "Construyendo nuestro futuro sustentado en valores". Igualmente, se desarrollan los Proyectos de aprendizaje (PA) en concordancia con el PEIC; en este sentido, la institución tiene definida su filosofía de gestión; que consta de la visión, misión y valores institucionales.

Visión ser una institución con alto grado de excelencia para el florecimiento del saber, donde el educando obtenga una formación integral de calidad al egresar del Subsistema Educación Secundaria.

Misión: la Unidad Educativa Nacional "La Victoria", brinda educación integral de calidad en los niveles de preescolar, primaria y secundaria a la población estudiantil del Municipio Lagunillas; garantizada por un personal altamente capacitado con extraordinaria calidad humana y sólidos valores de responsabilidad, respeto, comunicación, humildad, honradez y familia, que facilitan la integración de los grupos de interés: personal directivo, docentes, personal obrero, alumnos, padres y representantes, comunidad educativa, asociación

de vecinos y comunidad en general, en un armónico trabajo en equipo, en un ambiente acogedor que permite lograr la excelencia y eficacia en los estudiantes.

Valores organizacionales: estos surgieron de la participación, consenso y reflexión de los grupos de interés; quedando seleccionados y definidos los siguientes, según archivos de UEN La Victoria (2014)

Responsabilidad: asumida como el cumplimiento cabal de los compromisos adquiridos en un ambiente de solidaridad, cooperación y participación para alcanzar las actividades que correspondan efectuar.

Respeto: entendido como el comportamiento humano que implica acatar normas sociales para la formación de valores morales de la comunidad escolar.

Comunicación: percibida como el acto por medio del cual nuestro personal logra transmitir todo lo que piensa y siente para el progreso de la sociedad.

Honradez: concebida como el trato honesto de los miembros de la institución y expresada a través de una actitud positiva de orgullo de pertenecer a la comunidad escolar.

Familia: concebida como una institución social unida por lazos de amor y fraternidad para el desarrollo y comportamiento cónsono de sus miembros.

Humildad: considerada como el principio de la institución para aceptar el desarrollo personal en un clima de respeto mutuo con la comunidad escolar.

Propósito general

Interpretar la significación de las competencias laborales desde la ética del docente en el Nivel Preescolar de la Unidad Educativa Nacional La Victoria. (Ver cuadro 1 Interrogantes y propósitos)

CUADRO 1 Interrogantes y propósitos de la investigación

Interrogantes	Propósitos
1*-¿Cuáles son las competencias laborales que aplican los docentes de la UEN. La Victoria	*-Describir las competencias laborales que aplican los docentes de la UEN. La Victoria.
2*-¿Qué importancia tiene la ética para los docentes en el nivel Preescolar de la UEN. La Victoria?	*Develar la importancia que tiene la ética para los docentes en el nivel Preescolar de la UEN. La Victoria.
3*-¿Cuáles son las competencias laborales, según la ética deben cumplir los docente en el nivel Preescolar de la UEN. La Victoria?	*-Interpretar las competencias laborales del docente de acuerdo a la ética le corresponde cumplir al docente en el nivel Preescolar de la UEN, La Victoria.

Detección de la problemática

La experiencia en el campo laboral nos han permitido hacer confrontaciones en cuanto a la relación teoría- práctica; donde nos quedan muchas inquietudes e interrogantes del ¿por qué? existe una incongruencia, diferencia, divorcio o ruptura entre una y otra, en este sentido, es evidente que la calidad de educación presenta un descenso; nos surge otra interrogante ¿Qué incide para que esta situación se presente? Dicha problemática se confirmó al observar el surgimiento de artículos, obras bibliográficas e investigaciones por parte de connotados filósofos, pedagogos, sociólogos, catedráticos, donde se devela la preocupación por la situación que presenta la educación en Venezuela y Latinoamérica.

Desde esa perspectiva, se despertó la inquietud de profundizar, por medio de la investigación etnográfica sobre las competencias laborales y la ética del docente en el nivel Preescolar; por esta razón, las investigadoras asumieron un compromiso moral con el desarrollo de la investigación, cuyo idea principal, es ofrecer nuevos constructos teóricos que contribuyan con el mejoramiento de la praxis educativa de los docentes de Educación Inicial de la Unidad Educativa Nacional La Victoria.

En oportunidades se evidencia en el campo laboral, que el dominio de las competencias laborales, no se observa a plenitud, representando una limitante en el alcance de la visión y misión institucional; con el agravante que no solo se presentan casos con el personal no graduado o sin experiencia, lo cual agrava aún más la situación, puesto que no se justifica que un docente en su desempeño profesional no demuestre dominio de sus competencias

laborales apegadas a su ética profesional, que responda a los intereses y necesidades de sus estudiantes y del contexto educativo en general.

Siguiendo la idea anterior, las competencias laborales del docente, representa uno de los factores determinantes en el alcance de la calidad en la formación de los estudiantes de cualquier nivel educativo, es de destacar que el dominio de las competencias laborales del docente solo se puede demostrar a través del cumplimiento diario de sus deberes y en las actitudes asumidas ante la toma de decisiones en determinadas circunstancias, a pesar de las diferencias que puedan existir entre los docentes, producto de la carga axiológica, nivel cognitivo y empírico.

Teorías referenciales

Las teorías que sirven de soporte a este estudio, se inician con las competencias laborales del docente complementadas con la ética, en el marco de referencia específica permiten develar las carencias existentes en las instituciones educativas al confrontar la teoría y la práctica observada.

Competencias

En este sentido se define competencias según (Proyecto Tuning, (2002) entendidas como la contribución de atributos respecto al conocimiento y su aplicación; en relación (Tobón, 2006) concibe las competencias como un proceso complejo donde se conjuga la acción, creación para realizar actividades sistemáticas y resolver problemas; en relación con los autores mencionados (Alles, 2005) plantea que las organizaciones también han trabajado para el desarrollo de las competencias de sus integrantes, aunque no la denominaran competencia o las características de personalidad que se encuentran en lo profundo de cada uno y se ponen en evidencia cuando son llevadas a la acción; es decir que es posible ver las competencias de una persona (analizarlas y evaluarlas) a través de su desempeño.

Competencias laborales del docente

(Tobón, 2006) plantea que las competencias fundamentales del docente es la facilitación de los aprendizajes; acordar con los estudiantes la formación de sus competencias teniendo en cuenta las expectativas, requerimientos socioambientales, laborales, crear, y centrar el aprendizaje en los estudiantes y no en la enseñanza, establecer estrategias didácticas con la participación de los mismos estudiantes para que se automotiven y tomen conciencia de su plan de vida y autorrealización, asignar actividades sugeridas a orientarlos para que construyan las estrategias en cada uno de los saberes de las competencias.

En el trabajo organizacional: trabajar en equipo en concordancia con la filosofía y estrategias definidas por la institución, comunicar textos según la necesidad y requerimiento de los proyectos de aprendizaje, formular alternativas de solución a los problemas planteados en el marco de la estrategia trazada por la organización, liderar los procesos de mejoramiento continuo en la vida personal y laboral.

Otra de las competencias referidas por (Tobón, 2006) son los procesos administrativos del docente, entre las que se destacan: evaluar los aprendizajes de los estudiantes respecto a las competencias o logros establecidos, planificar los procesos educativos acordes con el Proyecto Educativo Integral Comunitario, orientar los procesos de enseñanza - aprendizaje – evaluación en función de los planes concertados, estructurar programas de formación a partir de las competencias establecidas y en las políticas educativas de la institución.

También se destaca la producción de materiales educativos necesarios para el desarrollo de los procesos formativos, brindar servicio de extensión con base a los requerimientos del contexto, evaluar las competencias con base a los procedimientos institucionales y a la normativa vigente, formular proyectos de investigación para dar respuesta a las problemáticas social, cultural y productivas de la comunidad local, regional y nacional, coordinar las actividades de acuerdo con los planes, programas y proyectos establecidos.

En el trabajo organizacional: trabajar en equipo en concordancia con la filosofía y estrategias definidas por la institución, comunicar textos según la necesidad y requerimiento de los proyectos de aprendizaje, formular alternativas de solución a los problemas planteados en el marco de la estrategia trazada por la organización, liderar los procesos de mejoramiento continuo en la vida personal y laboral.

Ética

Etimológicamente la palabra ética (Pieper, 1990) expone que ética procede del griego *ethos* y aparece con dos variantes: *éthos* que significa uso, hábito, costumbre (moralmente buena), es decir quien por educación está habituado a ajustarse a lo que es costumbre o tenía validez consagrada; quien actúa "éticamente" en la medida que sigue las normas establecidas en un código moral universalmente reconocido, cabe destacar que el que actúa éticamente es aquel quién eleva a hábito invariable hacer el bien determinándolo a partir de su propia inteligencia y reflexión.

La ética para (Escobar, 2005) la define como la disciplina filosófica que estudia el comportamiento moral del hombre en sociedad y presenta las siguientes características básicas: es una rama o parte de la filosofía, su campo de investigación es la moral, el fenómeno moral es una creación exclusiva del hombre, la moral es un fenómeno eminentemente social, puesto que rige o regula la vida del hombre en la sociedad, en ese mismo orden de ideas (Cleghorn, 2005) plantea que la ética trata de conformar las realizaciones humanas de acuerdo con la conciencia moral y la referencia a un modelo de valores morales objetivos o código ético; los cuales dependen de la tradición y forma de pensar de la sociedad; en este sentido, el propósito de la ética es orientar las realizaciones humanas hacia la práctica de los valores que se estiman como mejores; consistiendo en la aplicación de normas valorativas a las variables de la conducta humana.

La ética es una disciplina filosófica, como tal centra su atención en los principios, formas y sentido de la praxis humana, en la naturaleza de la conducta individual y colectiva; sus fines, normas y valores en el problema donde se destacan el deber ser, la libertad, la obligatoriedad, las virtudes morales; cabe recalcar, que los umbrales éticos no se forman en las personas producto de la coerción, son obras de nuestra propia naturaleza que es capaz de asumirla, es una aproximación a las normas perfectas por habituación, es decir de las actuaciones individuales surgen con el tiempo la actitud consagrada.

Conclusiones

La aplicación del método de investigación etnográfico, nos permitió la inserción en el escenario natural seleccionado la Unidad Educativa Nacional La Victoria, donde compartimos saberes con los informantes claves seleccionados por medio de los criterios de experiencia, nivel académico, proactividad, disposición para compartir conocimientos, entre otros; donde a través de entrevistas a profundidad pudimos extraer toda la información requerida para la construcción del nuevo constructo teórico que emergió del proceso de investigación como producto de un proceso de análisis, reflexión e interpretación y contrastación con las teorías referenciales de entrada.

Lo cual nos permitió comprender que el desempeño de las competencias laborales del docente son el resultado de su ética, por tanto, si un docente posee sólidos principios éticos, indudablemente su desempeño va a ser efectivo, asertivo, eficiente, en caso contrario, si el docente adolece de valores, principios éticos y morales en su haber axiológico, indudablemente que el desempeño de sus competencias laborales, pueden ser calificadas de baja calidad, por no responder a los intereses y expectativas de sus estudiantes, padres, representantes, comunidad en general y del país.

En ese sentido existe una relación de dependencia en la efectividad en el desempeño de las competencias de los docentes y una serie de elementos, entre los que se destacan la formación de valores y principios éticos y morales en el seno de su familia, intrínsecos de su ética profesional y por el liderazgo del director en su desempeño laboral entre otros elementos influyentes, es notorio que si un docente muestra y mantiene congruencia entre su prédica y la práctica.

En ese orden de ideas se puede decir que estamos frente a un docente con ética sólida profesional, formada como producto de su profunda reflexión permanente acerca del deber ser de sus competencias laborales como formador y modelador de niños y jóvenes, enfatizando en ellos esa formación humana de los valores y principios que deben ser el norte de su accionar diario en la escuela y comunidad; queda claro que sobre el docente recae gran parte de la responsabilidad del éxito o fracaso de la educación en el país.

Referencias bibliográficas

Alles, Martha (2005) **Desarrollo del Talento Humano Basado Competencias**. Granica S.A. Montevideo.

Cleghorn, Luis (2005) **La gestión Ética para una Organización Competitiva**. San Pablo S.A. Bogotá.

Equipo Proyecto Tuning (2004-2008) Latinoamérica.

Escobar, Gustavo (2005) **Ética. Introducción a su Problemática y su Historia**. McGraw-Hill. México.

Martínez, Miguel (2006). **Ciencia y Arte en la Investigación Cualitativa**. Editorial Trillas. México.

Pieper Annemarie (1990) **Ética y Moral**. Editorial Crítica. España.

Rodríguez, G; Gil, J. y García E. (1999) **Metodología de la Investigación Cualitativa**. Aljibe. Malaga.

Tobón, Sergio (2006) **Formación Basada en Competencias**. ECOEDICIONES.Tamayo, Colombia.

Programa de sensibilización para la integración de personas con discapacidad de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (6JJGH-92)

Marianne Pulido^{*}
Adlyz Calimán^{**}
Mirelys Oliva^{***}

Resumen

La investigación se centró en diseñar un programa de sensibilización para la integración de personas con discapacidad de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. La presente se fundamentó teóricamente en Alonso (2013), Díaz (2003), entre otros. El tipo de investigación del presente estudio es proyecto factible, descriptivo y de campo. La población estuvo conformada por 63 estudiantes, a quienes se les aplicó un cuestionario con catorce ítems. Se obtuvo como resultado que es necesario que el programa sea aplicado con apoyo de la Unidad de Integración para personas con Discapacidad de la Universidad, realizando actividades que permitan la interacción de todos por igual, puesto que la mayoría no están bien informados sobre el tema.

Palabras claves: Sensibilización, Integración, personas con discapacidad.

Awareness program for the integration of Persons with Disabilities University Dr. José Gregorio Hernández

Abstract

The research focused on designing an awareness program for the integration of people with disabilities in the Universidad Dr. José Gregorio Hernández. This was based theoretically on Palacios (2008), Tortosa (2008), Diaz (2004), among others. The research of this study is feasible, descriptive and field project. The population consisted of 63 students, who were administered a questionnaire with fourteen items. Was obtained as a result it is necessary that the program is implemented with support of the Unit for the Integration of Persons with Disabilities of the University, carried out activities that allow interaction of all alike, since most are not well informed on the subject.

Keywords: Awareness, Integration disabled.

Doctorante en el Programa de Cs. Gerenciales (UNEFA). MSc. en Administración de la Educación (UNERMB). Abogada (LUZ). Coordinadora de la Unidad de Integración para personas con discapacidad de la UJGH. Profesora en la Cátedra Legislación Mercantil y Derecho Administrativo. PEII Nivel B. Investigadora adscrita al CIHE-UJGH. mpulido@ujgh.edu.ve

** Doctorante en el Programa de Cs. Humanas (LUZ). MSc. en Gerencia de Proyectos Industriales (URBE). MSc. en Planificación Educativa (URU). Lcda. en Administración de empresa (URU). Abogada (LUZ). Vicerrectora Académica en la UJGH. PEII Nivel A2. Investigadora adscrita al CIHE-UJGH. adlyzcaliman@ujgh.edu.ve

*** Doctora en Cs. Gerenciales (URBE). Msc. Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB). Lcda. en Educación, mención Ciencias Pedagógicas en el Área de Tecnología Instruccional (LUZ). Coordinadora de Extensión Académica (UJGH). Profesora en la cátedra Nuevas Tecnologías, Seminario, Metodología de la Investigación (UJGH). PEII A2. Investigadora adscrita al CIHE-UJGH. mirelys.oliva@ujgh.edu.ve

Introducción

Las personas con discapacidad en la actualidad, se plantean nuevos retos que hacen la diferencia con años anteriores. Durante la última década, el número de personas con discapacidad en las universidades venezolanas se ha incrementado de una forma considerable. Los avances en el ordenamiento jurídico venezolano, respecto a la integración de las personas con discapacidad en la sociedad, presentan una serie de ventajas y beneficios. Así en el ámbito educativo a nivel universitario, también se ve la bonanza de esos instrumentos legales que amparan y promueven la inclusión e integración de las personas que hacen vida en las universidades venezolanas.

Es importante resaltar, que la discapacidad es aquella condición que tienen ciertas personas, que presentan problemas en cuanto al uso de alguna función corporal, sensorial o intelectual que significa una desventaja para su desenvolvimiento en el medio social y su relación con otras personas (Tortosa, 2008). El 13 de diciembre de 2006, las Naciones Unidas acordaron formalmente la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el primer tratado del sistema de derechos humanos del siglo XXI, para proteger y reforzar los derechos y la igualdad de oportunidades de las cerca 650 millones de personas con discapacidad que se estima hay a nivel mundial.

Asimismo, se debe reflexionar sobre los términos integrar e incluir, por lo que se puede exponer que semánticamente, incluir e integrar tienen significados muy parecidos, lo que hace que muchas personas utilicen estos verbos indistintamente. Sin embargo, en los movimientos sociales, inclusión e integración representan filosofías totalmente diferentes, aun cuando tengan objetivos aparentemente iguales, o sea, la inserción de las personas con discapacidad en la sociedad. Cuando se habla de inclusión, simplemente se está refiriendo a que una persona con discapacidad es aceptada o incluida en programa, escuela o universidad, por ejemplo; así cuando se habla de integración además de incluir se inserta desde todo punto de vista, es decir de manera global o integral.

Ahora bien, se observa en la comunidad universitaria una buena cantidad de estudiantes, personal docente, empleados y obreros con discapacidad, que hacen vida en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), en la mayoría de los casos de exclusión, es por falta de conocimiento e información de la comunidad universitaria en general, por no contar con un programa de sensibilización dirigido a toda la comunidad, incluyendo a las personas con discapacidad y sus familias, ya que la información sobre la materia de discapacidad no está muy promovida, por lo que a través de este programa es factible que se logre tal sensibilización.

Es por ello, la razón de ser de la presente propuesta para fortalecer la idea y empeño de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández a través de la Unidad de Integración para personas con discapacidad de la Universidad (UNIPDIS-UJGH), en garantizar los derechos de las personas con discapacidad que integran la institución, mediante la sensibilización de la comunidad universitaria.

De la misma manera, el resultado de esta investigación será una respuesta a un problema social, que por su aplicación permitirá el mejoramiento de la situación actual de la universidad Dr. José Gregorio Hernández en cuanto a la integración de las personas con discapacidad a través de dinámicas de motivación, de trabajo en equipo, de charlas instructivas sobre temática de la discapacidad y de integración que estarán planteadas para su aplicación a través de la Unidad de Integración para Personas con Discapacidad (UNIPDIS) de la universidad, teniendo un gran impacto social no solo en la comunidad Josegregoriana, si no a su vez también beneficiara a las comunidades aledañas a la universidad y al público en general.

Es importante señalar, que en el desarrollo de la investigación se tocarán aspectos teóricos importantes como es el caso de conocer lo que es la sensibilización y sobretodo lo referente a la integración social de las personas con discapacidad, ya que es el punto central de la misma. Asimismo, se explica la metodología a utilizar, los resultados y las conclusiones a las cuales las investigadoras llegarán luego de haber desarrollado el estudio.

Fundamentación Teórica

Sensibilización

Según Alonso (2013), la sensibilización es un proceso que nos permite promover una conciencia crítica y un compromiso social, necesarios para generar un cambio en las actitudes y en el comportamiento de las personas. Cuando se habla de sensibilizar, se refiere en gran parte al aspecto social, puesto que mediante ésta se puede lograr un cambio de actitud en aquellos que de pronto no entienden o comprenden que algunas de las necesidades de los semejantes tienen prioridad ante algunas personales, es decir, se consigue que se ayude de corazón, a través de la reflexión, atendiendo, apoyando para aliviar la carga ajena. Todo esto se refiere, a que el ser humano no debe encerrarse en sus convicciones y atacar lo que no se comprende o comparte.

Integración Social

La integración social, es una forma de lograr que las personas que son objeto de exclusión, sean aceptadas de manera integral en la sociedad por todos los miembros de la misma, ofreciendo oportunidades de participar en la vida social, cultural y productiva. Cuando

se habla de integración, se debe referir a la revalorización de la condición de la persona, considerándolos como miembros que participan activamente para el bienestar de la colectividad.

De la misma manera, se considera que la integración social de una persona con discapacidad es un proceso dinámico y progresivo, que entrelazan diferentes aspectos que se presentan en la vida de las personas, tales como la familia, el trabajo y la comunidad. Asimismo, a través de la integración, se garantizan los derechos que tienen las personas con discapacidad como ciudadano de usar todos los recursos con el que cuenta el grupo al cual pertenece. Al respecto se cita a Piaget (2001), quien manifiesta que la integración social se fundamenta en la dignidad humana, el respeto por la diferencia y en el disfrute de los derechos sociales.

Discapacidad

Conforme al artículo 5 de la Ley para Personas con discapacidad (LPCD, 2007), se entiende por discapacidad la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencia una disminución o supresión temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse con otros, o integrarse a las actividades de educación o trabajo, en la familia con la comunidad, que limitan el ejercicio de derechos, la participación social y el disfrute de una buena calidad de vida, o impiden la participación activa de las personas en las actividades de la vida familiar y social, sin que ello implique necesariamente incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente.

Paradigmas sobre la discapacidad

Al hablar de discapacidad, puede entenderse que es una condición que posee una persona, bien sea de tipo intelectual, sensorial, motora, visual o auditiva, sin embargo la concepción de la condición ha sido modificada por el pasar del tiempo debido a la evolución y progreso de las personas con discapacidad, es por esto que se toma en cuenta al autor Díaz (2003), quien en un sentido amplio expone tres paradigmas para entender el concepto de discapacidad: esencialista, materialista y posmoderno. Para el paradigma esencialista la discapacidad se explica desde la normalidad, se minimiza el papel de la cultura, es una "tragedia personal", es enfermedad, se asocia a programas políticos conservadores; para el materialista está mediatizada por unas condiciones sociales y económicas dadas, no es una condición inherente al individuo, no es sólo un constructo social, sino una etiqueta cuyo efecto es el afianzamiento de la marginación social.

En el paradigma posmoderno se trabaja por el cambio de las normas y los valores, por el derecho a ser reconocido y a participar de los escenarios de la vida personal, profesional, económica y política, por la comprensión del uso del lenguaje, y se cuestiona el carácter universal en torno a la discapacidad. Al respecto, se evidencia que la concepción de la discapacidad ha ido evolucionando de la mano del desarrollo de las capacidades y potencialidades de las personas que poseen la condición, considerando que así como progresa todos los aspectos de la vida, la discapacidad también, en beneficio de estas personas que aportan a la colectividad.

Terminología adecuada para referirse a las Personas que viven con discapacidad

Según el Manual de accesibilidad del Consejo nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), Persona con discapacidad: Es el término más humanista. Se refiere a la persona que presenta limitación para el desarrollo de algunas actividades pero que posee capacidades distintas. El lenguaje que empleamos puede expresar siempre, voluntaria o involuntariamente, respeto o discriminación. Al referirse hacia ellos como discapacitado es definirlo por su problema, pero persona con discapacidad es rescatar su condición humana sin desconocer sus dificultades. Es muy frecuente escuchar términos inapropiados tales como; Lisiado, defectuoso, incapacitado, inválido, cieguito, mochito, patuleco, enfermo mental, anormal, entre otros. A continuación podemos observar la definición de cada uno de estos términos inadecuados para referirse a una persona con discapacidad.

Lisiado: Este término se usó después de la primera guerra mundial para referirse a aquellos que habían vuelto a casa con lesiones permanentes, especialmente amputaciones e imposibilidad de caminar.

Defectuoso: Es un concepto muy ambiguo pues la belleza es muy relativa y depende de la sociedad en referencia. Para algunas culturas ser demasiado blanco, obeso o de piel oscura puede ser considerado un defecto, sin embargo, generalmente es a las personas con algún tipo de discapacidad que se les señala con éste término.

Incapacitado: Se refiere a un individuo sin capacidad.

Inválido: La palabra inválido significa sin valor. Así fueron consideradas las personas con discapacidad desde la Antigüedad hasta finales de la Segunda Guerra Mundial y aún hoy son muchas las veces que se les identifica con esta palabra.

Cieguito: El diminutivo cieguito denota que el ciego no es considerado como una persona completa. Específicamente se diferencia entre persona con discapacidad visual parcial baja visión o visión subnormal y ceguera cuando la discapacidad visual es total. Las palabras

correctas son ciego, persona ciega, persona con discapacidad visual. La palabra invidente tampoco se debe utilizar.

Enfermo mental: El término correcto es persona con discapacidad mental. La palabra retrasado, mongólico, entre otras, son ofensivas.

Anormal: Fuera de lo normal. La condición de discapacidad que involucra a una persona no debe ser objeto de dicotomías como normal-anormal, que refuercen el rechazo u otros valores excluyentes.

La discapacidad en Venezuela

En Venezuela se ha evolucionado progresivamente en materia de discapacidad, ya que se ha promovido instrumentos jurídicos que contienen valores y principios basados de la inclusión e integración. Esto se encuentra fundamentado en los siguientes artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el Artículo 19, donde se establece que el Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e inter dependiente de los derechos humanos. Igualmente, el artículo 21, expresa que todas las personas son iguales ante la Ley, por lo que no se permitirán discriminaciones.

En el mismo orden de ideas, el Artículo 81 de la Constitución, proclama lo siguiente que "toda persona con Discapacidad o necesidades especiales tiene el derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, les garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones de conformidad con la Ley. Se les reconoce a las personas sordas o mudas el derecho a expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas."

Tal artículo constituye uno de los más importantes en materia de Garantía de los Derechos Sociales de la Población con Discapacidad, al dejar por sentado la condición de ciudadanos, sujetos de derecho, de las personas con discapacidad.

Ahora bien, también se cuenta con la Ley para personas con discapacidad (2007), que en su artículo 1 dispone que la ley tiene por objeto regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, el disfrute de los derechos humanos y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas

plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia. Estas disposiciones son de orden público.

Se puede observar, que en Venezuela existe una gama de instrumentos, que permiten la integración de la personas con discapacidad; en el caso de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, el programa de integración se basa en dichas leyes y otras resoluciones que promueven y ordenan la integración de las personas con la condición, sin embargo, es necesario la sensibilización puesto que no existe cierto desconocimiento de las normas jurídicas anteriormente citadas.

Métodos

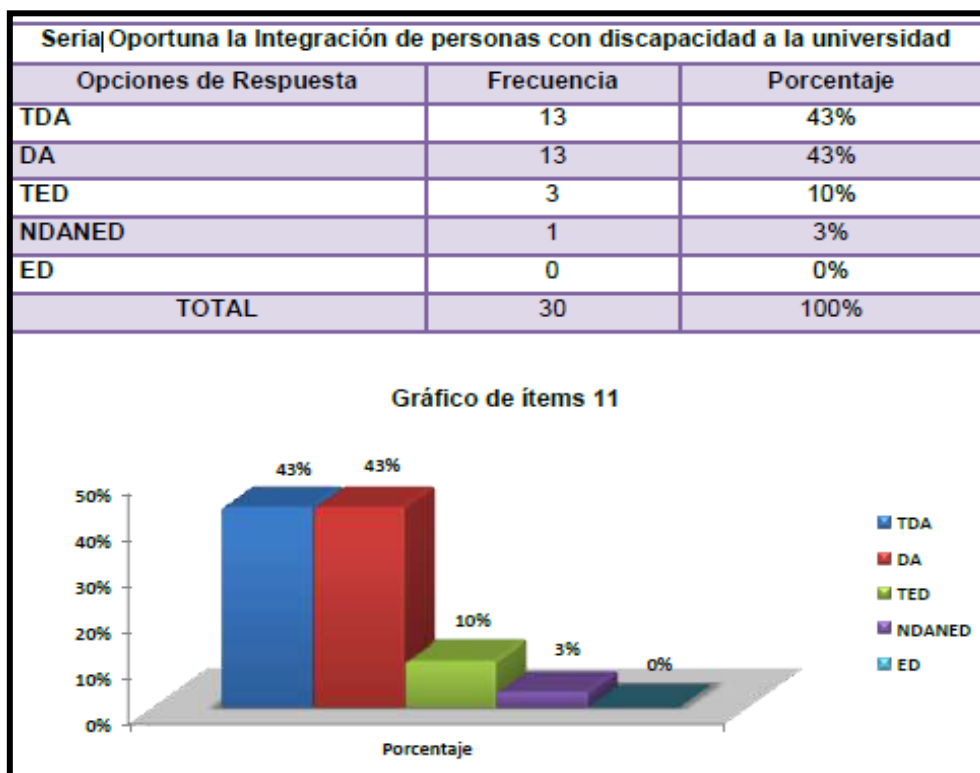
La investigación se enmarcó dentro del tipo de investigación proyecto factible, descriptivo, de campo, ya que permite la elaboración de una propuesta cuyo propósito es satisfacer una necesidad, a partir de un diagnóstico. Así, Arias (2006) señala que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es de tipo descriptivo, porque se orientó a recolectar información real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos; de campo, puesto que los datos y las situaciones fueron recolectados en el mismo espacio donde se llevaron a cabo. En el presente estudio, se logró proponer un programa para sensibilizar a los miembros de la comunidad universitaria Dr. José Gregorio Hernández, luego de realizar un diagnóstico a fin de determinar la necesidad de diseñar el mismo, logrando describir el fenómeno estudiado en el lugar donde se desarrollan las personas con discapacidad que pertenecen a dicha Universidad.

La población estuvo conformada por 63 estudiantes pertenecientes a dos grupos de la asignatura legislación mercantil del 5to semestre de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández del turno nocturno, a quienes se les aplicó un instrumento conformado por 14 ítems utilizándose una escala tipo Likert con alternativas de respuestas, denominadas y codificadas de la siguiente manera: (5) totalmente de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) en desacuerdo (1) totalmente en desacuerdo.

Resultados

En función a la investigación realizada se determinó que el porcentaje más alto de la población encuestada considera que la universidad puede integrar a las personas con discapacidad, debido a los datos generados por medio de la encuesta aplicada, donde fue evidente que el cuarenta y tres por ciento (43%) de los estudiantes estuvieron totalmente de acuerdo el cuarenta y tres por ciento (43%) estuvieron de acuerdo, el diez por ciento (10%) estaban totalmente en desacuerdo, el tres por cientos (3%) estuvieron ni en acuerdo ni en

desacuerdo. Se pudo obtener como resultado, que se hace necesaria la sensibilización, ya que la integración debe darse en la Universidad.



Fuente: Pulido, Calimán y Oliva (2014).

Propuesta

Programa de sensibilización para la integración de personas con discapacidad de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández

Ámbito de aplicación

Este programa pretende mostrar las problemáticas y dificultades con las que tienen que enfrentarse diariamente las personas con discapacidad, porque aunque en la actualidad las personas con discapacidad viven en un ámbito de mayor integración, todavía se enfrentan con barreras en la vida diaria, sin referirse solo a las arquitectónicas, sino también a las barreras comunicacionales y las relaciones sociales en general. Se puede afirmar, que éste está diseñado con la finalidad de sensibilizar, va dirigido a todos los miembros de la comunidad universitaria

e incluso los familiares y amigos de las personas con discapacidad y a la comunidad en general, pudiendo ir más allá del contexto universitario.

Cronograma de actividades

LA INCLUSION ES PARA TODOS PORQUE TODOS SOMOS DIFERENTES										
Obj. general	Promover la sensibilización e integración de personas con discapacidad en la universidad Dr. José Gregorio Hernández									
Actividades	Semana 1					Semana 2				
	Charlas					Charlas				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ponte en mi lugar	X	X	X							
Bases legales				X						
Manual de accesibilidad					X	X	X			
Conoce UNIPDIS								X		
Promoviendo valores									X	X

Fuente: Pulido, Calimán y Oliva (2014).

LA INCLUSION ES PARA TODOS PORQUE TODOS SOMOS DIFERENTES											
Obj. general	Promover la sensibilización e integración de personas con discapacidad en la universidad Dr. José Gregorio Hernández										
Actividades	Semana 3					Semana 4					
	Practica					Practica					
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Ponte en mi lugar	X	X	X								
Lenguaje de señas y terminología adecuada				X	X	X					
Practicando valores							X	X	X		
Reflexiones										X	

Fuente: Pulido, Calimán y Oliva (2014).

Conclusiones

A través de la presente propuesta se busco analizar la situación actual sobre la integración de las personas con discapacidad y la sensibilización que posee la comunidad que conforma a la universidad doctor José Gregorio Hernández, para promover un programa que permita coadyuvar a la problemática existente en la institución.

Se pudo concluir que el nivel de integración de las personas con discapacidad en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández es bajo, puesto que existe poca información sobre los derechos que tienen las personas con la condición, presentándose en algunos momentos exclusión por parte de algunos miembros de la comunidad universitaria, por lo que se hace necesaria la sensibilización, estando de acuerdo los encuestados que no se actúa de mala fe sino por desconocimiento.

Los aspectos teóricos de la investigación cubren y fundamentan la elaboración del programa propuesto, logrando cubrir la necesidad demostrada mediante el desarrollo del presente estudio.

Referencias Bibliográficas

- Alonso, J (2013). *La Sensibilización*. Fundación Vicente Ferrer. India.
- Arias (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. 5° Edición. Caracas, Venezuela.
- Asamblea Nacional Constituyente (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial N° 36.860. Caracas. Diciembre.
- Asamblea Nacional (2007). *Ley para personas con Discapacidad*. Gaceta Oficial No. 38598. Caracas.
- CONAPDIS, (2009). *Manual Instructivo para la accesibilidad de personas con discapacidad*. Edición de la Oficina de Relaciones Institucionales del Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad. Séptima Edición.
- Díaz, L (2003). *Vivir con Discapacidad*. Editorial Escuela Libre, Fundación Once. España.
- Piaget, J (2001). *Psicología y pedagogía*. Editorial Crítica. España.
- Tortosa, y otros (2008). *Ergonomía y discapacidad*. Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), Valencia. ISBN 84-923974-8-9.

Lineamientos estratégicos de gestión del conocimiento en docentes universitarios. (6JJGH-100)

José Chávez *
Jesús Márquez **
Ruth Martínez***

Resumen

La investigación tiene como objetivo diseñar lineamientos estratégicos de gestión del conocimiento en docentes de la UNERMB, sustentado bajo los autores: Carrión (2009), Belly (2004), Barnes (2002), Frappaolo (2002), Leidner (2002). Esta investigación es de tipo descriptivo. El diseño utilizado en este estudio es de tipo no experimental, se aplicó como instrumento conformado por 12 ítems. Con la escala de likert. Los resultados arrojaron que el personal docente no gestiona el conocimiento, los lineamientos diseñados se realizaron con los parámetros establecidos acordes a las políticas, normas y procedimientos de la universidad. En tal sentido, la misma debe conocer la forma como ocurren los procesos que forman parte de su existencia, favoreciendo la producción intelectual así como la transferencia de conocimientos.

Palabras Claves: Estrategias, Gestión del conocimiento, Docente Universitario.

Strategic guidelines of knowledge management in college teaching

Abstrac.

The research aims to design strategic guidelines for knowledge management in UNERMB teachers, based on the authors: Carrion (2009), Belly (2004), Barnes (2002), Frappaolo (2002), Leidner (2002). This research is descriptive. The design used in this study is non-experimental, applied as an instrument consisting of 12 items. With the Likert scale. The results showed that teachers not manage knowledge, guidelines designed were performed with the parameters established in accordance with the policies, rules and procedures of the university. In this regard, it must know how the processes that are part of their existence occur, favoring intellectual production and knowledge transfer.

Keywords: Strategies, Knowledge Management, University Teaching

* Doctorante en Educación (UNERMB, 2014). MSc. en Gerencia Empresarial Mención Gerencia de Servicios Administrativos (LUZ). Ing. Industrial (LUZ). Profesor en la Cátedra Investigación de Operaciones, Práctica Profesional Empresarial, Trabajo especial de Titulación. Coordinador de Prácticas Profesionales empresariales de FACES (UJGH). jose.chavez@ujgh.edu.ve

** Doctorante en Educación (UNERMB, 2014), MSc. en Gerencia Financiera (UNERMB). Licdo en Administración (UJMV). Profesor de las Cátedras: Ejecución y Control de Proyectos, Métodos y Técnicas de Control, Administración de Empresas, Trabajo especial de Titulación. PEI Nivel A. jesus.marquez@ujgh.edu.ve

*** Doctorante en Educación (UNERMB, 2014), MSc. en Gerencia Tributaria (URBE). Abogada (UCT). Profesora de las Cátedras: Legislación Laboral, Legislación Mercantil, Contratos de Trabajo, Comercio Internacional. ruth.martinez@ujgh.edu.ve

1.- Introducción.

La gestión del conocimiento tiene como rol que el conocimiento en las organizaciones ha cambiado debido a los nuevos paradigmas, ha originado que las universidades realicen amplios intentos en manejar este nuevo activo, el manejo del conocimiento tácito y explícito es un elemento esencial para el desarrollo de la de la organización e implica la creación de herramientas que permitan una gestión correcta de este elemento. Esta investigación se calificó en varias categorías, por los resultados arrojados en cada uno de sus capítulos que la conforman, y las cuales se presentan a continuación.

Hoy en día la importancia de la gestión del conocimiento es un hecho cada vez más comprobado, es la mejor forma de desarrollar las capacidades de una organización, en este sentido, toda la sociedad tiene la capacidad de reconocer sus experiencias y darles un valor importante desde un punto de vista corporativo; es decir, que el aprendizaje se pueda intercambiar, sirviendo de estrategias como ventajas competitivas.

Sin embargo, convencer a cada persona de compartir sus competencias con los demás, ha sido durante años una meta prometedora, aunque algo esquiva para muchas organizaciones, por tal motivo, la gestión del conocimiento no puede estar al margen de los docentes que no desean compartir su información, debido a lo cual esta permite aumentar el capital intelectual de cada persona logrando la transferencia de información entre ellos.

Ahora bien, a lo largo del presente estudio, se desarrollarán aspectos relacionados con las estrategias de la gestión del conocimiento para el personal docente de la universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt en el Municipio San Francisco del Estado Zulia. Asimismo, se identificará la metodología empleada para desarrollar la investigación, seguida de las consideraciones finales, conclusiones y las referencias bibliográficas empleadas para su desarrollo.

2.- Fundamentación teórica.

2.1 Gestión del conocimiento

Para (Alavi y Leidner 2002, p. 156), se define la gestión de conocimiento como un proceso sistemático y específico de una organización, cuya finalidad es adquirir, organizar y comunicar tanto el conocimiento tácito como explícito de los miembros que la componen, para que otros colaboradores puedan hacer uso del mismo, para así lograr ser tanto productivos como eficaz en su trabajo, es decir, es la gestión de todos los activos intangibles que aportan valor a la organización.

Así mismo, (Barnes 2002, p. 56), define la gestión del conocimiento como la información que un individuo posee en su mente, la cual es personalizada y subjetiva relacionada con

hechos, procedimientos, conceptos, interrelaciones, ideas, observaciones o juicios, elementos que pueden ser o no únicos, útiles o estructurados que dan valor agregado a los procesos que rige una sociedad.

En este sentido, (Carrión 2009, p. 203), determina que la gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y sistemas lo cual permite 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.

Por otra parte, (Belly 2004, p. 74), entiende que el conocimiento es intangible, es decir no se pueden palpar, es un capital de propiedad individual de manera que es propio de cada individuo relacionado con experiencias vividas, todas las personas los tienen y son propietarios de sus frutos, la cuestión fundamental es el uso que se le da y como lo aplica las personas en las organizaciones.

Sin embargo, la gestión del conocimiento hoy en día es un factor importante que poseen las universidades acerca de los procesos, que se llevan a cabo dentro de las mismas, a través de la implementación de este enfoque se busca que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa mediante la administración de sus capacidades, incentivando la resolución de problemas en forma eficiente, de tal manera es de vital importancia preparar al personal dentro de las organizaciones en esta materia, para ser más competitiva, productivas y eficaces en el entorno donde se desarrollan .

2.2 Objetivos de la gestión del conocimiento

Con relación a lo expuesto, (Barnes 2002, p. 65), plantea como objetivos de la gestión del conocimiento los siguientes:

- a) Estudiar y clasificar el conocimiento.
- b) Analizar el conocimiento y actitudes relacionadas.
- c) Extracción, codificación y organización del conocimiento.
- d) Valoración y evaluación del conocimiento.
- e) Manejo, utilización y control del conocimiento.

2.3 La Perspectiva Estratégica de la Gestión del Conocimiento.

En este particular, (Bueno 2002, p. 261), los conceptos clave que se han derivado de las tres palabras protagonistas de la sociedad del conocimiento (información, conocimiento y

aprendizaje) son capital intelectual, gestión del conocimiento así como aprendizaje organizativo, esta propuesta de naturaleza estratégica a sido denominada Triada Conceptual.

Estos tres conceptos, desde el punto de vista estratégico, se diferencian fundamentalmente:

a) El Aprendizaje Organizativo: es el enfoque subyacente que da sentido y continuidad al proceso de creación de valor o de intangibles. El Aprendizaje, en suma, es la clave para que las personas como la organización puedan ser más inteligentes, memorizando y transformando información en conocimiento. Podemos asociar a este enfoque los conceptos de "organizaciones inteligentes", "organizaciones que aprenden".

b) El Capital Intelectual: representa la perspectiva estratégica de la "cuenta y razón" o de la medición y comunicación de los activos intangibles creados o poseídos por la organización. Están apareciendo en los últimos años varios modelos que intentan medir como gestionar el capital intangible de la organización (principalmente de las empresas privadas) también las dificultades como problemática que conlleva mensurar y potenciar dichos elementos intangibles.

c) La Dirección del Conocimiento: refleja la dimensión creativa como operativa de la forma de generar y difundir el conocimiento entre los empleados de la organización y también con otros agentes relacionados.

2.3 La Administración del Conocimiento

Desde la perspectiva de (Belly 2004, p. 120), administrar el conocimiento no es una práctica que se da de la noche a la mañana, es un proceso el cual contiene varias etapas, estas permiten lograr la gestión del conocimiento, es decir es una estrategia útil para permitir a la organización mostrar una serie de pasos los cuales orienten la mejor forma de administrar, monitorear y actualizar sus conocimientos, estas etapas son las siguientes:

a) Análisis de la situación actual: esta etapa indica el primer paso del proceso hacia la gestión del conocimiento, es muy importante conocer cuál es el estado actual de la organización, lo cual permitirá saber objetivamente "en donde está parado", para llevar a cabo un análisis de una situación actual se puede considerar algunas de las siguientes herramientas:

1. Hacer entrevista individual y grupal.
2. Realizar un mapa de conocimiento.
3. Hacer encuesta sobre las personas y sobre el clima organizacional.
4. Convivir con las personas en el ámbito de trabajo.
5. Dar relieve a las necesidades individuales y organizacionales.

6. Hacer que salga los obstáculos actuales.
7. Conocer las expectativas de los destinatarios.
8. Llevar un registro del capital intelectual existente en la compañía, así como en los tiempos, la facturación, la cultura.

b) Planificación del proyecto de gestión del conocimiento: se considera que fallar al planear es planear fallar, de manera se dice en esta etapa el objetivo será de poner en manifiesto la estructura y el enfoque del proyecto, para examinar este (Belly 2004, p. 124), explica los siguientes aspectos:

1. Analizar la situación actual.
2. Definir cuál será el o los objetivos que deberá cumplir el proyecto de gestión de conocimiento.
3. Administrar correctamente el presupuesto con el que se cuenta.
4. Definir cuáles serán las responsabilidades del proyecto.
5. Establecer los tiempos que contarán cada etapa.
6. Alinear el proyecto con la estrategia de la organización.
7. Asegurar el apoyo de todos los niveles de la compañía.
8. Definir los beneficios que tendrán todos los involucrados.

c) Organización de los recursos: según (Belly 2004, p.130), una vez realizada la planificación deben ser organizados los recursos con el cual contará el proyecto de gestión del conocimiento, el objetivo es asegurarse de que no faltaran ningún elemento y que cada uno tendrá la prioridad que le corresponde

1. Busca apoyo en la brújula de planificación.
2. Saber cuáles son los recursos con que se cuenta y cuáles no.
3. Buscar, conseguir o reemplazar los recursos faltantes en fuentes interna o externas.
4. Saber si se cuenta con el apoyo suficiente de la persona en la empresa.
5. Definir prioridades.
6. Establecer un límite de tiempo para cada etapa del proyecto de gestión de conocimiento.
7. Revisar todos los aspectos del proyecto de gestión del conocimiento

d) Implementación del proyecto de gestión del conocimiento: (Belly 2004, p. 132), afirma después del análisis, de la planeación y de la organización es necesario reconocer el recurso al momento de implementar el proyecto, esos aspectos son:

1. La cúpula jerárquica debe dar a conocer en toda la organización que el conocimiento y su gestión son importantes.
2. Mantener un perfil bajo al principio.
3. Comenzar por una unidad, departamento o sector pequeño.
4. Sorprender a la gente con alternativas, métodos o prácticas nuevas.
5. Lograr que la gente se comprometa.
6. Mejorar todos los aspectos en la medida de lo posible, así como aquellos que vayan surgiendo.
7. Una vez que el éxito se halla alcanzado en la unidad, departamento o sector, hacerlo público en toda la organización
8. Copiar el modelo de un departamento a otro hasta cubrir toda la organización.
9. Hacer que la gestión del conocimiento se sustente más allá de una minoría de persona.

e) Medición y análisis de resultados: en esta etapa deben considerarse los resultados, la medición es una herramienta muy útil y necesaria, no se puede evaluar aquello que no se puede medir, por tal motivo debemos conocer algunas de las siguientes características.

1. Analizar en qué medida el proyecto de gestión de conocimiento cumplió los objetivos fijados.
2. Trabajar abiertamente en los éxitos y fracasos.
3. Registrar la mejora que pueden realizarse de cara al futuro.
4. Cotejar la situación actual con la situación inicial antes de implementado el proyectado el proyecto.
5. Asegurar que la gestión del conocimiento sea sustentable con el tiempo
6. Evaluar en qué medida hubo un retorno sobre inversión en el proyecto.
7. Explicitar los beneficios económicos o culturales obtenidos con la gestión del conocimiento.

8. Averiguar en qué medida la gestión del conocimiento incremento el capital intelectual de la compañía.

f) Seguimiento: en esta última etapa lo que se busca hacer es un seguimiento activo, no es un seguimiento pasivo, hacer un seguimiento activo implica comprometerse con el objetivo de mantener viva la gestión del conocimiento, y entre algunos de los aspectos a tener en cuenta figurar:

1. Instruir periódicamente a los destinatarios.
2. Continuar sumando gente hasta que se convierta en una práctica corporativa.
3. Actualizar todos los aspectos necesarios.
4. Continuar la "evangelización" sobre la gestión del conocimiento dentro de la organización.

3. Metodología

La Metodología aplicada en esta investigación es descriptivo, consiste en describir el procedimiento a seguir para lograr de forma precisa el cumplimiento de los objetivos que persigue el presente proyecto, según (Hernández et al 2010, p 310), por tanto (Ortiz 2006, p. 75), expresa que la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento, suele implicar algún tipo de comparación o contraste y puede intentar descubrir relaciones causa – efecto presente entre las variables no manipuladas, pero reales

Es de resaltar, que la presente investigación estrategias de gestión del conocimiento para el personal docentes de la universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Es llevado a cabo bajo la modalidad de proyecto viable, dado que los mismos se deben elaborar respondiendo a una necesidad específica y ofreciendo soluciones de manera metodológica.

En relación al diseño, se tipifica como descriptivo, en base a los planteamientos formulados por (Gómez 2006, p. 99), quien señala que en este tipo de investigación el propósito es describir situaciones y eventos, es decir cómo es y se manifiesta determinado objeto, por cuanto se observan las características del fenómeno, en su contexto original, el cual se desarrolla dentro de las Instituciones educativas a nivel universitario, considerándose para ello los docentes de la U.N.E Rafael María Baralt,

Para la recolección de información, se desarrolló una entrevista estructurada con 12 preguntas y alternativas de respuestas: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca. a la población objeto de estudio, que brindaba libertad a las unidades informantes de plasmar las realidades en la institución respectiva. Por otro lado, se tipifica el estudio como una

investigación de campo, fundamentada en las formulaciones de (Tamayo y Tamayo 2005, 88), quien señala que al ser recopilados los datos directamente de la realidad son fuente primaria, en tal sentido comprendió el traslado de los investigadores al contexto objeto de estudio. Así mismo, sustentan los autores que la investigación se clasifica como un estudio transaccional, donde solamente se desarrollaron las entrevistas en un momento único.

4. Consideraciones Finales

En el contexto Universitario resalta la figura del docente en quien recae el compromiso de desarrollar una actuación coherente y congruente con las realidades que demanda el entorno universitario estableciendo, los modelos de gestión del conocimiento sostenidos sobre una plataforma de una administración del conocimiento que incluya el análisis, la planificación, organización y implementación respeto sean los ejes fundamentales para el mejoramiento de la gestión docente.

Al Surgir la iniciativa de buscar solución a la problemática existente en el personal docente de la universidad, el cual inicialmente por medio de la técnica de observación se logró detectar la debilidad que tiene el mismo en cuanto al manejo de los enfoques basados en este enfoque.

Los docentes no gestionaban los conocimientos observando en sí, de esta manera los procesos de comunicación, solo manejan la parte teórica de gestión del conocimiento más no saben colocarla en práctica.

En tal sentido, para dar solución a esta situación que enfrenta el personal docente, se elaboró una serie de lineamientos estratégicos basadas en los enfoques de gestión del conocimiento, las cuales posibiliten el manejo del mismo, así como la fluidez de la comunicación y el trabajo en equipo.

De igual forma, se busca adquirir más información en cuanto al tema desarrollado para lograr tener claro de lo que es el conocimiento y como gestionarlo tomando en cuenta todas las fases teóricas que abarca, iniciando en el aprendizaje, siendo el proceso donde se obtienen o modifican habilidades, destrezas, conductas o valores o la experiencia, finalizando en la gestión del conocimiento cuya objetivo es adquirir, organizar y comunicar tanto el conocimiento tácito como el explícito.

5. Conclusiones

Las estrategias basadas en la gestión del conocimiento serán capaces de brindar a la universidad la capacidad de detectar la necesidad de gestionar su conocimiento adecuadamente, permitiendo asociar cada uno de sus procesos a los procesos de la gestión del conocimiento.

Elegir la mejor opción tecnológica disponible para implementar un modelo concreto; considerando que las condiciones básicas indispensables para comenzar posea la implementación de un modelo de estrategias práctico de gestión del conocimiento.

Las estrategias de gestión de conocimientos deben estar conectadas con el sistema de gestión de planificación académica del docente para detectar las competencias a desarrollar dentro de los programas de estudio en el aula, el personal docente es el activo fundamental al cual debe dirigirse la gestión del conocimiento en las universidades.

La organización debe disponer con una estructura descentralizada por la cual fluya cómodamente sin complejos el conocimiento y la información, con espacios suficientes para compartir y aprender; cuyos procesos de gestión del conocimiento sean tanto compartidos como utilizados por todos.

La dirección de los programas es la responsable de fomentar las habilidades para el aprendizaje, incentivar la socialización, experiencias, reflexionar sobre ellas, comunicar, buscar nuevos caminos para incorporar o asimilar lo aprendido por cada uno de sus docentes.

Las universidades que asumen activamente la práctica del aprendizaje permanente, se asocian a lo que se denominan organizaciones inteligentes; es decir, aquellas con capacidad organizada para tomar decisiones innovadoras sobre problemas emergentes, con una mínima utilización de recursos como el tiempo, la información, el conocimiento, los financieros y los humanos.

Las capacidades organizacionales evidencian la importancia de promover la asimilación de conocimiento como la consolidación de mecanismos de auto aprendizaje la generación de conocimientos demanda por parte de las universidades el desarrollo de capacidades para renovar y reordenar insumos, procesos y productos, esto revela la existencia de una relación entre el conocimiento como la capacidad para innovar continuamente, dentro de las aulas de clase.

Las propuestas conceptuales de gerencia del conocimiento planteadas muestran características similares, como por ejemplo, la connotación de que las organizaciones deben conocer la forma cómo ocurren los procesos que forman parte de su existencia y ser capaces de construir explicaciones sobre ellos, favoreciendo la producción como la transferencia de conocimientos dentro de la organización a partir de información externa así como de sus propias prácticas.

6. Referencias Bibliográficas

- Alavi y Leidner (2002). Sistema de Gestión del conocimiento, cuestiones, retos y beneficios Ediciones Thomson.
- Bueno E. (2002). Enfoques principales y tendencias en dirección del conocimiento, en: Gestión del conocimiento: desarrollos teóricos y aplicaciones. Ediciones Cáceres La Coria.
- Chávez, N (2001). Introducción a la Investigación Educativa. Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela. Editorial Ediluz.
- Barnes S (2002). Sistema de Gestión del Conocimiento, España. Edición 1era. Editorial Internacional Thomson
- Bavaresco A (2001). Procesos Metodológicos en la investigación. Maracaibo, Venezuela. Edición 4ta. Editorial Ediluz
- Belly P (2004). El Shock del Management. México. Edición 1era. Editorial Mc- Grawhill.
- Koulopoulos y Frappaolo (2004). Smart Fundamental y lo más efectivo de la Gerencia. Santa Fe, Bogotá. Edición 2da. Editorial Mc- Grawhill.
- Méndez Carlos (2006). Metodología diseños y desarrollo del proceso de investigación. Edición Limusa
- García Pilar María (2007). Metodología de la investigación el proceso y sus técnicas. Edición Limusa Noriega
- Hernández Sampieri Roberto (2006). Metodología de la investigación Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill
- Tamayo y Tamayo Mario (2002). El proceso de la investigación científica. Cuarta Edición. Editores Noriega Limusa

Plan de gestión para comité de educación del Consejo Comunal José Gregorio Hernández (6JJGH-101)

*Blanca Fuenmayor

Resumen

Venezuela tiene leyes para conformar organizaciones de decisión y poder comunitarias, cuyos integrantes deben estar preparados para ese papel. A pesar de tener apoyo de instancias públicas existen problemas, como en el Consejo Comunal José Gregorio Hernández, municipio Cabimas. Se detectaron fallas de integración, 30% de jóvenes sin estudios y poca participación. Se diseñó un Plan de Gestión para el comité de educación, partiendo de objetivos según líneas estratégicas. La metodología incluye: Identificación del problema; elaboración y desarrollo del plan de acción; lectura reflexiva y elaboración del Plan. Es Investigación Acción, porque los vecinos participaron elaborando el plan para transformar su realidad. Se concluye que la desintegración se relaciona con falta de formación, por lo que se ofrece una solución.

Palabras clave: Plan, Gestión, Comité de Educación.

Management plan for education committee of José Gregorio Hernandez Community Council

Abstract

Venezuela has laws to form community organizations of decision and power, whose members should be prepared for that role. Despite having support from public institutions there are problems, such as in the Common Council José Gregorio Hernández, Cabimas municipality. Failures of integration were detected, 30% of young people lacks of education and participation. A Management Plan was designed for the education committee, using objective according to strategic lines. The methodology includes: problem identification; design and development of the action plan; thoughtful reading and preparation of the Plan. It is an Action Research, because the neighbors involved developing the plan to transform their reality. It is concluded that the disintegration is related to the lack of formation, so that a solution is offered.

Keywords: Plan, Management, Education Committee.

*Coordinadora de Investigación del IUTCabimas. PEII Nivel A.. Miembro del Comité Editorial de la Revista Expresión Tecnológica del IUTC. Doctorado Ciencias de la Educación. Mg. Ciencias de la Comunicación. MSc. Lingüística y Enseñanza del lenguaje. Lcda. Comunicación Social. Docente Investigadora del IUTCabimas- blancaiutc@hotmail.com

Introducción

Venezuela es un país inmerso en procesos de cambios para profundizar la democracia. El objetivo es pasar de ser representativa para convertirse en protagónica y ello ha requerido construir nuevos esquemas, estructuras y elementos de corte legal que le den piso a esa transformación. Entre esos cambios está la conformación de los Consejos Comunales como organizaciones populares de rearticulación, entre los ciudadanos, las instancias públicas y los diferentes organismos, para establecer intercambios igualitarios de relaciones en busca de la solución de los problemas de las comunidades.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) se le confiere un rango formal y legal a la participación de los ciudadanos, como manera de lograr el desarrollo integral del ser humano, teniendo como base los valores socialistas entre los que destacan la solidaridad, el cooperativismo, la justicia y la corresponsabilidad; es decir, prevalece el carácter colectivo para buscarle solución a los problemas desde el interés común. En otras palabras, hoy más que nunca se requiere en las comunidades el buen manejo de la comunicación y la formación de los ciudadanos para que, conociendo sus deberes y derechos, los puedan poner en práctica.

Bajo esa óptica, se realizó esta investigación que se ubica como Investigación-Acción, porque se trabajó en forma integrada con los vecinos del sector Campo Lindo, en la parroquia Jorge Hernández del municipio Cabimas, quienes actuaron como co-investigadores al participar no sólo en el reconocimiento de sus problemas, sino construyendo su propia historia, determinando sus potencialidades y dando ideas para la solución de sus necesidades, tratando de generar una mejor calidad de vida en el sector en forma colectiva.

En la primera fase de la investigación se realizó el diagnóstico participativo con el abordaje a la comunidad, observación directa, aplicación de dos cuestionarios a los voceros y a los vecinos, entrevistas a informantes claves (voceros del Consejo Comunal), elaboración por los voceros de diagrama de Venn para determinar la forma de integración interna y externa. Los resultados permitieron identificar el desconocimiento de las leyes del Poder Popular, las cuales los potencia como comunidad organizada, un 30% de jóvenes sin estudios formales, desintegración, desinformación, desvinculación de los voceros con los habitantes del sector y falta de motivación para la participación comunal.

Esa situación tiene consecuencias graves para la gestión social que deben realizar como agentes de integración, dinamizadores y promotores de las acciones conjuntas para la solución de sus problemas. Es así como se decidió en esta segunda fase de la investigación, junto a los voceros y vecinos, diseñar un Plan de Gestión del Comité de Educación, por ser esa vocería

básica para profundizar la concienciación y la formación de los voceros del Consejo Comunal y con ello obtener mejores resultados en su gestión.

La investigación busca generar alternativas de solución para la formación y concienciación de los voceros del Consejo Comunal José Gregorio Hernández, para que puedan realizar acciones efectivas en la comunidad Campo Lindo de manera más armónica y funcional; además, de que cuenten con las herramientas y los mecanismos de integración en forma sistemática, planificada y organizada en función de sus necesidades, intereses y de todos los sustentos legales que el Estado venezolano ha puesto a su disposición, para que puedan generar los cambios sustanciales en materia formativa y de integración.

La investigación está conformada por fundamentos teóricos, explicación de los resultados del diagnóstico, descripción del Plan de Gestión para el Comité de Educación, el cual se estructura por objetivos y líneas estratégicas de acción, así como el programa de formación propuesto por la investigadora a los voceros del Consejo Comunal, cerrando con las conclusiones.

Fundamentación Teórica

La gestión social

El término gestión social como muchos vocablos en español proviene del latín: "gestio" que se origina de gestus "hecho" y el sufijo tio, que puede traducirse como acción o hecho. Mientras que la palabra social, tiene su origen en "socius" que significa compañero. En tal sentido, la gestión social puede entenderse como la constitución de espacios diversos para la integración social, con el fin de ejercer y cumplir acciones precisas. La propia gestión social implica aprendizaje colectivo y permanente, porque se orienta hacia la transformación para la solución de los problemas que aqueja a una comunidad.

La gestión social a pesar de pertenecer al área de la administración, no es lo mismo porque sus enfoques son diferentes; la primera tiene su base en los procesos planificados dirigidos hacia el desarrollo social, cultural, económico y político de los actores sociales, quienes actúan en espacios múltiples soportados en la organización, participación y la movilización orientándose hacia el bien colectivo y la mejor calidad de vida y hacia ese objetivo direccionan las acciones.

Velazco y Arellano (2005, p.3) citando a la Unesco (2001), definen la gestión como un proceso que "Implica un aprendizaje conjunto y continuo para los grupos sociales, que les permite incidir en los procesos de la toma de decisiones dentro de la dimensión política. Es por esta razón que, el adjetivo social califica a la gestión". También aclaran que este concepto no se

limita a la acción administrativa porque va mucho más allá, tiene mayor alcance, ya que también requiere comunicación real, que no es otra que el diálogo franco, horizontal.

Para Díaz y González (2012) la gestión social es un paradigma de dirección, con un nuevo estilo porque tiene características muy humanas e integradoras ya que está centrado en las personas, considerando primordial la calidad de vida, el bienestar y la felicidad de la comunidad. También señalan los autores citados que está fundamentada en valores, destacando entre ellos la cooperación, solidaridad, colectivismo y la corresponsabilidad.

Por otra parte, la Universidad Bolivariana (2005, p.5) cita a Henríquez, diciendo que la Gestión Social es definida como "...el canal por medio del cual se desarrolla en las personas y en la comunidad un espíritu emprendedor para generar un cambio social". En ella también está implícita la comunicación como forma de impulsar la acción para la transformación social, en la cual interviene en forma directa el manejo y dominio de los elementos básicos del intercambio efectivo.

En consecuencia, puede decirse que la gestión social por sus especiales características se basa en el diálogo y el aprendizaje, pero con visión conjunta, colectivista y que a la vez sea continuo, incluyente, permanente y abierto, ya que requiere del colectivo la toma de decisiones, la formulación y ejecución de proyectos y las gestiones de interrelación e intercambio para establecer vías de acuerdos que lleven a la resolución de sus problemas.

La Organización Comunitaria

Los Consejos Comunales se conformaron a partir del 2006, dando cumplimiento al derecho de participación y organización, previstos en los artículos 62 y 70 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y en concordancia con los artículos 1 y 2 de la Ley Orgánica de los Consejos Comunales (2009), que reconocen el derecho de los ciudadanos para organizarse, como instancias primarias de participación para el ejercicio directo de la soberanía popular.

Como se establece en el artículo 2 de la Ley de los Consejo Comunales (2009), estas organizaciones son instancias de participación y articulación que permiten la integración de los ciudadanos y ciudadanas, con los diferentes organismos públicos y movimientos sociales populares, a través de los cuales la comunidad formada y organizada ejerce la democracia participativa y protagónica, cumpliendo el derecho que da la constitución nacional (1999), para ser promotores y actores directos en la gestión de las políticas públicas, proponiendo y desarrollando proyectos orientados a solucionar sus problemas y necesidades, logrando con ello el bienestar colectivo, un mejor vivir y el fortalecimiento del poder popular para la construcción de un nuevo modelo de sociedad más justo.

En consecuencia, la organización comunitaria es la manera para sobrepasar efectivamente la democracia representativa y construir la participativa, donde el protagonismo está en la base social, porque son los propios ciudadanos con sus potencialidades y habilidades, a través de los medios de gestión que puedan crear y mantener, para darle fuerza al desarrollo vecinal, proponer y ejecutar proyectos para resolver sus necesidades y decidir la forma de asumir el importante papel, que le confiere la constitución y las leyes.

Estos colectivos de coordinación se rigen por los valores de corresponsabilidad; democracia; participación; el libre debate de las ideas; identidad local, regional y nacional; cooperación; humanismo; colectivismo; honestidad y transparencia, entre otros; lo que significa que entre los principios básicos para su funcionamiento, destaca la comunicación como fuente de entendimiento e intercambio y como vía insustituible, para lograr acuerdos, todo en base al diálogo, el colectivismo y el respeto por las ideas.

Según Machado (2008), para marzo de 2008 se contabilizaban en el país 26.143 consejos comunales y otros 10.669 estaban en proceso de conformación, lo que totalizarían, según el autor, unos 36.812. Estas cifras demuestran el alto grado de apropiación y aceptación de esta organización social por los sectores populares de todo el país, lo que es bastante comprensible porque ellos fueron creados para solventar los problemas más cercanos de las comunidades, las cuales por años estuvieron desasistidas totalmente.

Objetivos y Potenciales de los Consejos Comunales

Tovar y Viñoles (2013, p.6), entre otros, explican que "la participación ciudadana dentro del desarrollo social, es una herramienta del poder popular", para lo cual el Estado ha aprobado leyes y figuras legales que permiten no sólo la asignación de recursos, sino también la participación organizada, la integración de los ciudadanos para dar solución a los problemas comunes y potenciar las habilidades y destrezas en función del bienestar común, lográndose la vinculación con los diferentes y organismos del Estado y es por eso que se crean los Consejos Comunales.

Desde el punto de vista práctico esas organizaciones sociales tienen objetivos muy concretos, entre ellos se destacan los de interés para esta investigación: integrar a la comunidad para garantizar su participación, articular las organizaciones de base conformadas en la comunidad, viabilizar ideas y propuestas para que los vecinos en forma organizada y consensuada las presenten a los órganos competentes, promover la creación de nuevas organizaciones de base en caso de requerirse, convocar periódicamente asambleas de ciudadanos, elaborar el censo poblacional de la comunidad manteniéndolo actualizado, informar

permanentemente a los vecinos sobre gestiones, participaciones y posibles proyectos de beneficio colectivo.

Otros objetivos que debe cumplir el Consejo Comunal son promover la elaboración de proyectos en la propia comunidad, sobre todo aquellos que por los altos costos ellos no puedan asumir y que busquen solucionar un problema colectivo; articular organizaciones presentes en la comunidad para buscar la cooperación y la integración que les permita estructurar y asumir propuestas de cambios; elaborar planes de trabajo colectivos que les permitan solucionar las necesidades más apremiantes, tratando siempre de aprovechar las potencialidades internas

De los objetivos señalados se deduce la imperiosa necesidad que tienen todos los integrantes de los Consejos Comunales, de mantenerse informados y estar preparados para abordar la amplia tarea que se les asigna. Además de que en todas sus funciones prevalecen dos áreas prioritarias: la comunicación y la educación, como vías para activar los procesos de promoción, integración, planificación y motivación, ya que también les corresponde suscribir convenios de apoyo, formación e intercambio para fines de capacitación, adiestramiento y transferencia de tecnología.

Según González (2008) los consejos comunales no pueden ser organizaciones aisladas; por el contrario, deben constituirse en centro de referencia y articulación para los vecinos de la comunidad; para los habitantes de sectores aledaños, otros consejos comunales y sus propios voceros; también para el resto de entidades asociadas de carácter social o comunitario que hagan vida en su parroquia y en su municipio. Estas palabras obligan a reflexionar en la estrecha vinculación que debe darse entre los consejos comunales y entre estos y los vecinos.

Por otra parte, es obligatorio que los consejos comunales estén integrados también con las diversas entidades, tales como: las organizaciones públicas y privadas que hacen vida en la parroquia y en el municipio, pero también con las diferentes instituciones del Estado que arman la estructura del sector público y que también están en la obligación de ofrecerles servicio, como es el caso de las instituciones de educación universitaria, a las cuales se les asigna esa función con la Ley del Servicio Comunitario (2005) o en los lineamientos de la Misión Alma Mater (2009)

Indudablemente que son muchas las potencialidades de la organización social a través de los consejos comunales, una de ellas es que facilitan mantener y difundir la identidad local, convirtiéndose ésta en sentido de pertenencia y accionar hacia un mejor vivir. Otra fortaleza de esos niveles de integración y participación comunitaria, es el desarrollo del potencial creador bajo los esquemas de responsabilidad social con la asignación de actividades dirigidas hacia el logro del bienestar común. En otras palabras, se potencia la autoestima y el autoconcepto al

reconocer las capacidades de organizar, planificar y resolver problemas, ya que se incrementan los niveles de conciencia política.

Organización de los Consejos Comunales

Como lo establece el artículo 9 de la Ley de los Consejos Comunales (2009) éstos están integrados por: la asamblea de ciudadanos y ciudadanas, el colectivo de coordinación comunitaria, la unidad ejecutiva, la administrativa y financiera y la unidad de contraloría social. Además de las diferentes áreas de trabajo que dependen de la realidad y los problemas más resaltantes de cada comunidad. Lo que significa que la cantidad y tipos de áreas de trabajo varían de un consejo comunal a otro.

Sin embargo, para poder comprender la realidad de los Consejos Comunales en su accionar diario, es imprescindible revisar algunos conceptos básicos plasmados en la propia Ley de los Consejos Comunales (2009, p.2), entre ellos el de vocero, al cual se le asigna la función primordial de coordinar el funcionamiento del consejo comunal, la instrumentación de las decisiones y la comunicación ante las instancias correspondientes. Mientras que comités de trabajo se definen como "colectivo o grupo de personas organizadas para ejercer funciones específicas, atender necesidades en distintas áreas de trabajo y desarrollar las aspiraciones y potencialidades de su comunidad".

Según la definición queda claro que los comités de trabajo deben articular y promover la participación de los habitantes, movimientos sociales y políticos para que en forma coordinada planifiquen y decidan los planes y programas de desarrollo del sector. A pesar de que se dijo que los comités varían en cada comunidad, hay algunos que la propia ley los menciona, entre ellos el de educación, esto debido a las importantes y básicas funciones que debe cumplir dentro del colectivo social, como impulsores de la gestión social que les asigna la ley.

El Comité de Educación tiene entre sus objetivos: garantizar la educación de los habitantes del sector en los diferentes niveles y etapas del sistema educativo, incorporándolos y supervisando los programas educativos que se implementen. Proponer y promover proyectos y propuestas, en su comunidad, en materia de formación ciudadana. Mantener informada a las autoridades sobre las causas más frecuentes de enfermedades en la localidad, sobre todo las que pongan en riesgo al colectivo, producto de riesgos biológicos, físicos y químicos. Promover la educación en salud, para preservar la salud física y mental de los vecinos.

Por otra parte, para la realización de la investigación se consideró que Pereda, Prada y Actis (2003, p.6) plantean que "los protagonistas principales -y necesarios- de todo el proceso son las personas afectadas por los problemas que se quieren abordar". Además de tener la particularidad (Durstun y Miranda 2002, p.8) de contribuir a "la emergencia de sujetos activos

de desarrollo, ya que presupone la constitución de un sujeto colectivo capaz de intervenir con protagonismo en la resolución de sus propias inquietudes", lo que demarca la importancia de la integración de los vecinos, para al convertirse en actores del proceso para la resolución de las situaciones que les afectan

Metodología empleada en la investigación

Atendiendo las palabras de Tovar y Viñoles (2013) la investigación se ubica como Investigación-Acción, porque se estableció una relación de intercambio e integración permanente y directa con los vecinos y los voceros del Consejo Comunal, llegando ellos mismos a reconocer las debilidades que tenían como organización social, además de que ofrecieron importantes aportes para el diseño del Plan de Gestión del Comité de educación, dando respuesta a la transformación social planteada en este tipo de investigación.

Asimismo, se trabajó con la Investigación Acción Participativa porque como señalan Becerra y Moya (2010) se promovió la construcción de una conciencia crítica, ya que al emplear métodos y estrategias dialécticas, participativas y holísticas llevó a conocer e interpretar las situaciones de su realidad, conduciendo a la ejecución de acciones para transformar su entorno.

Para el diagnóstico se revisaron documentos del consejo comunal, además del diseño y aplicación de dos cuestionarios (voceros y vecinos), así como la observación directa, entrevistas no estructuradas y elaboración por los voceros de un diagrama de Venn, que les permitió identificar los graves problemas de desintegración interno y externo que presentaban. Sin embargo, la estrategia más valiosa fue la convivencia permanente con la comunidad compartiendo actividades propias de los vecinos, teniendo como informante clave a una de las voceras que fungió también como desencadenante del efecto cascada al facilitar información, nombres y acceso a todos los espacios comunales.

En cuanto a la metodología se siguieron las siguientes fases: Identificación de la temática y planteamiento del problema; elaboración del plan de acción; desarrollo del plan; lectura crítica y reflexiva, interpretación de resultados y elaboración colectiva del Plan de Gestión.

Resultados

Según el censo del Consejo Comunal la comunidad está compuesta de 178 viviendas de concreto. Tiene un total de 473 habitantes, predominando el sexo femenino con 55%. La mayoría son trabajadores entre ellos se cuenta con profesores, enfermeras, doctores, abogados, albañiles, electricistas y estudiantes del ciclo básico, diversificado y universitario. También hay amas de casa, que se ocupan del hogar y su familia y otras que comparten el trabajo con el estudio.

Entre las principales problemáticas detectadas en la comunidad están la inseguridad, el embarazo en adolescentes, la acumulación de desechos, mal estado de la vialidad, inexistencia de proyectos en formulación, ejecutados o por ejecutar. En cuanto al Consejo Comunal se detectó falta de integración entre los voceros, los vecinos y los entes locales, desmotivación por el trabajo comunal, desvinculación de los organismos del Estado, mala comunicación e ineficiencia en el desempeño de las actividades que acarrea una falta de organización, lo que ocasiona dificultades para el acceso a los recursos para el beneficio de la comunidad.

Como se demostró a lo largo de la investigación desde el punto de vista conceptual los Consejos Comunales son por definición espacios de participación, articulación e integración entre los vecinos, donde las comunidades deben y pueden realizar acciones para satisfacer sus necesidades y potencialidades, pero para ello deben estar fortalecidos en la formación y manejar la información necesaria para lograr motivar la participación de todos los vecinos.

Del diagnóstico surgen muchas preguntas ¿cómo se puede lograr la participación y la integración de personas si los propios líderes comunales no están formados? ¿cómo se puede lograr una buena gestión si las herramientas básicas: la comunicación y la educación no funcionan adecuadamente? Sin esas dos herramientas es imposible tener resultados positivos. Para conocer la valoración de los vecinos sobre la gestión del Consejo Comunal se emplearon las categorías: comunicación, participación, organización, unión, apoyo, educación, información, obteniendo respuestas como las siguientes:

-“Regular porque no hay apoyo de los demás integrantes del Consejo Comunal”

-“Regular porque falta la organización por parte de los voceros”

Otro dato que llevó a la selección del problema a abordar fue el hecho de que a pesar de ser cincuenta y cinco (55) los integrantes del Consejo Comunal, los propios voceros al consultarles sobre el número de personas que asisten a las reuniones, respondieron que entre diez y quince. Cantidad demasiado pequeña para tomar decisiones, lo que significa que hay poca participación y que el Consejo Comunal tiene problemas de integración y motivación por el trabajo comunitario, además de respuestas como: “solo se reúnen entre ellos”.

Esta forma de interpretar y analizar los datos se corresponde con lo que Martínez (1999, p.229) llama “categorización”, que es uno de los principios de la Investigación Acción, ya que ella considera los hechos “desde el punto de vista de los participantes, describirá y explicará lo que sucede con las categorías interpretativas y el mismo lenguaje utilizado por ellos; o sea, con el lenguaje de las representaciones cotidianas que la gente usa...”. En otras palabras, la investigadora sólo está actuando como organizadora de las ideas y facilitador del proceso de investigación.

Para analizar los resultados y hacer la propuesta se toman las palabras de Tovar y Viñoles (2013), quienes expresan que es necesario que los Consejos Comunales, por el tipo de organización que son, deben aprender y crecer como un gran equipo, pero para ello es imprescindible primero prepararse, para después poder organizar, informar, planificar, decidir, formar a sus vecinos para vincularse efectivamente con los diferentes organismos e instituciones con los cuales deben mantener contactos directos y permanentes.

Los resultados de Márquez, Olivar y Rodríguez (2012, p.1) también evidencian que los voceros "en muy pocos casos involucran en sus actividades a los vecinos", lo que significa que la situación del Consejo Comunal José Gregorio Hernández no es único, ya que se repite en otros contextos. De tal forma, que se diseñó, junto a los vecinos, el Plan de Gestión para el Comité de Educación, el cual mantiene algunos criterios generales que lo orienta, entre ellos la democracia participativa, la inclusión, la acción colectiva con fines de transformación buscando el desarrollo de la conciencia de la comunidad desde el diálogo, entendido como el intercambio de ideas entre pares.

Marcano, Ferrer y Talavera (2008, p.3) exponen resultados parecidos, porque detectaron que a pesar del apoyo que se les suministra a los Consejos Comunales es "notoria la apatía de sus voceros con respecto a las convocatorias realizadas". Asimismo, se argumenta que los principales problemas de estas organizaciones, recaen en la "falta de comunicación entre sus propios miembros y desconocimiento de las actividades que deben realizar de acuerdo al cargo designado". En otras palabras, requieren formación para las funciones que deben cumplir.

Plan de Gestión

El Plan de Gestión es un producto colectivo, porque se consideraron las opiniones y sugerencias de voceros y vecinos, que busca mejorar la condición y formación a nivel personal y social. Con su aplicación se pueden enfrentar las problemáticas de la comunidad en materia de educación en forma planificada y sistemática, permitiendo una mejor organización, formulación y evaluación de proyectos ajustada a las realidades lo que llevará al desarrollo endógeno y una mejora del sistema de vida en el barrio.

Tabla N° 1

PLAN DE GESTION DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN		
Objetivo: Planificar estrategias para la participación activa de voceros y vecinos en todos los ámbitos del sistema público educativo, logrando su formación, actualización y capacitación.		
Línea	Objetivo	Acciones
Vinculación	Fortalecer los vínculos con los diferentes entes, organismos e instituciones de la localidad	-Establecer vínculos con los coordinadores de Misiones Educativas (Robinson, Rivas, Sucre) e Inces para incluir a los jóvenes de la comunidad en programas educativos. -Reactivar la formación con la Escuela del Poder Popular. -Establecer acuerdos con organismos de la localidad para formación de jóvenes (Bomberos de Cabimas, Inamujer, Alcaldía, Hospital de Cabimas, IUTC, LUZ-COL, Unermb). -Establecer acuerdos con editoriales y centros educativos para activar programas de formación, actualización y capacitación. -Fortalecer relaciones con el Frente Francisco de Miranda y organismos del Estado para la formación política
Formación	Ofrecer a los voceros y colectividad herramientas, medios e instrumentos para su formación integral y permanente	-Actualizar el censo de la comunidad para detectar necesidades y potencialidades en el área educativa. -Constituir mesas permanentes de análisis e interpretación de documentos legales e informativos sobre el Poder Popular. -Crear un Centro de Formación Integral dirigido al desarrollo de la comunidad. -Crear una biblioteca con documentos bases de formación comunitaria. - Supervisar e incorporar los programas educativos como: Misión Robinson I y II, Ribas, Sucre al desarrollo integral de la comunidad -Promover la formulación de proyectos y propuestas en la comunidad en materia de formación ciudadana. -Promover la conformación de grupos de acompañamiento -Organizar cines foro con el apoyo de las instituciones de la localidad. -Organizar círculos de lectura y estudio.
Organización	Desarrollar mecanismos para la organización, la coordinación y la implementación de programas, acciones y estrategias para la gestión efectiva del Comité	-Actualizar la vocería del comité de educación -Elaborar un instrumento (digitalizado) de necesidades y potencialidades de la comunidad. -Formalizar el registro de las actividades realizadas y propuestas por el Consejo Comunal. -Programar reuniones periódicas con las diferentes unidades. -Diseñar el Plan de Desarrollo de la Comunidad. -Organizar grupos culturales que difundan las manifestaciones locales y regionales. -Conformar grupos de salud comunitaria que trabaje coordinadamente con el personal del Módulo Barrio Adentro. -Conformar redes de apoyo con los otros consejos comunales del sector.
Control	Trabajar, conjuntamente con las unidades ejecutivas y contraloría para realizar el seguimiento de la gestión cumplida.	-Analizar periódicamente la gestión del comité según lo planificado y lo ejecutado, considerando los motivos de las limitaciones. -Registrar, en libro de actas, las actividades realizadas y las propuestas para evaluar la eficacia y eficiencia del comité -Elaborar y aplicar un instrumento que permita recoger la opinión de los vecinos sobre la gestión del comité. -Elaborar un programa digital de seguimiento de las acciones realizadas.

Fuente: Propia (2013)

Discusión

Como se observa en la tabla, el Plan se estructuró en base a cuatro líneas estratégicas considerando las acciones propias que deben desarrollar los Consejos Comunales, estando implícitas en todas ellas principios básicos como lo colectivo, la comunicación, el manejo de información actualizada y el cooperativismo como forma de organización y de intercambio, así como los valores del respeto, solidaridad, responsabilidad y justicia los cuales serán promovidos en todas las acciones que emprenda la vocería respectiva.

Además del Plan de Gestión, la investigadora también propuso a la comunidad un Programa de Formación con una serie de actividades como son: lectura crítica de las leyes del poder popular y los siguientes talleres: conformación del Poder Popular, gestores comunitarios, Redacción de documentos Legales, Formulación de Proyectos, Desarrollo Humano y Resolución de Conflictos, para lo cual se conformó un equipo de especialistas del IUTC y LUZ-COL quienes propusieron diversas actividades de formación comunal.

De igual forma, es importante destacar que el control es una función esencial para el seguimiento del Plan, porque de él dependerá no sólo la valoración de los resultados obtenidos en un periodo determinado, sino las acciones que se puedan emprender para mejorar lo realizado. Para ese control se estipula como mínimo seis meses, en los cuales ya deben darse resultados evaluables.

Conclusiones

Una vez concluida la investigación se puede afirmar, que muchos de los problemas de desintegración y desmotivación de los voceros de los Consejos Comunales, parten de la falta de información y formación. Es necesario establecer mecanismos de orientación y educación, que les permita reconocer sus capacidades y manejar las diversas estrategias de fortalecimiento que el Estado venezolano pone a su disposición, solo hace falta conocerlas y articularse de manera efectiva,

El Plan de Gestión propuesto se orienta no solo a esas áreas respectivas, sino a la promoción de los valores del colectivismo y la autogestión, como forma de promover el poder popular y la formación para el trabajo cooperativo, manejando principios básicos de comunicación y planificación.

Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional Constituyente. (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Caracas, Venezuela
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2005). *Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior*. Gaceta Oficial N° 38.272. Disponible en: www.mppeu.gob.ve/web/uploads/documentos/marcolegal/1.pdf
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2009). *Ley Orgánica de los Consejos Comunales*. Gaceta Oficial 39335. Caracas, Venezuela.
- Díaz Patricia y González Pedro. (2012). *El Discurso de Paulo Freire en la Gestión Social de Recurso Humano*. Universidad de Carabobo. Observatorio Laboral Revista Venezolana- Vol. 5, N° 10, julio-diciembre, 2012: 101-118
- Durston, John y Miranda, Francisca. (2002). *Experiencias y Metodologías de la Investigación Participativa*. Naciones Unidas. Cepal. Disponible en: www.pacap.net/es/publicaciones/pdf/.../documentos_investigacion.pdf
- Becerra, Rosa y Moya, Andrés. (2010). *Investigación-acción participativa, crítica y transformadora*. Integra Educativa. Tema: Educación matemática, III
- González, Miguel. (2008). *Los consejos comunales ¿democracia participativa, mito o realidad?*. Disponible en: ciudadanolibre.blogspot.com/.../ponencia-los-consejos-comunales.html
- Marcano, Yelitza; Ferrer, Johanna y Talavera, Rosalba. (2008). *Gestión organizativa y operativa de los consejos comunales en el municipio los Taques de la península de Paraguaná*. XIV. Disponible en: www.redalyc.org/articulo.oa?id=36414210
- Machado, Jesús. (2008). *Estudio de los Consejos Comunales en Venezuela*. Fundación Centro Gumilla. Documento disponible en: gumilla.org/files/documents/Estudio-Consejos-Comunales01.pdf
- Martínez, Miguel. (1999). *Comportamiento Humano. Nuevos métodos de investigación*. Editorial trillas. México
- Márquez, María; Olivar Cira y Rodríguez Judith. (2012) . *Modalidades de participación en la gestión de los Consejos Comunales de San Francisco, Zulia* Revista de Ciencias Sociales, Vol. XVIII, No. 2, Disponible en: revistas.luz.edu.ve/index/rcs/article/viewFile/11350/10983
- Ministerio del poder Popular para la Educación Superior (2009). *Misión Alma Mater. Educación Universitaria Bolivariana y Socialista*. Documento en línea en: www.mppeu.gob.ve/web/uploads/.../pdf21-12-2009_07:30:40.pdf
- Pereda, Carlos; Prada, Miguel y Actis Walter (2003). *Investigación Acción Participativa: Propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía*. Conferencia. Encuentro de la Consejería de Juventud. Córdoba. Disponible en: www.colectivoioe.org/.../89050a31b85b9e19068a9beb6db3dec1368

Tovar Luis y Viñoles Domingo. (2013). *Gestión Social de los Consejos Comunales con el Uso de Herramientas Multimediales*. Disponible en:
www.congresoinvecom.org/index.php/invecom2013/.../paper/.../335

Universidad Bolivariana de Venezuela. (2005). *Guía Didáctica para Unidad Curricular Teoría y Práctica de la Gestión Social*. Disponible en
<https://docs.google.com/document/d/1OEHJOPt2k4l8xp.../edit?hl=es>

Velazco Emilio y Arellano Juan. (2005). *La Gestión Social: Conceptos, Operación y Dinámica*. Disponible en. www.tuobra.unam.mx/publicadas/050824064920.pdf



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

PONENCIAS

MESA 4. FACULTAD DE HUMANIDADES, ARTE Y EDUCACIÓN

ESTRATEGIAS EDUCATIVAS Y DE APRENDIZAJE



Autoeficacia y disciplina en el aula

(6JJGH-22)

Deliana Villalobos *

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar el efecto de un Programa de Intervención sobre la Autoeficacia del maestro en el manejo de la disciplina en el aula. Se fundamentó en la teoría de Autoeficacia de Bandura (1987), Alcazar (2002), Alvarado (1999), Busot I. (2002). La metodología empleada fue investigación descriptiva, de estudio de caso y de tipo experimental. Los resultados evidenciaron que dependiendo del nivel de Autoeficacia de cada individuo depende el modo en que alcanzará lo deseado, y así será su rendimiento. El nivel de autoeficacia obtenido por el docente antes y después de la intervención fue alto. La importancia de este estudio radica en que permite obtener datos relevantes sobre las variables en estudio, información útil para el campo de las ciencias sociales y del comportamiento.

Palabras claves: Autoeficacia, Disciplina, aula.

Abstract

The objective of this research was to determine the effect of an intervention program on teacher self-efficacy in the management of classroom discipline. It was based on self-efficacy theory of Bandura (1987), Alcazar (2002), Alvarado (1999) , Busot I. (2002) . The methodology was descriptive, case study and experimental. The results showed that depending on the level of self-efficacy of each individual depends on how achieve the desired, and thus will perform. The level of efficacy obtained by the teacher before and after the intervention was high. The importance of this study is that it allows to obtain relevant data on the study variables, useful for the field of social sciences and behavioral information.

Keywords: Self-efficacy, discipline, classroom.

* Doctora en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Orientación; mención Educación (LUZ). Lcda. En Educación, mención Preescolar (LUZ). Profesora en las Cátedras de Práctica Profesional II y III; Familia y Comunidad, y Tutora de Trabajo Especial de Titulación en la UJGH. PEII Nivel A. Coordinadora del Centro de Investigaciones en Humanidades y Educación. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gerencia y Gestión Educativa del CIHE-UJGH. Deliana.villalobos@ujgh.edu.ve

Introducción

La educación hoy en día ha cobrado mayor compromiso por las dificultades que enfrenta el sistema educativo y por la profunda insatisfacción generada por la calidad del producto educativo. Por ello, toda persona que se dedique a la educación debe tener vocación por esta profesión y sentir verdaderamente su deseo por transmitir todo lo que sabe a los demás y por enseñarles la ruta para lograrlo.

En la actualidad, se observa en el ámbito educativo, por parte de los docentes una gran preocupación, que sin lugar a dudas afecta no sólo al proceso de enseñanza – aprendizaje, sino también a la relación maestro- alumno; esta problemática es la disciplina en el aula de clases.

Al hablar de Disciplina, Curwin y Mendler, plantean que es “un conflicto entre las necesidades de un individuo y las de grupo o la actividad que lo representa”. (Citado por Palacios, 2002). Es decir, entendiendo que el individuo viene a estar representado por el alumno, el grupo por la clase y la autoridad es el maestro.

Para Sabbatella (1998), la Disciplina escolar se entiende como el conjunto de normas que regulan la convivencia en la escuela. Este conjunto de normas se refiere tanto al mantenimiento del orden colectivo como a la creación de hábitos de organización y respeto entre cada uno de los miembros que constituye la comunidad educativa.

Frecuentemente se escucha a los maestros quejarse del grupo que se tiene a cargo, problemas de indisciplina, niños incontrolables, no terminan sus trabajos, no les hacen caso los niños y niñas, que no poseen hábitos de trabajo y orden (Alvarado,1999).

Puede decirse entonces, que este tipo de conductas “no ordenadas” se convierten en indisciplina cuando no permiten que se logren los objetivos académicos a desarrollar, e interfieren en la relación del docente y los alumnos.

En consecuencia, la disciplina se ha convertido en tema de conversación y preocupación entre los nuevos docentes, al igual que los de gran experiencia.

Mantenerla en ocasiones, es para muchos un proceso complejo y casi imposible. En tal sentido, es muy importante que el docente sea capaz de reconocer y analizar cuáles son sus expectativas y cuál es su sentido de autoeficacia con respecto al logro de la disciplina en el aula.

Al hablar de autoeficacia, se entiende como un proceso cognoscitivo que interviene en el comportamiento y lo regula. Para que una persona consiga un rendimiento adecuado no es suficiente que posea los conocimientos y las habilidades requeridas, es importante sobre todo que crea en sus propias capacidades; interviniendo positivamente las autopercepciones de eficacia en su motivación y conducta (Bandura, 1.987)

La autoeficacia es un determinante de la conducta en situaciones específicas; por lo que un docente que posea un bajo sentido de eficacia personal, incide de manera directa en su desempeño en el aula de clases.

Para lograr la disciplina en el aula, se requiere entonces de un docente con un alto nivel de eficacia personal, que se establezca metas y mantenga un fuerte compromiso con ellas; que se conduzca con seguridad, sin miedos; que demuestre dedicación y perseverancia, aun cuando se encuentre con dificultades; éstas y muchas otras características ayudarán a mantener la disciplina, y el logro tanto personal como profesional.

En este sentido, esta investigación plantea cómo se presenta la autoeficacia del docente para el logro de la disciplina en el aula, ¿Cuáles son los cambios en las creencias de autoeficacia del Docente, en relación al manejo de la disciplina en el aula, luego de proporcionársele orientaciones y estrategias al respecto? fue determinar el efecto de un Programa de Intervención sobre la Autoeficacia del maestro en el manejo de la disciplina en el aula.

Teoría de la Autoeficacia (Albert Bandura)

Esta teoría fue expuesta por primera vez por Albert Bandura en 1.977, definiendo las expectativas de eficacia como las creencias que la persona tiene sobre sus capacidades en una situación específica para realizar determinadas acciones que le

permitan lograr un cierto nivel de ejecución. (Busot, 1.997). Es decir, en la forma como el individuo juzga sus propias capacidades para cualquier acontecimiento de su vida; para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para manejar situaciones futuras. Las creencias de eficacia influyen sobre el modo de pensar, sentir, motivarse y actuar de las personas.

Procesos en los que la Autoeficacia ejerce su influencia:

Estos 4 procesos se presentan generalmente de manera conjunta.

- **Procesos cognitivos:** Está relacionado mediante el pensamiento anticipador que incluye los objetivos deseados; estos objetivos están influenciados por la valoración que el individuo hace de sus propias capacidades. Cuanto más fuerte es la autoeficacia percibida, más alto es el reto de las metas que la persona se formula y mayor aún es su compromiso para alcanzarlas. (Busot, 1.997). La importancia del pensamiento es que capacita a los individuos para predecir ciertos sucesos de sus vidas y así desarrollar las formas para controlarlos; y esto claro está requiere de una fuerte sensación de eficacia
- **Procesos Motivacionales:** La motivación está regulada por la expectativa de que un determinado curso de acción producirá ciertos resultados y el valor concedido a dichos resultados; por lo que la mayoría de la motivación humana se genera cognitivamente. Las personas se motivan a sí mismas estableciendo objetivos y planificando cursos de acción para alcanzar el éxito. Existen tres formas diferentes de motivadores cognitivos: las atribuciones causales, las expectativas de resultado, y las metas percibidas, operando las creencias de autoeficacia en cada una de ellas. (Busot, 1997)
- **Procesos Afectivos:** Las creencias de las personas en relación a sus capacidades afectan tanto en el estrés y depresión que experimenta en situaciones amenazantes, difíciles, como su nivel de motivación. (Busot, 1997). Es decir que, una persona con baja autoeficacia puede producir depresión y ansiedad, al momento de ejercer control en situaciones difíciles.
- **Procesos de Selección:** Es evidente, que las creencias de eficacia personal influyen en las vidas de las personas para seleccionar diferentes actividades y entornos en los que desea participar. Tal y como lo plantea Bandura (1.999) las personas con mucha seguridad en sus capacidades para determinados dominios

enfocan las tareas difíciles como retos a ser alcanzados y no como amenazas a ser evitadas

Fuentes de información de la Autoeficacia:

Está basado en 4 fuentes principales de información:

- **Logros de ejecución:** Se fundamenta en las experiencias de dominio real, en las ejecuciones, Al tener éxito esto aumenta las evaluaciones positivas de eficacia, mientras que los fracasos repetidos las disminuyen; sin embargo si estos llegan a superarse pueden inducir creencias de autoeficacia firmes. Es decir, que a partir de los éxitos personales de una persona, este sigue manteniendo una firme percepción sobre sus capacidades, lo que se refleja en su autoeficacia.
- **Experiencia Vicaria:** Autores como Bandura, Adams, Hardy y Howells, y Kazdin señalan que un hombre que vea o imagine que otras personas similares actúan con éxito es posible que aumente la autopercepción de eficacia del observador, llegando a creer que el mismo posee también las capacidades suficientes para dominar actividades similares. (Bandura, 1.987)En otras palabras, estas experiencias vicarias o la información que recibe va a influir en las evaluaciones de autoeficacia que se realicen; dependiendo también de los criterios que esta persona evalúe sus propias capacidades.
- **Persuasión verbal:** Esta se utiliza para inducir en el sujeto la creencia de que posee la capacidad suficiente para conseguir aquello que desea. Esta por sí sola quizás no contribuya a aumentar los niveles de autoeficacia, sin embargo si favorecerá mucho más a aquellas personas que piensan que realmente pueden conseguir a través de sus actos los objetivos que se propone.
- **Estado Fisiológico:** Ante ciertas situaciones estresantes o amenazantes, se presenta una activación somática, como el miedo, la fatiga, los dolores, etc.; lo cual puede interpretarse como un signo de vulnerabilidad, ya que esto va a debilitar el rendimiento. Por esta razón al eliminar esta activación emocional frente a estas situaciones va a aumentar su autoeficacia percibida. (Bandura, 1.987).

Disciplina en el aula.

Diversos autores han expuesto su opinión en relación a lo que es la disciplina en el aula, en donde se destacan los puntos en común y los puntos divergentes que enriquecen y complementan dicha definición.

Alcázar (2002) considera la disciplina escolar como el dominio de sí mismo para ajustar la conducta a las exigencias del trabajo y de la convivencia propias de la vida escolar, no como un sistema de castigos o sanciones que se aplica a los alumnos que alteran el desarrollo normal de las actividades escolares con una conducta negativa. La disciplina es un hábito interno que facilita a cada persona el cumplimiento de sus obligaciones y su contribución al bien común. Así entendida, la disciplina es autodomínio, capacidad de actualizar la libertad personal; esto es la posibilidad de actuar libremente superando los condicionamientos internos o externos que se presentan en la vida ordinaria, y de servir a los demás.

Por su parte, Curwin y Mendler (citado por Palacios, 2002), afirma que la disciplina puede entenderse como "un conflicto entre las necesidades de un individuo y las de grupo o la autoridad que lo representa". Según Palacios, no nos podemos quedar con el simple hecho de entender la disciplina como un comportamiento, como actuaciones en el aula, ni a situaciones de carácter conflictivo. Tanto para profesores como alumnos, la disciplina afecta a esferas de la persona en las que están implicados los sentimientos, las actitudes, los valores.

Alvarado (1.999), afirma que para algunos maestros la disciplina es solamente el comportamiento del niño sometido a la voluntad del maestro, o que las filas, y el silencio atemorizante es disciplina. Para otros el aprendizaje con facilidad por parte de los niños, o cuando los padres intervienen mucho en la escuela, o cuando se valora la actividad escolar por parte de la comunidad. Y algunos creen que hay disciplina mala cuando hay problemas de aseo o problemas de relaciones en escuela-hogar. Otros docentes piensan que no hay disciplina cuando los niños conversan en clase. Cualquier concepto de disciplina que se tenga en un centro educativo puede hacer que se maneje el grupo diferente.

Así mismo, Sabbatella (1.998) afirma que, en el ámbito educativo la disciplina escolar se entiende como el conjunto de normas que regulan la convivencia en la escuela. Este conjunto de normas se refiere tanto al mantenimiento del orden colectivo como a la creación de hábitos de organización y respeto entre cada uno de los miembros que constituyen la comunidad educativa.

Para culminar, Giuseppe Nérici, I. (1.969), (Citado por Busot 1997), señala que la disciplina escolar consiste en "... el conjunto de normas de comportamiento... los estímulos y los recursos que se ponen en juego para conseguirlos, para contribuir a la evolución de la personalidad del alumno y de su ajuste social... implica el reconocimiento de la función de cada uno en la consecución de un objetivo. Es la garantía de orden, a través de la responsabilidad que pone cada cual en la ejecución de una tarea colectiva.

Se observa que los distintos autores coinciden en algunas de sus apreciaciones sobre la disciplina en el aula, en cuanto a la necesidad de establecer normas, tomar en cuanto al alumno, sus necesidades, su evolución personal; y la implicación que todo esto tiene en el ambiente escolar y por ende para el logro exitoso del proceso de enseñanza.

Tipos de Disciplina:

Existen diversos tipos de Disciplina, a continuación se presentan las propuestas por algunos autores.

Busot I., (2002) señala que se da una Disciplina Autoritaria y una Disciplina Autónoma. En la primera:

- Impuesta por una autoridad superior. A los subalternos sólo les compete obedecer.
- Se mide con relación al nivel de "bulla" que hay en el aula.
- Utiliza la coacción, la violencia y las amenazas.
- Las normas de comportamiento vienen dadas desde afuera y compete al alumno seguirlas sino quiere sufrir las sanciones.
- Los alumnos quietos por imposición, se desordenan y no saben comportarse adecuadamente cuando se aleja el maestro (la fuerza coaccionadora).

- Es la más cómoda para la administración escolar y para la acción docente.
- Se le enseña al alumno a ser dependiente.

Mientras que la Disciplina Autónoma:

- Surge del individuo. Resulta de la comprensión y conciencia de lo que cada uno debe hacer.
- Se mide a partir del trabajo realizado; por la aplicación, el interés, la cooperación en integración en el quehacer educativo.
- Aplica una atención y orientación activa, guiando continuamente el comportamiento.
- El alumno se hace partícipe del establecimiento de las normas y de las consecuencias de cumplirlas o no; asumiendo la responsabilidad de cumplirlas y las consecuencias lógicas de haberlas transgredido.
- La disciplina interior refleja un comportamiento que siempre es el mismo, estando presente o no el maestro.
- Para lograrla, se requiere de mucho esfuerzo, comprensión y paciencia.
- Se le enseña al alumno a aprender a valerse por sí mismo, respetando a los demás.

Por su parte, Alcázar (2002) habla sobre los tipos de indisciplina que se presentan en los alumnos:

- La Indisciplina Individual esporádica: resulta casi siempre de indisposiciones momentáneas de los alumnos o de circunstancias especiales que se manifiestan por actos de irritación, haraganería, agresividad, conversaciones perturbadoras, gritos y riñas, etc. En tal caso lo recomendable es no interrumpir la clase. De ordinario bastará, para solucionar el problema, una mirada más severa y directa, una pausa más significativa, un tono de voz más alto, el caminar sereno hacia el alumno indisciplinado sin interrumpir la explicación, etc.
- La indisciplina habitual: es casi siempre indicio de anomalías o de un desequilibrio del alumno de mal comportamiento, de etiología psicológica, intelectual, familiar o social. En estos casos, han de analizarse detenidamente las causas para poner los remedios específicos-que, en ocasiones, hará necesaria la intervención de un especialista-, intentando hacer compatible, en cada caso, la

responsabilidad del colegio ante el alumno problemático y su familia, con la que tiene con el resto de los alumnos y familias de su clase.

- La indisciplina Colectiva: es el caso de las clases en las que la mayoría de los alumnos se comporta con irresponsabilidad, poca consideración hacia las normas de convivencia del centro y falta de respeto al profesor. La indisciplina colectiva tiene su raíz en diversas condiciones que están actuando en proporción variable sobre la realidad escolar. Estas condiciones deben ser analizadas con objetividad e identificadas para someterlas a un tratamiento adecuado. El profesor en vez de lanzar reprimendas y aplicar castigos, empleará tratamientos positivos para motivar y encauzar la energía de los alumnos.

El Ambiente del Aula:

El autor Alvarado (1.999,) sugiere que el salón de clases debe ser un lugar estimulante, que sea muestra de orden, deseo de aprender, hábitos, etc. Todo el éxito que se desee alcanzar debe iniciarse desde el primer momento que se inician las lecciones. Se debe recibir a los niños con amabilidad, teniendo en cuenta los objetivos planeados para cada día. Dar a conocer las normas que se desean poner en práctica y la forma en que se va a trabajar, lo que se desea de cada uno de ellos.

Los pupitres deben estar ordenados, el aula debe mantenerse limpia, aseada, las paredes decoradas, los rincones distribuidos, en la puerta del aula el nombre del maestro y la lista de los alumnos que asistan a ella. En la pared principal es importante exhibir un mural de bienvenida.

Desde el primer día debe haber estímulos en el aula que le den al niño deseos de investigación de aprender, de estudiar. También darle a conocer sus derechos y deberes para con la escuela, que ingresen en orden y salgan en orden. La ventaja es que si lo aprenden desde el primer día de lecciones es probable que lo sigan haciendo por convicción propia. Que se les dé a conocer que la escuela es de ellos y deben procurar cuidarla y mantenerla siempre bella y limpia.

Busot, I. (2002), señala que es necesario considerar una serie de aspectos, propios del sistema del aula, a la hora de implantar una disciplina efectiva en la clase. Como por ejemplo, el espacio del aula desempeña un papel significativo en la creación de un entorno óptimo para el aprendizaje y la disciplina. Por lo cual debe considerarse

dentro de la planificación. Existen dos tipos básicos de organización del espacio, territorial (la disposición tradicional del aula) y funcional (dividir el espacio en áreas de trabajo o interés). Con frecuencia, la clave es la flexibilidad. El acceso a los materiales, la comodidad, la privacidad cuando se necesita, la facilidad para la supervisión y la voluntad para volver a evaluar los planes son consideraciones importantes en la elección de disposiciones físicas por parte del maestro.

Ésta autora señala que tener el salón arreglado implica, mantener libres las áreas de bastante tráfico, asegurarse de que los estudiantes puedan ser vistos por usted, mantener accesibles los materiales que se utilizan frecuentemente, asegurarse de que los estudiantes puedan fácilmente ver las presentaciones de toda la clase, asegurarse de que la disposición de los pupitres contribuya con el logro de los objetivos de aprendizaje que se persiguen.

La Dirección y/ o el Manejo de clase:

Alvarado (1.999), reseña que un buen manejo de grupo dará un gran beneficio en el aprendizaje y brindará ventajas en la disciplina grupal. Si el maestro presenta un buen planeamiento y bien organizado todo su día es muy difícil que le deje algo a la improvisación. Deberá conocer bien al grupo de alumnos, a la comunidad, tipo de cultura, de recursos que posee.

Así mismo, debe tener sus documentos al día: registro, diario de clase, planes mensuales, minuta. Registro anecdótico para poder valorar a cada niño a la hora de calificar la conducta. Al comenzar su lección debe llevar los materiales que anticipadamente preparó, libros de texto, material de consulta, material de apoyo.

Un docente ordenado permitirá una excelente disciplina en su aula, ya que los estudiantes al ver el orden, respeto y disciplina en su maestro desearán ser como él. El maestro tiene que ser capaz de guiar a los niños, no permitir pleitos que provoquen desorden y gritos. El éxito en el control de un grupo depende del reflejo de la personalidad del maestro, por ello es sumamente importante que cada maestro intente muchas formas de guiar al grupo, hasta que logre la mejor. (Alvarado, 1.999).

Por su parte, Woolfolk (1.990) señala que el manejo del salón de clases un gran reto y una tarea esencial para los maestros. Los grupos son, por naturaleza, multidimensionales, están llenos de actividades simultáneas, rápidas, inmediatas, impredecibles, públicas y afectadas por la historia de los estudiantes y maestros. El maestro debe lidiar con todos estos elementos todos los días.

La actividad en el salón que pretenda ser productiva requiere cooperación. Mantener la cooperación es una variedad de actividades para diferentes edades. Los maestros deben conceder suficiente tiempo para el aprendizaje, mejorar la calidad del uso del tiempo, mantener a los estudiantes activos, y asegurarse de que las estructuras de participación para cada actividad sean claras, directas y persistentes.

Esta autora, plantea que los maestros más eficientes establecen reglas y procedimientos para tratar problemas predecibles. Las consecuencias deben ser establecidas para seguirlas cuando se rompen las reglas. Así, el maestro y los estudiantes sabrán lo que podrá suceder. Parece esencial para el manejo efectivo del salón, pasar los primeros días de clases, enseñando las reglas y procedimientos. Durante estos días, todos los alumnos deberán estar ocupados en actividades organizadas y agradables para que no estén mucho tiempo desocupados, y aprendan a trabajar y cooperar en grupo.

Las respuestas firmes, rápidas, claras y perseverantes ante las faltas a las reglas son características de los maestros eficientes. Para crear un ambiente positivo y prevenir problemas, los maestros deben tomar en cuenta las diferencias individuales, mantener la motivación de los estudiantes y reforzar las conductas positivas.

Metodología empleada

La investigación es descriptiva, de estudio de caso y de tipo experimental.

Es descriptiva ya que es una forma de indagar, analizar, y describir los procesos, situaciones, costumbres, tendencias actitudes y reacciones de personas, organizaciones o eventos que pertenecen al presente. El control se limita a seleccionar las variables a estudiar, escoger las técnicas de recolección de datos y de análisis y, en algunos casos, a

escoger el escenario y el momento de efectuar las observaciones. Hay que analizar, relacionar e interpretar sus componentes, establecer hipótesis cuando sea posible, y tratar de descubrir las tendencias futuras. (Busot, A. 1.991).

Es de estudio de caso, ya que interesa solo uno para el estudio, y la información no puede ser superficial, antes bien, debe recopilarse la mayor cantidad posible de información relevante en consonancia con los propósitos del estudio. Se valen de numerosas fuentes, técnicas e instrumentos que confluyen en una imagen completa del caso estudiado. Por caso se entiende una persona, grupo, institución o comunidad, tomada como totalidad o evento único. Si está integrado por varios individuos, éstos son tratados uno por uno, y a partir de todos se constituye la síntesis informativa del caso. (Busot, A. 1.991).

Es experimental, ésta consiste en manipular una o más variables independientes (experimentales), para observar o medir los cambios que ocurren en la variable dependiente, al tiempo que se controla la posible incidencia de factores intervinientes que pudiera contaminar los resultados. (Busot, A. 1.991)

Se aplica un diseño no experimental del tipo pre y post, con un solo sujeto. Se encuentra en educación algunos tipos de investigaciones que a pesar de llamárseles experimentales, no lo son. El diseño pre-post con un solo sujeto, se trata de un caso único que es evaluado antes y después de aplicar la variable experimental. Las dos evaluaciones se comparan para determinar los efectos de X. (Busot, A., 1.991)

Las técnicas e instrumentos para recabar información que se utilizaron en este estudio, fue la observación directa, indirecta, e interna. Y los instrumentos el registro anecdótico libre y estructurado, escalas valorativas y grabación de video.

Análisis y Discusión de los Resultados

Se realizó un análisis de contenido, una técnica básica para el análisis de los datos cualitativos, y análisis estadísticos el cual cumplió una función informativa directa en los análisis descriptivos, además un papel instrumental al ser empleado en los cálculos inferenciales que permiten la comprobación de hipótesis y la descripción de valores poblacionales.

Los resultados obtenidos muestran los diferentes instrumentos utilizados por el docente durante la realización de este estudio en el aula de 5 años del jardín de Infancia

“Chiquinquirá”, junto a su respectivo análisis y discusión. Se presentaron tablas de frecuencias y los gráficos de los Registros Diarios de la situación de cada uno de los criterios allí reflejados; antes y después de la intervención, con su respectivo análisis y discusión. Seguido a esto, se presentan las tablas de frecuencias y las gráficas de la Escala de Autoeficacia antes y después de la intervención, tomando en cuenta cada una de las tareas y el promedio de ejecución de las mismas. Con su respectivo análisis y discusión de los resultados obtenidos.

Es importante señalar que antes de la intervención las observaciones realizadas están registradas durante 21 días de estudio, mientras que después de la intervención sólo 6 días. Los resultados “antes de la intervención” muestran las diferentes categorías que más se repiten durante las observaciones realizadas, la frecuencia más alta la obtuvo Dañar los materiales con 4 repeticiones, lo que equivale a un 19%, reflejando que ésta es la situación de indisciplina que más se presentó en el aula de clases antes de la intervención.

Según lo planteado por I. Busot (2002) resulta importante establecer y mantener la disciplina en el aula, para enseñar y ayudar a los alumnos a que sean capaces de guiarse y controlarse por sí mismos; y así de esta manera evitar que este tipo de situaciones como lo es dañar los materiales del aula se repitan.

Por su parte Alvarado (1.999), señala que el ambiente del aula resulta importante para mantener la disciplina, por lo que debe mantenerse ordenada, limpia, aseada y por lo tanto deben cuidarse los diferentes materiales que ésta tenga.

Con respecto a los resultados “después de la intervención”, se muestran los diferentes criterios que más se repiten durante las observaciones realizadas, la frecuencia más alta la obtuvo las Normas del buen hablante y del buen oyente, con 2 repeticiones lo que equivale a un 33.3%, reflejando que esta es la situación que más se presentó en el aula de clases después de la intervención. Seguida de ésta tenemos el resto de los criterios con 1 sola repetición cada una. Se evidencia una disminución en el número de situaciones presentadas y en el número de sus frecuencias.

De acuerdo con lo planteado por I. Busot (2002) una comunicación efectiva – verbal y no verbal- entre profesor y alumno es esencial cuando surgen problemas.

Por ello es necesario enseñarles la importancia de mantener el establecimiento de la norma del buen hablante y del buen oyente, ya que la falta de ésta, es una de las situaciones que comúnmente suelen repetirse en las aulas de clases

Los registros diarios de los "pensamientos relacionados con la eficacia antes de la intervención" muestran que de acuerdo a las categorías de los pensamientos relacionados con la eficacia antes de la intervención, que la frecuencia mayor la obtuvo una Alta efectividad con 19 repeticiones, lo que equivale a un 90.5%, seguido con una Moderada efectividad con tan sólo 2 repeticiones lo que equivale a un 9,5%.

Estos resultados demuestran que el docente fue altamente efectivo, en relación a lo que consideró sus pensamientos con qué tanto cree que pudo manejar efectivamente dicha situación. Según lo planteado por Bandura (1.987) en su teoría de autoeficacia, las personas que posee un alto sentido de eficacia personal se perciben a sí mismas como capaces de afrontar con éxito una determinada situación.

Los registros diarios de los "pensamientos relacionados con la eficacia después de la intervención" Estos resultados muestran que la única categoría de los pensamientos relacionados con la eficacia después de la intervención, fue una Alta efectividad con una frecuencia de 6 repeticiones, lo que equivale a un 100%.

Estos resultados demuestran que el docente fue altamente efectivo, en relación a lo que consideró sus pensamientos con qué tanto cree que pudo manejar efectivamente dicha situación. Al igual que los resultados obtenidos antes de la intervención. Bandura (1.987) en su teoría de autoeficacia, señala que las personas que poseen un alto sentido de eficacia personal se perciben a sí mismas como capaces de afrontar con éxito una determinada situación.

Los registros diarios de "la emoción experimentada después de la intervención", de acuerdo a las categorías reflejadas en la tabla y en el gráfico, la emoción más experimentada fue la Tranquilidad con una frecuencia de 3 repeticiones, lo que equivale a un 50,0 %, seguido del resto de las categorías con una frecuencia de 1 repetición para cada una. En relación a los resultados obtenidos antes de la intervención ahora la categoría de tranquilidad aparece en primer lugar, mientras que antes lo hacía de segundo lugar por su frecuencia. También se observa una disminución en el número de emociones experimentadas, y que no se presenta la categoría de Molestia que antes ocupó la más alta frecuencia.

Estos datos demuestran que durante las diferentes situaciones presentadas la emoción más experimentada por el Docente, fue la Tranquilidad.

De acuerdo con Bandura (1.987), las creencias de eficacia regulan el funcionamiento humano mediante cuatro procesos fundamentales. Entre esos procesos están los afectivos, las creencias de las personas en relación a sus capacidades afectan tanto en el estrés y depresión que experimenta en situaciones amenazantes, difíciles, como su nivel de motivación. Aquellas personas que creen que pueden aplicar control sobre las situaciones amenazantes no se formulan patrones de pensamiento perturbadores.

Los registros diarios de la "reacción fisiológica después de la intervención" Con respecto a los resultados presentados en la tabla y en el gráfico sobre las reacciones fisiológicas experimentadas, la categoría de Ninguna obtuvo la frecuencia más alta con 4 repeticiones, lo que equivale a un 66,7%; seguido del Aumento en el tono de voz, y de la Impresión, cada una con una frecuencia de 1 repetición, lo que equivale a un 16.7% para cada categoría. En comparación a los resultados obtenidos antes de la intervención, se repite la misma categoría en primer lugar, al igual que la segunda, y se presenta una disminución en las reacciones fisiológicas percibidas.

Esto demuestra que el Docente no experimentó mayormente ninguna reacción fisiológica durante las situaciones presentadas. Según Bandura (1.987) por lo general, al juzgar sus capacidades, el individuo se basa en parte en la información sobre su estado fisiológico. Interpreta su activación somática ante las situaciones estresantes o amenazantes como signos globales de vulnerabilidad a la disfunción.

Conclusiones

Después de culminar todo el proceso para la realización de este estudio, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- La teoría de la Autoeficacia es totalmente aplicable en el maestro para el logro de la disciplina en el aula.
- El logro de la disciplina guarda estrecha relación con las relaciones que se desarrollan en el aula como grupo social, las características del maestro y el clima emocional fruto de estas interacciones.
- El docente debe mantener arreglado el aula, y establecer las normas, los procedimientos y las consecuencias, si es posible desde el inicio del año escolar.

- Todo maestro debe elaborar las estrategias disciplinarias que les sean más convenientes en función de su grupo de alumnos y el estilo de enseñanza que le caracterice, su buena preparación pedagógica, personalidad, dominio del grupo y experiencia sean factores que ayudarán a mantener la disciplina.
- Dependiendo del nivel de Autoeficacia de cada individuo depende el modo en que alcanzará lo deseado, y así será su rendimiento.
- El nivel de autoeficacia obtenido por el docente antes y después de la intervención fue alto.

Referencias Bibliográficas

- ALVARADO MARÍN, María teresa. Artículos. (1.999).
- ALCÁZAR, José Antonio. Convivencia y Disciplina escolar: El gobierno de la clase. (2002)
- BANDURA, Albert .Pensamiento y Acción. Fundamentos Sociales. Editorial Martínez Roca. Barcelona, España. (1.987)
- Busot, Ivonne (1.997). ENCUESTRO EDUCACIONAL, Vol.4, N° 1.
- BUSOT, Aurelio. Investigación Educativa. 1era reimpresión de la segunda edición. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. (1.991)
- BUSOT, Ivonne. La disciplina en el Aula. (Material bibliográfico).(2002).
- PALACIOS SANCHO, Luis Alejandro. Disciplina y Aula. (2002).
- SABBATELLA RICCARDI, Patricia. Control del comportamiento y disciplina en el aula de música. Revista de la lista Electrónica Europea de Música en la Educación N° 5.
- WOOLFOLK, Anita. Psicología Educativa. Tercera edición. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México. (1.990)

Demostración en educación matemática. Propuestas para la acción

(6JJGH-25)

Pedro Infante *
Pedro Méndez **

Resumen

La mayoría de los egresados de educación media, no han desarrollado su capacidad de razonamiento abstracto. Esto puede obedecer a la ausencia del proceso de demostración matemática en este nivel, puesto que la demostración, además de ser el único criterio de validación en Matemática, cumple en Educación Matemática con las funciones de explicación, sistematización, descubrimiento, entre otras. Para abordar esta problemática, se realizará una investigación descriptiva. Se tomarán informantes del Colegio Nuestra Señora del Carmen, en el Municipio Machiques de Perijá y de La Universidad del Zulia. Para la recolección de información se utilizara la encuesta y para el análisis de la información se realizará una comparación de frecuencias. Se presentarán algunos hallazgos preliminares de la investigación que se desarrolla.

Palabras clave: Demostración Matemática, Educación Matemática, Razonamiento,

Demonstration in mathematical education. proposals for action

Abstract

Most high school graduates, have not developed their capacity for abstract reasoning. This may be due to the absence of the process of mathematical proof at this level, since the show, besides being the only criterion validation in Mathematics, Mathematics Education fulfills the functions of explanation, systematization, discovery, among others. To address this problem, we performed a descriptive research. Informants Colegio Nuestra Señora del Carmen in the municipality Machiques Perija and La Universidad del Zulia be taken. For data collection and survey was used for data analysis a comparison of frequencies will be made. Some preliminary findings of the research carried out will be presented.

Key words: Mathematical Education, Reasoning, Mathematical Demonstration.

*Magister en Matemática Mención Docencia. Lcdo en Educación Mención Ciencias Matemáticas (LUZ). Profesor emérito de La Universidad del Zulia. Profesor de la División de Estudios para Graduados de la Facultad de Humanidades y Educación (LUZ) Investigador del CEMAFI (Centro de Estudios Matemáticos y Físicos) (LUZ). PEII lpedro2007@yahoo.com

** Maestrante en el Programa Matemática Mención: Docencia (LUZ). Lcdo en Educación Mención Matemática y Física (LUZ) Ayudante Académico del Departamento de Matemáticas y Física de la Facultad de Humanidades y Educación (LUZ). Docente Colaborador de la Misión Sucre. plmendez88@hotmail.com

Introducción

En la actualidad se puede observar y con mucha preocupación, como el índice de deserción en la educación universitaria venezolana va en aumento, a causa de varios factores, de los cuales se debe resaltar que la mayoría de los estudiantes cuando se enfrentan a la educación universitaria no tienen las competencias necesarias para afrontar tal reto. Según (Acuña, 1996):

“Los estudiantes de ingreso a nivel medio superior no tienen las herramientas para enfrentarse a situaciones como las de argumentar, conjeturar, deducir o demostrar, pues todas sus herramientas mentales han sido desarrolladas para otro tipo de problemas, como el cálculo, la construcción y el uso de algoritmos”.

Esta situación esto genera frustración en los aprendices, siendo esto otra de las razones de la deserción de los estudiantes en este nivel de educación.

También se ve con inquietud como la educación matemática en el nivel de educación media se ha vuelto catequizadora, ya que en las aulas de clase la misma es trabajada como un cúmulo de fórmulas que nadie entiende y donde se debe simplemente saber aplicar las mismas, sin importar el significado de tal fórmula, dejando a un lado el sentido propio que tiene la matemática, como una de las ciencias más críticas; así como también se nota la aceptación por parte de los estudiantes de cualquier afirmación que realice el profesor de matemáticas, sin someter éstas a revisión alguna, imponiéndose la expresión latina “Magister dixit” (lo dice el Maestro).

En Educación Matemática, implementar estrategias para que los estudiantes desarrollen el pensamiento lógico abstracto, es imprescindible a la hora de plantear problemas a los alumnos; Aquí, los estudiantes deben asumir un papel interpretativo y participativo, dejando su “usual” rol de un individuo pasivo y receptor, asimilador y memorizador que no contribuye a la formación de un individuo con un pensamiento crítico. Vale destacar que la Matemática representa, en todos los currículos escolares, un elemento que permite desarrollar el pensamiento crítico y abstracto de los estudiantes.

Por otro lado, los estudiantes de educación media creen que las matemáticas fueron creadas por seres con un pensamiento muy superior al de ellos. Esto puede deberse a la forma enrevesada en que las mismas son presentadas, donde la mayoría de las veces el docente usa un lenguaje incomprensible para el “no iniciado”, dando la impresión de ser un “conocimiento esotérico”. Esta es una de las razones por las cuales a la gran mayoría de los estudiantes no les atrae el estudio de tal ciencia (afirmación corroborada por un gran número de investigaciones

efectuadas a nivel mundial). Aquí es importante resaltar que, para crear conocimiento matemático, los personajes que conocemos como Euclides, Pitágoras, Kronecker, Euler, entre otros, pasaron gran parte de su vida dedicados al estudio de esta ciencia, pero fueron personajes que nacieron en este planeta, que tuvieron familias y vivieron vidas como las de cualquiera, sólo que contaron con la constancia necesaria para crear nuevos conocimientos matemáticos.

Ante la situación planteada debemos referirnos a la Ley Orgánica de Educación, (2009) que, en su artículo 15, indica que uno de los fines de la Educación es: "Desarrollar la capacidad de abstracción y el pensamiento crítico mediante la formación en filosofía, lógica y matemáticas, con métodos innovadores que privilegien el aprendizaje desde la cotidianidad y la experiencia". Al ser éste uno de los fines de la educación en nuestro país, es responsabilidad de los docentes de esta área del saber formar ciudadanos que tengan capacidad de razonamiento abstracto, que sean capaces de resolver problemas y de tomar decisiones acertadas en el desarrollo de su vida, y no menos importante, que tengan las herramientas necesarias para cursar estudios en instituciones de Educación Universitaria.

Ahora bien, surgen algunas preguntas sobre el tema, ¿qué estrategias deben usarse en Educación Matemática para generar en el individuo que aprende, la competencia de razonamiento y pensamiento abstracto?; ¿estamos en la actualidad logrando ese fin particular de la educación en el país?; ¿los estudiantes que están egresando de nuestras aulas de clases de Bachillerato, están preparados para ingresar, y lo más importante, egresar con éxito de las instituciones de Educación Universitaria del país?

Con referencia a lo anterior, la experiencia docente nos indica que las estrategias que se están implementando en Educación Media, especialmente, no han logrado tal fin. Por esta razón, se deben buscar estrategias que le permitan al aprendiz desarrollar las competencias antes mencionadas. Es en este punto donde toma protagonismo la "Demostración Matemática" que, como proceso matemático, constituye una de las principales tareas del quehacer matemático, puesto que constituye la "Piedra Filosofal" del conocimiento en esta área (Infante, 2011), así como también es considerada por algunos como el tamiz del conocimiento matemático, ya que cada afirmación que se realiza en el campo de la Matemática, si no pasa dicho tamiz se queda en vagos supuestos. La demostración no es una cosa separable de la Matemática, tal como aparece en los currículos; es un componente esencial del hacer, comunicar y registrar la Matemática. Asimismo, la demostración en Educación Matemática tiene una poderosa influencia sobre el desarrollo de capacidades generales para argumentar, fundamentar, inferir, refutar y deducir, elementos que constituyen los pilares del pensamiento crítico.

La Matemática es una ciencia viva, que ha venido experimentando grandes cambios desde sus principios y los seguirá teniendo. Ocurre que de las actividades que se pueden realizar en

esta disciplina científica, la demostración tiene una característica crucial en el aprendizaje de la Matemática: Es inmanente a ella, no puede hablarse de aprendizaje de conocimientos matemáticos, sin antes estos no han sido al menos presentados en un nivel de justificación o corroboración. En el ámbito de la Educación Matemática, este hecho tiene algunas implicaciones didácticas, puesto que el uso de la demostración en las experiencias de aprendizaje permite: la elaboración de conjeturas; ayuda a precisar la utilización del lenguaje matemático; contribuye a que se observe y se estudie la Matemática como una ciencia crítica; conlleva en los niveles iniciales a realizar verificaciones de algunas aseveraciones presentadas y; favorece la creación por parte de los estudiantes de argumentos que permiten afirmar o rechazar una idea.

Según la experiencia como docente de los autores, así como producto de observaciones del quehacer cotidiano en las aulas de clase de Matemática, existe un descuido o abandono casi total de la demostración matemática, desde el quinto grado de educación primaria hasta la educación universitaria, olvidando tanto los usos institucionales de la demostración matemática, como también las funciones didácticas que ésta tiene.

A continuación se presentan los fundamentos teóricos de la investigación, la metodología utilizada para el desarrollo de la misma, así como también los resultados y las referencias bibliográficas de esta.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

La investigación está sustentada en las teorías del aprendizaje del Constructivismo, según los postulados de Delval (1997), Woolfolk (2006) y el Aprendizaje Significativo, de acuerdo con Ausubel, Novack y Hanessian (1999), así como en los postulados de Lakatos (1978), Polya (1965), Solow (...) y Balacheff (...), entre otros, sobre la demostración matemática.

METODOLOGÍA

El cuadro de Operacionalización de Variables de la investigación es el siguiente:

CUADRO 1: Operacionalización de Variables

<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
La Demostración en Educación Matemática	Fines	Verificación/Convicción
		Explicación/Comprensión
		Sistematización
		Descubrimiento/Exploración
	Esquemas	Comunicación
		Convicciones Externas
		Empíricos
		Analíticos

Se pretende abordar esta problemática determinando el estado actual del uso de la demostración, además de determinar las percepciones y actitudes que se tienen en torno a la demostración y sus usos en Educación Matemática por parte de estudiantes y profesores de Educación Media y Universitaria. Para lograr este propósito, se encuestarán a estos actores por medio de cuestionarios o entrevistas, así como grabaciones de algunas sesiones de trabajo de aula; Con los hallazgos que se obtengan por estos medios, luego de una discusión y cotejo de los resultados con la teoría subyacente, se pretende elaborar una propuesta para la inclusión de tan importante proceso matemático en educación media, a guisa de plan de acción, la cual contará con algunos de los resultados matemáticos que se abordan en Educación Media que se consideren para ser demostradas en este nivel.

Para el análisis de las frecuencias, se consideró como favorables las respuestas 4 y 5, tomándose en cuenta la suma de sus frecuencias absolutas y porcentuales. Se tomó como tendencia favorable cuando este porcentaje era mayor al 66 %. Este análisis se realizó para cada dimensión y variable de cada muestra.

Debe destacarse que la propuesta contará con las demostraciones de las aseveraciones comentadas anteriormente, ensayando diversas vías, niveles y usos que de dichos procesos demostrativos se puedan derivar, presentándolas de la manera más específica y detallada posible, de tal forma que este trabajo pueda servir como “señales en el camino” para los profesores de los diferentes niveles de Educación Matemática, para que ellos puedan consultar este material para tener algunas ideas de cómo realizar las demostraciones que se le presenten en su actividad docente y ensayen sus propios caminos o rutas demostrativas.

La investigación es de tipo descriptiva con un enfoque de campo; para el análisis de los hallazgos se realizará una comparación de frecuencias, tomando como casos favorables aquellos en los que la suma de las frecuencias porcentuales de las opciones Siempre y Casi Siempre sea mayor o igual a 66%. Puesto que en el país no se encuentran muchos trabajos sobre el tema de

la demostración en Educación Matemática, esta investigación pretende dejar abierto un camino a nuevas indagaciones que tengan que ver con este tema tan fértil, permitiendo que pueda servir como punto de apoyo o antecedente a futuras investigaciones relacionadas con las variables estudiadas; también se pretende cambiar las concepciones presentes en los docentes de educación media sobre la demostración matemática y sus usos en las actividades de aprendizaje de los estudiantes, poniendo en escena las propuestas que se presenten, con el objeto de generar discusiones sobre su utilidad en la praxis cotidiana de cualquier docente de Matemática.

La investigación que se presenta a continuación tiene como objetivo Diagnosticar las situaciones de aula de la Demostración en Educación Matemática, contribuyendo así con el crecimiento de la educación venezolana, sobre todo en educación media; también contribuye a dar luces sobre la situación de la demostración en Educación Matemática, lo cual permitirá según los resultados de dicha investigación, profundizar en el estudio de este tema y seguir coadyuvando en el mejoramiento de la Educación Media.

Las preguntas que surgen al plantear el estudio son las siguientes:

1. ¿Está presente el proceso de demostración en los programas de Educación Media?
2. ¿Utilizan los profesores, de educación media, estrategias de enseñanza para la demostración en Matemáticas?
3. En caso de utilizar estrategias de enseñanza para las demostraciones en matemática, ¿cuáles son estas?
4. ¿Es pertinente y adecuado desarrollar en los estudiantes de Educación Media el razonamiento y el pensamiento abstracto?
5. ¿Están preparados los estudiantes que egresan de la Facultad de Humanidades y Educación de La Universidad del Zulia, en la mención de Matemáticas y Física, para trabajar el proceso de demostración en educación media?

RESULTADOS

A continuación se presentan algunos hallazgos preliminares de la investigación referentes a las dimensiones del estudio, Fines y Esquemas y la variable objeto de estudio La Demostración en Educación Matemática.

TABLA 1. Estudiantes de Educación Media General y Media Técnica

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Fines

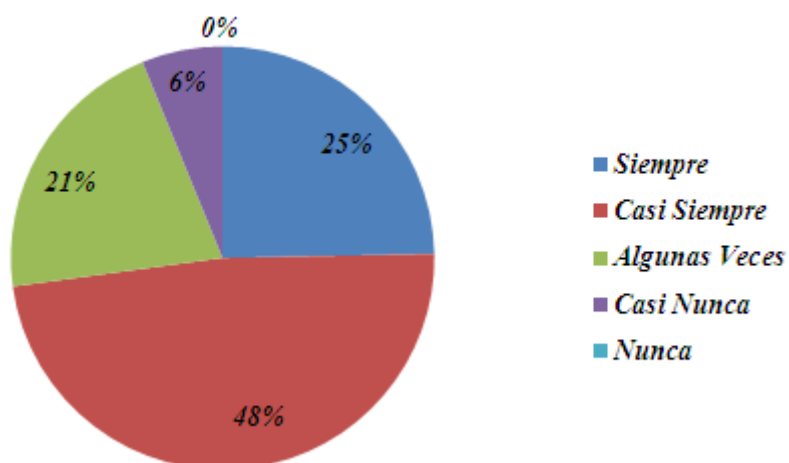
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	24,7
Casi Siempre	39	48,1
Algunas Veces	17	21
Casi Nunca	5	6,2
Nunca	0	0
Σ	81	100

Fuente: Méndez (2014)

GRÁFICO 1. Estudiantes de Educación Media General y Media Técnica

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Fines



Fuente: Méndez (2014)

TABLA 2. Estudiantes de Educación Media General y Media Técnica

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Esquemas

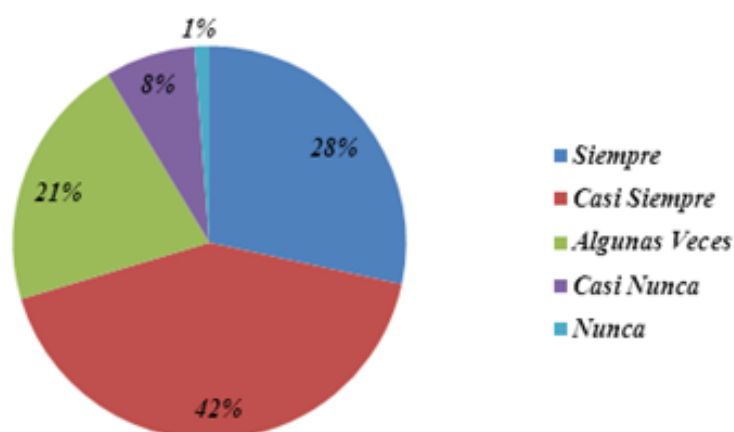
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	28,4
Casi Siempre	34	42
Algunas Veces	17	21
Casi Nunca	6	7,4
Nunca	1	1,2
Σ	81	100

Fuente: Méndez (2014)

GRÁFICO 2. Estudiantes de Educación Media General y Media Técnica

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Esquemas



Fuente: Méndez (2014)

TABLA 3. Estudiantes de Educación Media General y Media Técnica

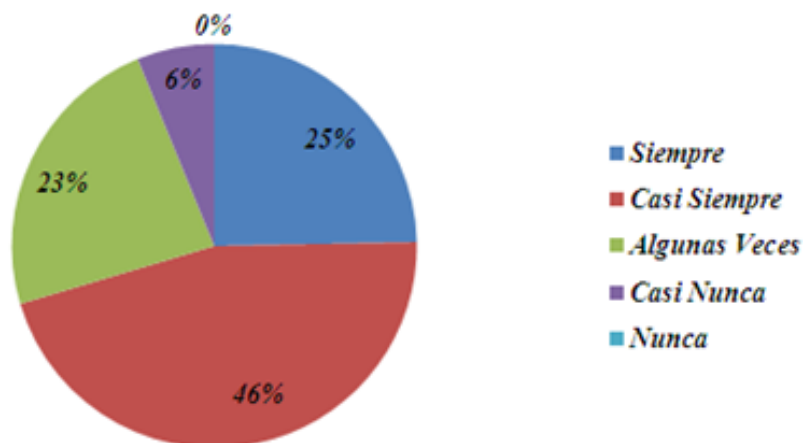
Variable: La Demostración en Educación Matemática

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	24,7
Casi Siempre	37	45,7
Algunas Veces	19	23,5
Casi Nunca	5	6,2
Nunca	0	0
Σ	81	100

Fuente: Méndez (2014)

GRÁFICO 3. Estudiantes de Educación Media General y Media Técnica

Variable: La Demostración en Educación Matemática



Fuente: Méndez (2014)

TABLA 4. Docentes de Educación Media General y Media Técnica

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Fines

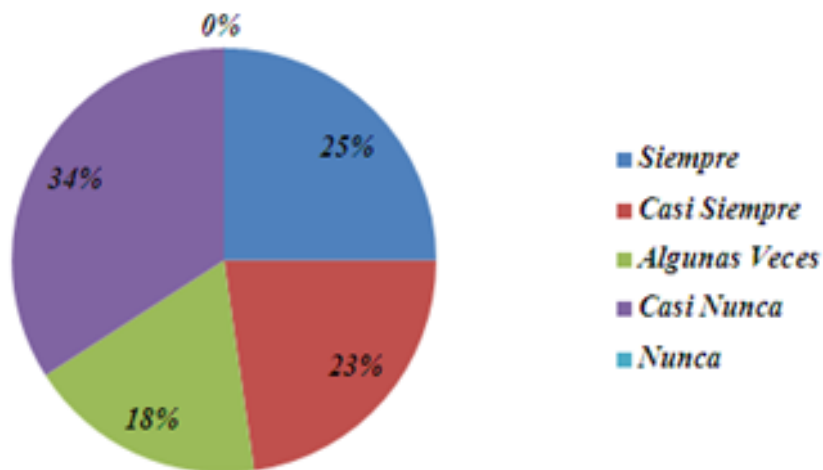
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	25
Casi Siempre	10	22,7
Algunas Veces	8	18,2
Casi Nunca	15	34,1
Nunca	0	0
Σ	44	100

Fuente: Méndez (2014)

GRÁFICO 4. Docentes de Educación Media General y Media Técnica

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Fines



Fuente: Méndez (2014)

TABLA 5. Docentes de Educación Media General y Media Técnica

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Esquemas

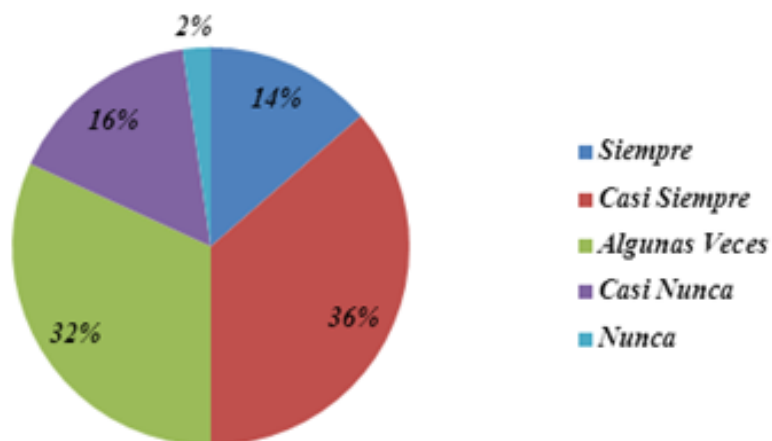
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	13,6
Casi Siempre	16	36,4
Algunas Veces	14	31,8
Casi Nunca	7	15,9
Nunca	1	2,3
Σ	44	100

Fuente: Méndez (2014)

GRÁFICO 5. Docentes de Educación Media General y Media Técnica

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Esquemas



Fuente: Méndez (2014)

TABLA 6. Docentes de Educación Media General y Media Técnica

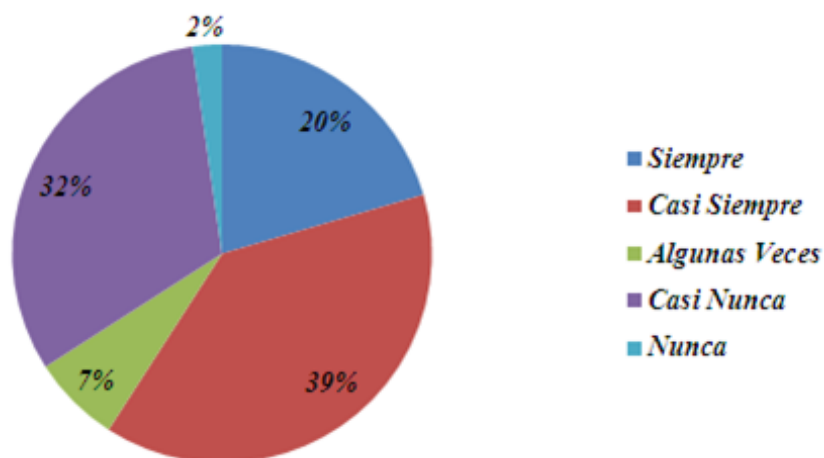
Variable: La Demostración en Educación Matemática

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	20,5
Casi Siempre	17	38,6
Algunas Veces	3	6,8
Casi Nunca	14	31,8
Nunca	1	2,3
Σ	44	100

Fuente: Méndez (2014)

GRÁFICO 6. Docentes de Educación Media General y Media Técnica

Variable: La Demostración en Educación Matemática



Fuente: Méndez (2014)

TABLA 7. Estudiantes de Educación Universitaria

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Fines

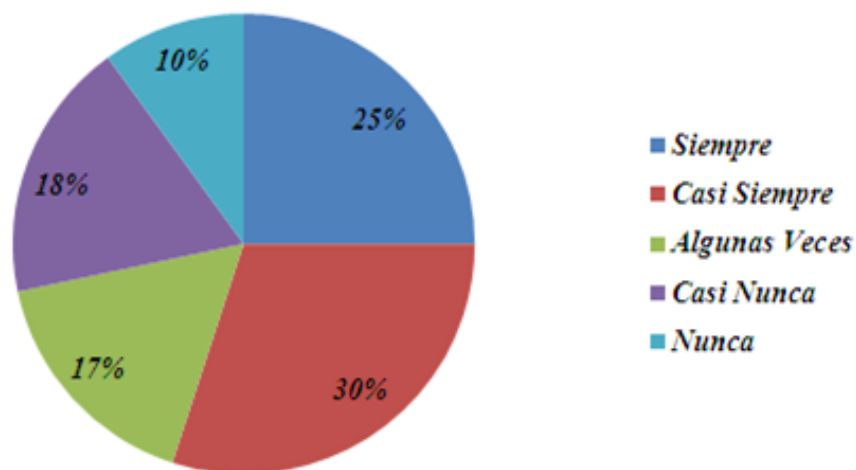
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	25
Casi Siempre	18	30
Algunas Veces	10	16,7
Casi Nunca	11	18,3
Nunca	6	10
Σ	60	100

Fuente: Méndez (2014)

GRÁFICO 7. Estudiantes de Educación Universitaria

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Fines



Fuente: Méndez (2014)

TABLA 8. Estudiantes de Educación Universitaria

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Esquemas

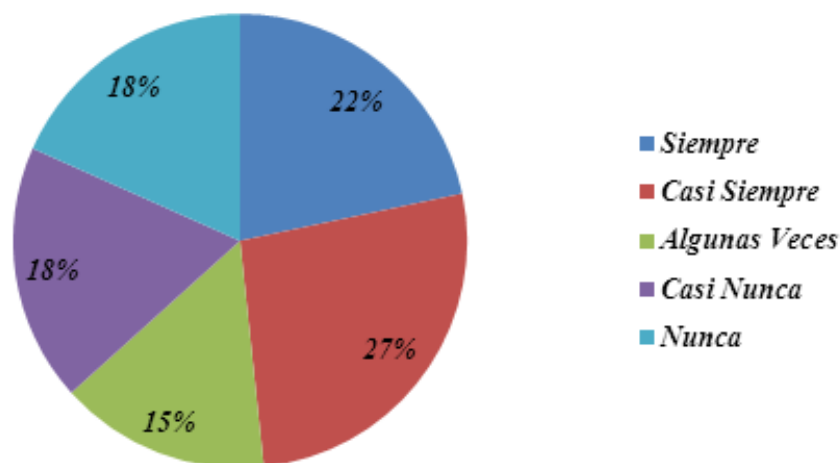
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	21,7
Casi Siempre	16	26,7
Algunas Veces	9	15
Casi Nunca	11	18,3
Nunca	11	18,3
Σ	60	100

Fuente: Méndez (2014)

GRÁFICO 8. Estudiantes de Educación Universitaria

Variable: La Demostración en Educación Matemática

Dimensión: Esquemas



Fuente: Méndez (2014)

TABLA 9. Estudiantes de Educación Universitaria

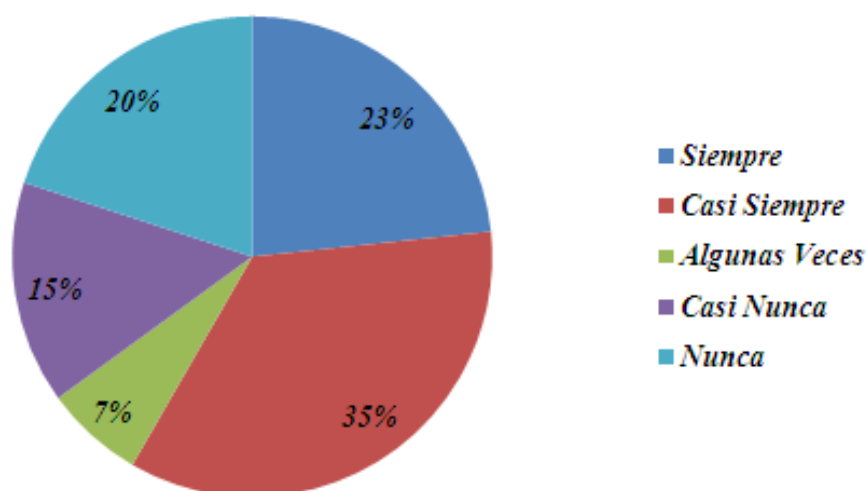
Variable: La Demostración en Educación Matemática

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	23,3
Casi Siempre	21	35
Algunas Veces	4	6,7
Casi Nunca	9	15
Nunca	12	20
Σ	60	100

Fuente: Méndez (2014)

GRÁFICO 9. Estudiantes de Educación Universitaria

Variable: La Demostración en Educación Matemática



Fuente: Méndez (2014)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Quinta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Calvo (2001). *Un estudio sobre el papel de las definiciones y las demostraciones en cursos preuniversitarios de cálculo diferencial e integral*. Recuperado en http://www.fisem.org/descargas/22/Union_022_009.pdf, el 25/04/2012.
- Campillay (2010). *La Demostración en los programas de secundaria de matemática de Chile*. Recuperado en http://www.fisem.org/descargas/22/Union_022_009.pdf, el 25/04/2012.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. 1era Edición. Taller Arts Gráfica, S.A. Maracaibo. Venezuela.
- García, A. (2002). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Editores Plaza y Valdés. Colombia
- Godino y Recio (2001). *Significados Institucionales de la Demostración. Implicaciones para la Educación Matemática*. Recuperado en <http://ddd.uab.es/pub/edlc/02124521v19n3p405.pdf>, el 25/04/2012.

- Guanipa P., M. (2010). *Reflexiones Básicas sobre Investigación*. Editorial: Gráfica González. C.A. Maracaibo-Venezuela.
- Hurtado, J (2010). *Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Cuarta Edición. Bogotá – Colombia: Ediciones Quirón
- Infante, P. (2011). Foro: *La demostración en matemática*. Maracaibo, Edo Zulia. Venezuela. Recuperado en <http://www.aulasvirtuales.luz.edu.ve/mod/forum>, el 14/09/2012.
- Lakatos, Imre (1978). *Pruebas y refutaciones. La lógica del descubrimiento matemático*. Alianza Editorial, S.A., Madrid
- Larios (2001). *Demostraciones y conjeturas en la escuela media*. Recuperado en <http://www.uaq.mx/matematicas/redm/art/a0703.pdf> el 25/04/2012.
- Larios, V. (2003). *Si no demuestro... ¿enseñe matemática?* Distrito Federal. México. Recuperado en <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/405/40515207.pdf>, el 25/04/2012.
- Ley Orgánica de Educación (2009)
- Matus, C. (2000). *Traducción de executive summary, principles and standards for school mathematics (nctm, 2000)*. Recuperado en http://www.nctm.org/uploadedFiles/Math_Standards/Executive%20Summary%20Spanish_e-Final.pdf, el 20/09/2012.
- Ortiz y Jiménez (2006). *La demostración elemento vivo en la didáctica de la matemática*. Recuperado en <http://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/6445/3621> el 15/03/2013.
- Polya, George (1965). *Cómo plantear y resolver problemas*. Editorial Trillas, México.
- Ruiz, C. (1998). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Ediciones CIDEG, CA. Barquisimeto. Venezuela.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación: "Una necesidad en Educación Básica" (6JJGH-39)

Henrryna Sánchez
Yelitza Martínez
Elkin Pérez

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo analizar el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en la Educación Básica, en la Unidad educativa Nacional "Lisandro Faría", municipio Miranda, estado Zulia. Con aportes de Pérez (2007), González (2008), Cabero (2007), entre otros. Para alcanzar este propósito se realizó un estudio analítico-documental bibliográfico, enfocado en analizar y orientado a describir las competencias tecnológicas de información y comunicación en la educación básica e identificar el uso de las mismas. Como resultados del análisis existen debilidades en la Tecnología de la Información y Comunicación en cuanto a la profundización del conocimiento y nociones básicas al no destacarse su cumplimiento en su totalidad en el uso en educación básica.

Palabras Clave: Tecnología de la Información y Comunicación

The Information Technology and Communicatio: "A necessity in Basic Education"

Abstract

This article aims to analyze the use of Information Technology and Communication in Basic Education in the "Lisandro Faria" National Educational unit, municipality Miranda, Zulia state. With reporting by Pérez (2007), González (2008), Cabero (2007), among others. To achieve this purpose bibliographic analytical documentary focused on analyzing and aimed at describing the technological skills of information and communication in basic education and identify the use of the same study. As results of the analysis there are weaknesses in the Information Technology and Communication in terms of deepening knowledge and basic to not stand in full compliance in the use of basic education notions.

Key Words: Information Technology and Communication

Introducción

El objeto de estudio de esta investigación es el Uso de la Tecnología de Información y Comunicación en la Educación Básica, en la Unidad Educativa Nacional "Lisandro Faría". Este artículo trata de aportar una contribución metodológica en el estudio del gran auge y desarrollo que han tenido las Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en todo el mundo y más aún parece evidente que este desarrollo continuará, proyectándose hacia el futuro con perspectivas innovadoras. Es claro que las instituciones educativas no pueden mantenerse al margen de ellas, por el contrario, deben hacer frente a los cambios que estos paradigmas implican, implementando las nuevas estrategias de la manera más efectiva posible en lo que tiene que ver con el cumplimiento de los objetivos educacionales.

Dentro de este contexto, se incluye Venezuela, puesto que los nuevos sistemas mediados por la tecnología de la información y comunicación (TIC) cada día abren más posibilidades para la transformación y acomodación de un nuevo modelo de enseñanza y aprendizaje, en donde el rol tradicional del docente se modifica sustancialmente para abrirle paso a prácticas innovadoras que estén en concordancia con estos nuevos sistemas para mejorar su práctica educativa.

En este sentido, según (Arellano, et al., 2006, p. 120), las tecnología de la información y comunicación "son un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información", tomando en cuenta lo referido por los autores, se puede decir que sirven de apoyo al docente para conocer de manera más directa los roles que se espera que estos desempeñen dentro de las llamadas nuevas tecnologías de la comunicación, también le permiten estar al tanto cómo funcionan estos espacios, ambiente donde en un futuro les podría corresponder desempeñarse como apoyo o para seguir desarrollando una experiencia formativa íntegramente en forma virtual.

Es por esto, que se hace necesario emplear el uso de las mismas, que conlleven a crear docentes proactivos, investigativos, reflexivos, dinámicos, creativos, bajo un enfoque holístico con proyección a perfeccionar la actividad pedagógica de transformación a la condición humana. Desde esta perspectiva, el docente de educación básica como actor en el proceso educativo requiere unirse a nuevas experiencias, que gracias a estos nuevos espacios que le brinda la telemática, los cuales, proporcionen ambientes de aprendizajes y construcción del conocimiento, facilitándole las herramientas necesarias para atender la población de estudiantes.

A pesar de lo expuesto anteriormente, en el estado Zulia, municipio Miranda, parroquia Faría, específicamente en la Unidad Educativa Nacional "Lisandro Faría", parece que se estuviera obviando la importancia de la inclusión de la tecnología de la información y comunicación, derivado quizás porque algunos miembros del personal directivo y docentes de

estas organización educativa, muestran desinterés por llevar al aula el uso de las tecnología de la información y comunicación, en consecuencia es posible que se presente un desconocimiento sobre el uso y buen manejo de las tecnología de la información y comunicación, la descontextualización de los contenidos impartidos en aula con los avances de la tecnología, lo cual es probable que se genere en el estudiante el poco o nulo desarrollo de habilidades en nuevos y sofisticados equipos de informática.

Por otro lado, en la institución educativa es posible que existan debilidades en las competencias tecnológicas de la información y comunicación, ya que algunos miembros desconocen las nociones básicas de las TIC, imposibilitando la comprensión y valoración de las nuevas tecnologías para el desarrollo social; al igual que la poca profundización del conocimiento, ya que estructuran un ambiente de aprendizaje tradicional. Esta situación tal vez podría ocasionar la poca actualización del educador, lo que a su vez genera la aplicación de prácticas pedagógicas descontextualizadas de la realidad y necesidades de la población estudiantil. Dicha situación puede generar como consecuencia que la educación impartida en dicho centro escolar no esté a la par de las innovaciones tecnológicas y alejar del aula el uso de la tecnología de información y comunicación.

En tal sentido se ha querido abordar la investigación partiendo del siguiente objetivo: Analizar el Uso de la Tecnología de Información y Comunicación en la Educación Básica. De esta manera describir las competencias tecnológicas de la información y comunicación en la educación básica e identificar el uso de TIC en educación básica. Asimismo, se aspira proponer la formación docente referente a las tecnologías de información y comunicación, que permita desarrollar competencias necesarias para el desenvolvimiento del educador y así proporcionar una calidad educativa.

Para efectos del artículo, se considero importante presentar un breve resumen de la estructura general del trabajo de investigación, en este sentido las secciones fundamentales: Fundamentación teórica, métodos, resultados, discusión y las conclusiones.

Fundamentación teórica

Tecnología de la Información y Comunicación

Los cambios la ciencia y la tecnología, en especial a los asociados a las Tecnologías de Información y comunicación (TIC), se han incorporado a todas las áreas y actividades diarias como un instrumento esencial, en beneficio al logro de metas nacionales, sociales y económicas, de allí su incorporación en las instituciones educativas.

En este sentido, (Azinian, 2009, p. 17) define las TIC como "las tecnologías aplicada a la creación, almacenamiento, selección, transformación y distribución de las diversas clases de información, así como a la comunicación, utilizando datos digitalizados". Esta se puede aplicar en la interacción entre personas, en proceso formativos, en escenarios de enseñanza o de trabajo colaborativo. En este contexto, las TIC en la educación suponen un proceso de cambio reflexivo que ayude a tomar decisiones adecuadas. En este proceso el peso de lo técnico está atado a lo pedagógico. De allí que, en la educación básica se hace necesario la creación de soportes tecnológicos pertinentes a la formación de competencias, además de la innovación en los modelos pedagógicos adecuados para apoyar a los estudiantes.

También, se dice que las TIC son un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la comunicación, según (González, 2008, p. 20) "son un conjunto de tecnologías que permite la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación registro y presentación de la información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en las señales de naturaleza acústica, óptica y electromagnéticas.", Es decir, que su aplicación en el entorno educativo, permitirá facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje al ofrecer una gama de recursos para la búsqueda y adquisición de la información.

Competencias

En las organizaciones, en especial las educativas se hace indispensable favorecer el desarrollo de nuevas competencias en el personal, que les haga más eficientes y lleven a la institución a ser más competitiva. En este orden de ideas (Group, 2004, p. 28) define "las competencias como una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo". Según (González, 2007, p. 39) "son los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo".

Seguido de esto (Benavides, 2006, p. 60) considera las competencias "comportamientos manifiestos en el desempeño laboral que le permiten a una persona actuar eficazmente". Las competencias que pueda desarrollar una persona a través del comportamiento dentro de una organización e institución educativa, son muy valiosas porque pueden lograr todos los objetivos propuestos con el fin de lograr la excelencia a través de esas habilidades, destrezas y conocimientos.

En relación con las TIC, la (UNESCO, 2008) estableció una serie de competencias en tecnologías de la información para estudiantes y docentes de educación básica, primaria, secundaria, media profesional y a nivel universitario (Pre grado y postgrado). Estas competencias parten de tres enfoques que incluye la capacidad para desarrollar métodos

innovadores, así como la estimulación en la adquisición de nociones básicas en tecnologías de innovación, profundizar el conocimiento y generarlo.

En este sentido las competencias referidas por la UNESCO son: incrementar la comprensión tecnología mediante la integración de competencias en tecnología de información en los planes de estudios , incrementar la capacidad para utilizar conocimiento con el propósito de adicionar valor a la sociedad y a la economía, para lo cual es necesario aplicar dichos conocimientos para resolver los problemas complejos presente y a la vez aumentar la capacidad para innovar, producir nuevos conocimientos y sacar provecho de ellos.

Nociones básicas

Las nociones básicas que exigen a los profesionales educativos en materia tecnológica están basadas en nuevas pedagogías y planteamiento en la formación, estimulando así la capacidad del profesor para implementar ambientes de aprendizajes de forma no tradicional, favoreciendo la interacción cooperativa, el aprendizaje significativo.

Los conocimientos básicos sobre las tecnologías, que posean los docentes será el componente principal para la incorporación de ellas en el aula de clase. Por otra parte, según la (UNESCO, 2008, p. 5), el objetivo general de las nociones básicas es preparar a los docentes, a fin de “comprender las nuevas tecnologías tanto para apoyar el desarrollo social, como para mejorar la productividad económica desde la escuela”. Esto supone, la alfabetización tecnológica que comprende la adquisición de conocimientos básicos sobre los medios tecnológicos de comunicación más recientes e innovadores.

En este sentido, es esencial fomentar la adquisición de competencias básica en relación a las TIC, para que estos profesionales sepan donde y cuando utilizarlas, en este particular, (Cabero, 2007, p. 141) señala que “es imprescindible que los profesionales del entorno educativo, se encuentren inmersos en el proceso de cambio que proporcionan la tecnología de la información y comunicación, para lo cual, es importante la formación y adquisición de nociones básicas, para abrir nuevos caminos hacia la transformación de la enseñanza cada día más exigente”. Tomando en consideración los planteamientos antes señalados, se puede decir que, en la medida que el docente adquiera habilidades y destrezas tecnológicas resultara fácil la incorporación de la tecnología de la información y comunicación en las instituciones educativas, ya que el profesor la utilizará como herramienta pedagógica innovadora, eficaz y comunicativa.

Profundización del conocimiento

Las nuevas tecnologías hace pertinente la promoción y la implementación de las TIC en el entorno educativo, como una herramienta pedagógica que permitirá la profundización del conocimiento, lo cual (Núñez, 2008, p. 56) define como “un proceso y al mismo tiempo un resultado con sentido personal o social de la percepción, comprensión, reelaboración,

creatividad, concepción de su aplicación, condicionado en su contenido por el contexto histórico y social en el cual se desarrolla". Entendido de esta manera, el conocimiento puede alcanzar niveles de complejidad o profundidad.

Por otra parte, (Vega, 2006, p. 25) determina que existen dos componentes que intervienen en la profundización del conocimiento, un componente individual donde el sujeto conecta lo nuevo con el conocimiento anterior y le da sentido y, un componente social, que involucra la comunicación de sus ideas a los demás. En lo referente al uso de las tecnologías de la información y comunicación en la docencia, esto implica que el profesor sea capaz de emplear las herramientas que le ofrece la tecnología en su propia gestión, y a su vez exhortar a los otros a implementarlas.

Por lo tanto, el objetivo de la profundización del conocimiento según la (UNESCO, 2008, p. 38) en materia educativa consiste en "aumentar la capacidad de los profesionales relacionados al entorno educativo para agregar a la sociedad, aplicando conocimientos de las tecnologías para resolver problemas complejos encontrados en situaciones reales de la vida laboral y cotidiana, vinculadas a la escuela". Analizado desde este punto de vista la formación profesional del docente podría propiciar las competencias necesarias para incorporar las TIC en el aula de clase.

Generación del conocimiento

La generación del conocimiento permite a la institución educativa transformarse en una organización que aprende y mejora continuamente, ya que este consiste, en aumentar la práctica cívica, creatividad cultural y la productividad económica mediante la formación de profesionales de la educación dedicado permanentemente a la tarea de crear conocimientos, innovar y participar en la sociedad del conocimiento. Por lo tanto, el docente debe aplicar habilidades para generar nuevo conocimiento y comprometerse con el aprendizaje para toda la vida. Según (Marzal, 2006) se hace necesario:

La transformación de los sistemas educativos tradicionales y los procesos pasivos de adquisición del conocimiento, para facilitar, a través de las TIC, entornos dinámicos de aprendizajes que permitan inducir procesos de generación del conocimiento, y ayuden a aplicarlo, y estimulen la participación activa del sujeto en formación en el proceso de aprendizaje; consecuentemente la necesaria formación de alumnos, profesores y formadores, factor, este último, considerado imprescindible para impulsar nuevas metodologías y estrategias educativas, que den cabida a necesidades y estilos de aprendizajes no estándares y fomenten la motivación para aprender. (p. 86)

Lo cual indica que la generación del conocimiento consiste en incrementar la productividad, formando docentes que se comprometan continuamente con la tarea de generar conocimiento, innovar y aprender a lo largo de toda la vida y que se beneficien tanto de la creación de este conocimiento como de la innovación y el aprendizaje permanente.

En las organizaciones, tal como lo indican (Hernández, et al., 2006, p.12), la generación del conocimiento presenta una función primaria, cuya importancia radica en su capacidad de crear valor agregado, así como en los beneficios que aporta a las organizaciones y su éxito. De tal manera que en cuanto al uso de la tecnología, la generación del conocimiento, permite mejorar el desempeño de quienes forman parte de la organización y un mejor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas.

Uso de las TIC en educación básica

Las tecnología de la información y comunicación por su versatilidad brindan a la educación una herramienta y medio importante en el desarrollo de procesos que facilitan la enseñanza-aprendizaje, hoy se propone que estas ayudan en el desarrollo de habilidades y a distintas formas de aprender, ya que permiten con mayor rapidez tener acceso a grandes cantidades de información en corto tiempo.

Para, (Cendrós, 2005, p. 50), la incorporación de las tecnología de la información y comunicación en el campo educativo y en el salón de clases, "deben verse como herramientas o materiales de construcción que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender". Esto plantea un aprendizaje que se constituye con la ayuda de la tecnología en forma activa donde los docentes son mediadores de las actividades de los estudiantes para la generación de conocimientos; de allí que cuando las TIC son utilizadas por los docentes como una herramienta productiva, su potencial es ilimitado en el proceso educativo.

En este orden de ideas, (Pérez, 2007, p. 13) aporta que las tecnología de la información y comunicación se convierte en un instrumento cada vez más indispensable en las instituciones educativas, donde pueden realizar múltiples funciones, desde los primeros años como un "instrumento más de trabajo que se utilizase para finalidades diversas: lúdicas, informativas, comunicativa, instructiva".

Es evidente entonces, las distintas posibilidades que ofrecen las tecnología de la información y comunicación en educación para la difusión y transmisión de los conocimientos científicos. Esto convierte al sistema de enseñanza y aprendizaje en uno de los pilares fundamentales para la inclusión como medios de aprendizaje, con la introducción de tecnologías de que implican la utilización de los métodos más modernos de enseñanza, lo cual constituye un reto que conlleva no solo a la mera introducción de las tecnología de la información y comunicación, sino a un cambio total en la forma de pensar y hacer.

En ese particular, (Capacho, 2011, p. 50) señala que el uso de las tecnología de la información y comunicación en educación "ha creado nuevas metodologías de enseñanza soportadas por la informática y las comunicaciones, lo cual ha dado nuevos enfoques

didácticos...”, lo que a su vez permite romper los viejos paradigmas de la educación tradicional, puesto que ahora permite al docente y estudiante la búsqueda de aprendizajes flexibles cónsonas con su realidad. En resumen, en la medida que los docentes introduzcan la tecnología de la información y comunicación a las aulas de clase, se le permitirá al estudiante abrir una gran gama de posibilidades para poder adquirir nuevos aprendizajes.

Aprendizaje significativo

La teoría constructivista supone un individuo activo, responsable de su propio proceso de aprendizaje, y no un simple receptor o agente pasivo, reproducción de información, él debe ser capaz de construir su propio conocimiento, establecido relaciones con los conocimientos previos que tenga en su estructura conceptual, e incorporándolo a esta de manera significativa. Para Ausubel, mentor del constructivismo, y citado por (Machado, et al., 2005).

El factor que influye en el aprendizaje son los conocimientos previos que el alumno posee en su red cognitiva, conocimientos que el maestro debe investigar para tener información sobre dicha estructura preexistente en el alumno y sustentar la enseñanza en lo que éste ya conoce, utilizando los recursos y estrategias adecuadas que faciliten el aprendizaje significativo (p. 39).

Para, (Palomino, 2002, p. 25), en el proceso de orientación del aprendizaje, es de vital importancia conocer la estructura cognitiva del alumno y esto no sólo se trata de saber la cantidad de información que posee, sino cuales son los conceptos y proposiciones que maneja así como de su grado de estabilidad. El referido autor también afirma que los principios de aprendizaje propuesto por Ausubel, ofrecen el marco para diseño de herramienta metacognitivas que permiten conocer la organización de estructura cognitiva del educando, lo cual permitirá una mejor orientación de la labor educativa esta ya no se verá como una labor que deba desarrollarse con “mentes en blanco” o que el aprendizaje de los alumnos comience de “cero”, pues no es así, sino, que, los educandos tienen una serie de experiencias y conocimientos que afectan su aprendizaje y pueden ser aprovechados para su beneficio.

Utilizando las TIC como medio para tener mayor acceso a la información y como generadoras de nuevos ambientes de aprendizaje, al estudiante se le facilita la adquisición de competencias para elaborar y organizar dicha información de tal forma que construya su propio conocimiento. Debido a que se potencializa en ellos algunas capacidades cognitivas, como la toma de decisiones, abstracción, creación, sentido crítico, análisis, entre otras, lo cual contribuye a logra un aprendizaje significativo.

Según (Cabero, 2007, p. 11) cuando los jóvenes estudiantes "utilizan las TIC, no solo están construyendo un conocimiento y lo están adaptando a sus necesidades particulares, sino que también están desarrollando el pensamiento asociativo", es decir que se hacen protagonista, constructores de su propio aprendizaje. Se cree que la Nuevas Tecnologías de la información y la comunicación incentivan el aprendizaje porque facilitan la construcción y dominio del conocimiento además que ayuda a desarrollar destrezas y actividades cognitivas.

Fuente de información

Con la integración a las redes de información y sus servicios, se presentan sin duda ventajas para enriquecer un ambiente diseñado para aprender. Al respecto, (Pérez, 2007, p. 13) afirma que las tecnología de la información y comunicación son fuentes abiertas de información con múltiples recursos, por ejemplo en el caso de la Internet donde existen "buscadores" que ayudan a localizar la información que se busca.

Asimismo, (Rosario, 2005) apunta, que la "conexión a redes de información es posiblemente una de las oportunidades más significativas que permite las TIC, ya que a diferencia de las tecnologías más clásicas que permiten una interacción unidireccional", de un emisor a masa de espectadores pasivos, el uso de las computadoras conectadas a través de redes digitales como la internet, proporcionan una conexión y comunicación bidireccional (sincrónica y asincrónica), persona – persona y persona – grupo.

Recurso de enseñanza

La evolución constante de las Tecnología de la Información y Comunicación, ha producido un gran impacto en el sector educativo, debido a que están posibilitado el surgimiento de nuevos escenarios educativos que obligan a la escuela a replantear sus objetivos y métodos tradicionales de enseñanza para poder responder a las exigencias y retos de la nueva sociedad y con la evolución de las computadoras que cada día ofrecen herramientas más potentes y sencillas de manejar, lo cual ha incrementado la formación de los docentes en cuanto la materia tecnológicas.

Para, (Graterol, 2006, p 6), algunas aplicaciones de las tecnologías de la información y comunicación en educación se pueden hacer a través de los siguientes recursos: la teleinformación, sistema modular enriquecido, sistemas de teleconferencias, sistema de multimedia individual, enseñanza en línea. Igualmente, (Machado, et al., 2005, p. 47) aportan que con "el eventual uso de las TIC las escuelas se pueden apoyar en todos los procesos curriculares con

una gran variedad de recursos, entre los cuales se mencionan: el correo electrónico, lista de correos, la Word, Web, Internet Relay Chat". Por lo que es imprescindible que el docente y los estudiantes descubran las Tecnología de la Información y la Comunicación como otros recursos de enseñanza se pueden utilizar para el alcance de conocimientos en asignaturas escolares, y de esta manera estar a la par con la demanda de la sociedad de la información y comunicación.

Metodología

La presente investigación se tipifica como analítica, en tanto se enfoca en analizar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la educación básica. Se considera que este estudio es documental bibliográfico por cuanto evalúa disposiciones teóricas referidas al tema. Tal como lo plantea (Hurtado, 2012, p. 101) "la investigación descriptiva concluye con identificación de características".

Dicho estudio se clasifico como una investigación documental con un enfoque filosófico y doctrinario de la categoría analizada y configura un diseño documental bibliográfico, debido a que el análisis de información se apoya en la recopilación de datos, reflexión e interpretación de documentos alusivos a las competencias tecnológicas de la información y comunicación de la educación básica e identificar el uso de TIC en la educación básica. Según, (Hurtado, 2012, p. 104) la investigación analítica "es el análisis como procesamiento de datos que se realiza en las investigaciones descriptivas, comparativas, confirmatorias, es decir en todas, pero en cada caso el resultado corresponde al nivel de investigación con el cual el investigador concluye"

La población, Según (Chávez, 2007, p. 162) "es el universo de la investigación sobre la cual se pretende generalizar los resultados", en ella se incluyen la totalidad de los docentes constituida por 28 sujetos, que conforman 24 docentes y 4 directivos de la Unidad Educativa Nacional "Lisandro Faría", parroquia Faría, municipio Miranda, estado Zulia, a quienes se les realizó una entrevista para constatar la información.

Para la tabulación de los datos la información recabada se procesó utilizando la estadística descriptiva en base a frecuencias y porcentajes para lo cual se utilizó el Programa Estadístico Computarizado (SPSS Versión 10.0) con la finalidad de interpretar los porcentajes logrados por los indicadores.

Resultados de la investigación

Variable: Tecnología de la información y comunicación

ALTERNATIVA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA		CASI NUNCA	
	DI	DO	DI	DO	DI	DO	DI	DO
POBLACIÓN								
	%	%	%	%	%	%	%	%
DIMENSIONES								
Competencias	36.17	29.32	22.21	41.19	18.51	22.44	16.67	8.04
Uso de TIC en educación básica	34.31	35.43	31.47	35.07	20.38	22.67	14.83	7.83
PROMEDIO	35.24	32.37	26.84	38.13	19.45	22.55	15.75	9.73
PORCENTAJE	33.80		32.48		21		11.84	

Fuente: Sánchez, et al (2014)

En cuanto al análisis realizado a las dimensiones Competencias y Uso en Educación de la variable Tecnología de la Información y Comunicación se observaron que el 33.80% del personal directivo y docente opinaron que siempre las dimensiones están presentes en las TIC, un 32.48% manifiesta casi siempre, un 21% casi nunca y un 11.84% .

Estos resultados concuerdaa con lo expresado por (Pérez, 2007, p. 13) quien establece que las TIC se convierte en un instrumento cada vez más indispensable en las instituciones educativas, donde pueden realizar múltiples funciones, desde los primeros años como un "instrumento más de trabajo que se utilizase para finalidades diversas: lúdicas, informativas, comunicativa, instructiva".

Igualmente se encuentra en contraposición con los postulados de la UNESCO (2008), la cual estableció, una serie de competencias en tecnologías de la información para estudiantes y docentes de educación básica, primaria, secundaria, media profesional y nivel universitario (Pre grado y postgrado). Estas competencias parten de tres enfoques que incluye la capacidad para desarrollar métodos innovadores, así como la estimulación en la adquisición de nociones básicas en tecnologías de innovación, profundizar conocimiento y generarlo.

Conclusiones

Inmediatamente, se muestran las conclusiones en cuanto al objetivo propuesto y el análisis de los resultados; en relación al describir las competencias Tecnológicas de la Información y Comunicación de Educación Básica, en general, las respuestas obtenidas de las entrevistas señalan una preferencia hacia las categorías siempre y casi siempre, indicando que la población estudiada considera que se cumple las competencias Tecnológicas de la Información y Comunicación, aunque se manifiesta que los indicadores con debilidad fueron Profundización del Conocimiento y Nociones Básicas al no destacarse su cumplimiento en su totalidad.

Con respecto, a identificar el uso de TIC en educación básica, en general, las respuestas obtenidas de las entrevistas señalan una preferencia hacia las categorías siempre y casi siempre, indicando que los directores y docentes consideran que se cumple el Uso en Educación de la Tecnología de la Información y Comunicación, aunque se manifiesta que el indicador con más debilidad fue Fuente de Información al no destacarse su cumplimiento en su totalidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se recomienda la formación del docente en cuanto a las TIC para mejorar los procesos en las organización educativa objeto de éste estudio, en este caso se sugiere a las autoridades superiores (Zona Educativa y Municipio Escolar): Organizar y desarrollar curso y talleres sobre las tecnologías de la información y comunicación, dirigidos a los docentes, donde se haga énfasis en las nociones básicas de las tecnologías, para lo cual es indispensable autorizar al gerente educativo para tomar 3 horas semanales de actividad escolar con los estudiantes, para la asistencia del personal durante el proceso de formación, lo cual permitirá la alfabetización tecnológica del educador.

Referencias bibliográficas

- Arellano, V. y Cerda, J (2006) **Nuevas Tecnologías y Medios de Comunicación en Educación**. Editorial Servicios de Publicaciones de la Universidad de Cádiz. España.
- Azinian, H. (2009) **Las Tecnologías de la Información y Comunicación en las Prácticas Pedagógicas**. Ediciones Novedades Educativas.
- Benavides, O. (2006) **Competencias y Competitividad**. Editorial Mc Graw-Hill. Bogotá.
- Cabero, J. (2007). **Nuevas Tecnologías aplicadas a la Educación**. 1ª Edición. Mc Graw – Hill. España, S.A.U.
- Cabero, J. (2007). **Tecnología Educativa**. 1ª Edición. Mc Graw – Hill. España, S.A.U.

- Capacho, J. (2011) **Evaluación del Aprendizaje en Espacios Virtuales - TIC**. Editorial Universidad del Norte. Colombia.
- Chávez, N. (2007). **Introducción a la investigación educativa**. Maracaibo: ARS - Gráfica.
- González, A. (2008), **Aula Modelo en el Contexto de las Nuevas Tecnologías y Práctica Educativas**. Ediciones Rialp. S.A. España.
- González, R. (2007), **Gestión del Talento**. Ediciones Uninorte. España.
- Graterol, E. (2006) **Un Mundo para Inventar Ciencia, Sociedad y Educación**. Revista Sociedad Virtual. Venezuela
- Group, H. (2004) **Las competencias: Clave para una gestión integrada de los recursos humanos**. Editorial Deusto. España.
- Hernández, F y Martí, Y. (2006) **Conocimiento Organizacional**. Editorial ACIMED. Madrid.
- Hurtado, J. (2012) **El proyecto de investigación**. Ediciones Quirón. Octava edición. Caracas. Venezuela.
- Machado, L y Ramos, F. (2005) **ITIC una Propuesta Metodológica de Integración Tecnológica al Currículo**. Editorial Universidad Pedagógica. Bogotá.
- Marzal, M. (2006) **La Biblioteca: Un Mundo de Recurso para el Aprendizaje**. Ministerio de Educación y Ciencia. España.
- Núñez, L (2008) **La gestión de la Información el Conocimiento, la Inteligencia y el Aprendizaje Organizacional desde una Perspectiva Socio Psicológica**. Editorial Trilla. México.
- Organización de las Naciones Unidas. (2008) **Estándares de Competencias para Docentes**. UNESCO. Ginebra
- Palominio, A. (2002) **Aplicaciones Educativas de las Tecnologías de la Información y Comunicación**. Ediciones Secretaria General Técnica. Madrid.
- Pérez, G. (2007) **Impacto de las TIC en la Educación**. Editorial Universidad de Barcelona. España.
- Pérez, A. (2007), **La Educación en Venezuela Una Visión de Fe y Alegría**. Colección Proceso Educativo N° 3. Venezuela.
- Rosario, M. (2003) **Foro Virtuales como Estrategia de Aprendizaje**. Ediciones Universidad de los Andes. Bogotá.
- Vega, M. (2006) **Comprender el Concepto de Aprendizaje Profundo**. Editorial Paidós. España.

La educación ambiental en universidades, una mirada desde la planificación de las temáticas de interés. Caso: Universidad Dr. José Gregorio Hernández (6JJGH-55)

María Araujo *
Lisbeth Ferrer **

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo presentar las temáticas de interés abordadas por los estudiantes en la enseñanza de educación ambiental en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, durante dos semestres consecutivos del año 2013. El estudio es de tipo descriptivo apoyado en una investigación de campo. Las temáticas escogidas por los estudiantes se agruparon en tres grupos: uno referido a cultura del reciclaje de materiales, otro relativo a la problemática del agua y los desastres naturales existentes en el planeta y un tercero ajustado a temas ecológicos como la biodiversidad y las áreas protegidas. La determinación de las temáticas de interés abordadas, en la enseñanza universitaria, asegura la pertinencia social y motivación por parte del estudiante.

Palabras claves: Temáticas de interés, Educación Ambiental, Universidad.

Thematic of interest in teaching environmental education at University level. Case: Universidad Dr. José Gregorio Hernandez

Abstract

This research aims to present interesting themes addressed by students in the teaching of environmental education at the University Dr. José Gregorio Hernández, for two consecutive semesters of 2013. Study is supported by descriptive field research. The topics chosen by the students were divided into three groups: one based on culture of recycling materials, another on water issues and the natural disasters on the planet and a third set to environmental issues such as biodiversity and protected areas. Determining addressed the topics of interest in higher education, says the social relevance and motivation by the student.

Key words: Thematic of interest, Environmental education, University level.

* Doctorante en Educación Ambiental (UPEL). MSc. en Ciencias Ambientales (LUZ). Licenciada en biología (LUZ). Profesor de la Cátedra de Educación Ambiental en la UJGH. PEII Nivel A. Investigador adscrito al Centro de Investigación Humanidades y Educación CIHE. Correo: maria.araujo@ujgh.edu.ve

**Estudiante del 10 semestre de Educación Integral (UJGH). Pasante de Investigación suscrito al Proyecto de Investigación "Propuesta didáctica para la enseñanza de la educación ambiental en la educación superior universitaria, adscrito al Centro de Investigación Humanidades y Educación CIHE. Correo: lisbethcoroferrer@hotmail.com.

Introducción

La diversidad de los problemas ambientales inserta a los círculos académicos en una dinámica social que necesita replantear su perspectiva de desarrollo y de los patrones conductuales del hombre. En este sentido, la praxis educativa debe responder a las demandas y exigencias del contexto en el que se desarrolla tal problemática, siendo el estudiante un ser activo que construye su aprendizaje colaborativamente, y con miras a que lo aprendido le sea útil para intervenir su realidad y realizar los cambios que la sociedad requiere.

Según Geigel (2011) hay tres premisas en torno a la problemática ambiental contemporánea, las cuales son, prácticamente de consenso universal: una se refiere a la realidad del deterioro del ambiente y a la gravedad e importancia de sus posibles consecuencias; la segunda tiene que ver con el papel del desarrollo sustentable en la solución de la crisis ambiental y la tercera enseña que sin educación ambiental no será posible alcanzar el desarrollo que necesitamos.

En la actividad pedagógica, se tiene como premisa fundamental la realidad del educando y su entorno, que implica actualizarlo en la problemática que le circunda donde el fin último es aprender, pero aprender mediante la búsqueda del conocimiento de la situación a través de la práctica, logrando que el estudiante se identifique con su ambiente, haciendo más significativo su aprendizaje.

Actualmente se requiere el desarrollo del pensamiento consciente, reflexivo en los estudiantes para cumplir el encargo social como futuros profesionales, capaces de trabajar de forma independiente y de manera que los niveles de competencia y desempeño alcancen la excelencia. Para lograr este propósito es imprescindible dotar a los educandos con las habilidades que les permitan alcanzar este desarrollo y promover la capacidad de los estudiantes de gestionar su propio aprendizaje, de hacerlos responsables y entes activos de su adecuada educación.

Como marco de referencia la vigente Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, promulgada a finales de 1999, consagra el derecho humano al ambiente, plantea la obligación de protegerlo y mantenerlo en beneficio de las generaciones presentes y del mundo futuro (Art. 127). El reconocimiento de la problemática ambiental por el ordenamiento jurídico venezolano, la protección del ambiente de conformidad con los postulados del desarrollo sustentable y la educación ambiental, independientemente de su valor como imperativos éticos, no son opciones voluntarias sino obligaciones legales que

todos, el Estado, las organizaciones privadas y cada uno de los ciudadanos tienen que desempeñar.

Adicionalmente, el quinto objetivo histórico de la patria es contribuir con la preservación de la vida en el planeta y la salvación de la especie humana; constituyendo la formación ambiental uno de los principales desafíos del quehacer de las universidades, por la necesidad de profesionales capaces de coparticipar en la generación de cambios en el comportamiento de la sociedad, a través de la difusión de información básica y temática en relación a la planificación e inventario de diversos elementos fundamentales para el impulso de las actividades sustentables en el país.

Según Moncada y Romero (2008) en la enseñanza de la Educación Ambiental debe plantearse el desarrollo de modelos pedagógicos que permitan el abordaje de situaciones ambientales reales que respondan a las características particulares de los actores vinculados a la misma, siendo unos de los intereses que se deben tomar en cuenta el de los sujetos que aprenden, ya que de esta manera se les estaría involucrando en el proceso de planificación educativa, ya no como entes receptores, sino como agentes constructores de su propio aprendizaje. Adicionalmente, Novo (2007) destaca la importancia de incorporar las necesidades y características de los alumnos en la planificación, lo que lleva a una praxis más novedosa y con mayor eficacia. En tal sentido, no es suficiente con diseñar programas curriculares dirigidos a consolidar la Educación Ambiental en el ámbito formal, sino que este proceso debe ir más allá.

El presente trabajo tiene como objetivo determinar las temáticas de interés en la enseñanza de la educación ambiental, de una muestra de estudiantes del segundo semestre de las carreras humanistas, administrativas y tecnológicas de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, con miras a asegurar profesionales capaces de coparticipar en la generación de cambios en la sociedad, siendo estas propuestas válidas para promover la transformación sociocultural que facilite a los ciudadanos vivir en armonía, siendo los ciudadanos protagonistas de un desarrollo social con calidad de vida que pueda heredarse a las generaciones futuras. En forma general el artículo describe como en el sistema educativo universitario es necesario abordar las temáticas de interés para los estudiantes a nivel superior, la educación ambiental como herramienta que favorece estas innovaciones y la incorporación de las temáticas de interés a la planificación curricular.

a) Fundamentación teórica

En Venezuela la educación ambiental, se define como un proceso continuo, interactivo e integrador, mediante el cual el ser humano adquiere conocimientos y experiencias, los comprende y analiza, los internaliza y los traduce en comportamientos, valores y actitudes que los preparen para participar protagónicamente en la gestión del ambiente y el desarrollo sustentable (Ministerio Del Poder Popular Para el Ambiente, 2012).

De la misma manera, Leff (2006) argumenta que la educación ambiental requiere especiales esfuerzos para auxiliar en la construcción de un nuevo saber ambiental, para lo cual se precisan alternativas metodológicas y acercamientos que permitan la formación para la acción y el pensamiento creativo, para la renovación de las ideas y la imaginación, para la orientación de los cambios, para la toma de conciencia y la profundización acerca de las características dinámicas de los contextos en los cuales transcurre la cotidianidad de la población.

En este sentido, Venezuela realiza incontables esfuerzos en beneficio del ambiente, y a favor de una interacción sustentable del individuo con el mismo, una prueba de ello son los innumerables trabajos de investigación (Zabala y García, 2008) que se ejecutan en las instituciones educativas, donde profesores y estudiantes se compenentran para elaborar estudios de línea base y planes de acción desde la praxis educativa.

Desde esta perspectiva, las competencias básicas del profesor, deben ser emplear conceptos, propósitos, principios, así como lineamientos curriculares de la educación, como bases fundamentales para la planificación, ejecución y evaluación del proceso de aprendizaje. En este sentido, selecciona, organiza, ejecuta y evalúa situaciones de aprendizaje que conduzcan al desarrollo de la enseñanza de la educación ambiental.

La premura de ofrecer alternativas a la situación de agotamiento del ambiente y los desafíos sociales, culturales, económicos y profesionales que provoca la crisis global, deben conllevar a la formación de individuos capaces de orientar su conducta hacia el cuidado y conservación del medio en que desarrollan su actividad. Leff (2002), planea que la solución es buscar el balance entre crecimiento económico y conservación de la naturaleza y la posibilidad de movilizar el potencial eco tecnológico, la creatividad cultural y la participación social, generará definitivamente estilos diversos de un desarrollo sustentable, igualitario, descentralizado y autogestionario, capaz de satisfacer las necesidades básicas de las poblaciones, respetando su diversidad cultural y mejorando su calidad de vida.

La Educación Ambiental, está orientada en el enfoque interdisciplinario y el enfoque de resolución de problemas, siendo este último ampliamente incorporado en el desarrollo de programas de Educación Ambiental, tal como lo evidencian Giordan y Souchon (1997). Ahora bien, los principios de pedagogía y el desarrollo sustentable, apuntan a desarrollar una formación que dé respuesta a una realidad dominada por la globalización de las comunicaciones, de la cultura y de la propia educación, y donde la revalorización de la equidad social constituya importantes ejes axiológicos (Trellez y Wilches, 1999).

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.

En este sentido, es una transformación del conocimiento y las prácticas educativas, para construir nuevos saberes que permitan un mundo democrático y sustentable, es aprender del ambiente a partir del potencial ecológico de la naturaleza y la cultura. Pues, complejidad no quiere decir complicación, sino comprender la gran riqueza que hay en las interacciones entre los elementos que constituyen los sistemas, ya que esta perspectiva sistémica favorece la visión compleja del mundo (Vega y Álvarez, 2005).

Prosigue Vega y Álvarez (2005), la Educación ambiental pretende, entre otros fines, la comprensión y construcción de estructuras conceptuales que expliquen el ecosistema planetario, es más correcto olvidarse de la fragmentación disciplinar y tratar estos conceptos integradores que capaciten para entender situaciones complejas y para analizar las interacciones sistémicas de las realidades. Es decir, todos los problemas ambientales necesariamente tienen una constitución sistémica y su característica fundamental es cómo se integran sus partes para formar una unidad y el nivel de organización que las relacionan, pues un cambio en alguno de ellos afecta a los demás, las causas simples pueden tener consecuencias complejas.

Los centros de interés se definen como temas de gran significación para el estudiante y son capaces de promover actividades educativas y motivan e incitan el aprendizaje (García, 1997). Estos son parte de los pilares que, sostienen la estructura de un currículo novedoso y amplio, el cual debe estar acorde con las nuevas tendencias educativas y que contribuya a la formación de individuos críticos, reflexivos y contextualizados con la realidad mundial y local.

La incorporación de los centros de interés a la planificación curricular es una evidencia de la posibilidad de instaurar la democracia de las ideas en el aula de clase (Morín, 2000). En tal sentido, y como lo plantean Moncada y Romero (2008) al determinar los centros de interés como el punto de partida para el desarrollo curricular de un curso de Educación Ambiental, se alimenta la idea democrática de la enseñanza, donde el sujeto aprende a partir de lo que le es pertinente y necesita conocer, de forma tal que puede darse lugar a una democratización del aprendizaje.

b) Métodos

El estudio es de tipo descriptivo apoyado en una investigación de campo, dado que los datos se recolectaron directamente de la realidad; es decir, se consultó directamente a los estudiantes acerca de las temáticas de interés, durante su estadía en la asignatura Educación Ambiental. La técnica utilizada fue una encuesta aplicada a una muestra de estudiantes de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (312), durante dos semestres consecutivos de 14 semanas cada uno durante el año 2013.

El instrumento utilizado para recabar la información fue un cuestionario que se aplicó de manera auto administrada en las primeras clase de cada semestre (quinta semana). El sujeto seleccionaba una alternativa por cada grupo de temáticas planteadas en el curso. La lista de temas incluyó 10 opciones y las mismas fueron elaboradas a partir de las opiniones de docentes de Educación Ambiental de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, siendo el instrumento validado a través de opinión de expertos con un grupo piloto.

Una vez recabada la información, se establecen la frecuencia de respuesta y se determina aquellas preferidas por los estudiantes, de manera de conocer cuáles son en mayor medida los intereses del grupo. Los resultados se ordenaron y se clasificación según las temáticas de interés seleccionados por los estudiantes y finalmente se realizó una revisión documental que permitiera conceptualizar los resultados.

c) Resultados y discusión

La Cultura de Reciclaje (35%) es la temática de mayor preferencia por los estudiantes encuestados. En relación directa con este resultado, claramente esta temática tiene especial relevancia entre los intereses del estudiantado, posiblemente por hechos vinculados con entorno de vida.

Al respecto Moncada y Romero (2008), señalan que una de las temáticas de mayor interés por los estudiantes es el tema del reciclaje, destacando que este tema se ha convertido en los últimos tiempos en una alternativa de solución para el problema de los desperdicios, y

se le ha dado al mismo una mayor difusión, hasta el punto de contar con un día mundial para celebrar el reciclaje, el cual se ha establecido el 17 de mayo. Asimismo, algunas Organizaciones no Gubernamentales y algunos entes gubernamentales se han dedicado a difundir ampliamente el valor del reciclaje como práctica cotidiana y fructífera, así como la implementación de algunos proyectos para un mejor manejo de los desechos en las ciudades.

El hecho de que los estudiantes, hayan seleccionado fomentar la cultura del reciclaje en sus proyectos final de curso, indica que una gran mayoría de ellos piensan que la población necesita mayores esfuerzos y organización de programas que incentiven saberes referentes al tema de reaprovechamiento de los recursos de todo tipo, impulsando alargar el ciclo de vida de estos recursos que puedan ser reusables especialmente en el caso del papel, plástico y vidrio, de los cuales tan sólo se reciclan un pequeño porcentaje.

En este mismo orden de ideas Novo (2009), señala que la educación ambiental se mueve en el plano axiológico, en primer lugar, para desactivar algunos de los señuelos que, en las sociedades ofrecen un supuesto progreso a base de tener más y consumir más. El verdadero avance vendrá por la aceptación y la puesta en práctica de valores que, en gran parte del mundo occidental, se han disipado, la austeridad en el uso de los recursos; el reconocimiento de los límites; la capacidad para disfrutar de un ocio no necesariamente consumista; la valoración de lo intangible que proporcionan auténtica calidad de vida, siendo esto fundamental en los programas de educación ambiental, puesto que la sustentabilidad global comienza por la sustentabilidad de la persona.

Es importante destacar que la educación ambiental como disciplina por la cual las personas llegan a cuestionar su relación con el ambiente, y a comprender el impacto que sus acciones tienen en los sistemas naturales que los rodean. No obstante, la educación ambiental debe también modificar actitudes y proporcionar nuevos conocimientos y criterios más allá de los conceptos ecológicos.

La Problemática del Agua (21%), representa igualmente unas de las temáticas con mayor inclinación por parte de los estudiantes, estando esto posiblemente relacionado con los problemas de disposición y distribución del vital líquido que existen en la región Zuliana, aunado con la importante necesidad del recurso hídrico para la población. Asociada con esta temática los Desastres Naturales represento un (12%) de escogencia por parte de los estudiantes, siendo esta problemática relacionada con las prolongadas sequías e inundaciones que sufre la región, y consecuentemente aumento de enfermedades como: dengue, la gripe, las gastrointestinales y distintas afecciones virales que se propagan con mayor facilidad debido a los cambios de temperatura, condiciones atmosféricas y alteraciones del entorno

físico que generan las modificaciones del clima, aspectos que, según Enger & Smith (2006), están relacionados con el cambio climático.

Otra temática de interés abordada por los estudiantes fue la Biodiversidad con un (10%). Este tema y sus normativas legales vinculada con los contenidos de las Áreas Protegidas (8%). es comúnmente establecida en los programas de educación ambiental, relacionada con la degradación de ecosistemas y la extinción de especies, así como el Ordenamiento Territorial Venezolano, lo cual pudo haber influido en la decisión de los estudiantes de desarrollar su proyecto ambiental bajo este contenido ecológico, el cual es tradicionalmente discutido en las clases, adicionalmente estos temas representan una diversidad de conceptos de índole recreativo, turístico, paisajístico y estético, que generan interés, tal como lo señala Moncada y Romero (2008).

El Deterioro de la Capa de Ozono (4%) y Calentamiento Global (4%), representaron temáticas poco abordadas por los estudiantes, siendo estos problemas atmosféricos prioritarios y de amplia difusión en el entorno de vida. De la misma manera problemáticas como: Energías sostenibles (3%), Desperdicios Sólidos (2%) y la Pobreza (1%), representaron temas escasamente seleccionadas por los estudiantes, lo cual no es consonó con las realidades que afectan el sistema de vida actual, debido a que en el país, estos temas forma parte de la agenda política del estado y es mencionada por los medios de comunicación de manera continua, lo cual lo hace un tema de dominio público que debería generar interés en los estudiantes.

El hecho de que algunas temáticas son escasamente escogidas por los estudiantes, puede estar relacionada con la complejidad ambiental y social de las mismas, las cuales ameritan ser concebidas de una manera más integral, tanto por el estudiante, como por el profesor que es finalmente el que propicia las diversas formas de aprendizaje y la necesidad de hacer conexiones entre campos disociados por los estudiantes, tal como lo señalan Moncada y Romero (2008). Adicionalmente Vega y Álvarez (2005), plantean que la complejidad de los temas ambientales no quiere decir complicación, sino comprender la gran riqueza que hay en las interacciones entre los elementos que constituyen los sistemas ambientales, debido a que esta perspectiva sistémica favorece la visión compleja del mundo.

Estos resultados, necesariamente requieren de atención por parte de los docentes que dictan Educación ambiental, tomando en cuenta estrategias didácticas para contenidos que requieran ser globalizados, como focos conceptuales, los cuales deben ser articulados bajo una diversidad de contenidos que permitirían el desarrollo de estos temas, los cuales no están siendo tomados en cuenta por los estudiantes.

En tal sentido, la investigación desarrollada, considera las necesidades de los estudiantes y a la vez se toman en cuenta las tendencias conceptuales que se manejan en la actualidad en Educación Ambiental, abriendo un abanico de posibilidades, en cuanto al marco epistemológico que debe orientar el desarrollo de los contenidos didácticos de la materia Educación Ambiental. En este sentido García y Nando (2000), plantean que el constructivismo es la teoría que debería orientar los diseños instruccionales en Educación Ambiental, dado que establece relaciones coherentes, sistemáticas y no impuestas entre lo que se aprende y lo que ya se conoce.

En líneas generales, las temáticas escogidas por los estudiantes se agrupan en tres grupos temáticos: uno referido al consumo y el reciclaje de materiales, otro concerniente a la problemática del agua y los desastres naturales existentes en el planeta y un tercero ajustado a los temas ecológicos como la biodiversidad y las Áreas Protegidas, siendo los Parques Nacionales el contenido de mayor interés para los estudiante, lo cual estaría explicando la atención de los universitarios.

Finalmente, se debe resaltar la importancia que tiene la determinación de las temáticas de interés a la hora de definir los contenidos que se desarrollarán en un curso de educación ambiental a nivel superior y los proyectos a ser diseñados y ejecutados por los estudiantes, lo que aseguraría la pertinencia social y una mayor motivación por parte del estudiante en su proceso de aprendizaje. En este caso, la opinión de los estudiantes resulta de gran valor, ya que la misma surge de sus necesidades, expectativas e intereses, lo que posee preeminencia a la hora de establecer el desarrollo de la asignatura.

Conclusiones

Las temáticas de interés les permitió, permitiendo a los universitarios desarrollar habilidades intelectuales desde el inicio de su formación académica, como sujetos que están interactuando continuamente con su entorno de vida y contribuyendo a dar solución a problemas específicos de la actualidad.

La importancia que tiene la determinación de las temáticas de interés a la hora de definir los contenidos y estrategias que se desarrollarán en un curso de educación ambiental a nivel superior, es una herramienta de vital importancia que debe ser abordada en la enseñanza universitaria, lo que aseguraría la pertinencia y una mayor motivación por parte del estudiante en su proceso de aprendizaje, siendo la opinión de los estudiantes de gran valor, ya que la misma surge de sus necesidades, e intereses, aspectos prioritarios, no sólo por quienes plantean la distribución curricular, sino que también debe participar el sujeto que aprende.

Referencias Bibliográficas

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 5.453. Caracas. Venezuela.
- Enger, E y Smith, B. (2003). Ciencia Ambiental. Un estudio de interrelaciones. Décima edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México, D.F.
- García, J. y Nando, J. (2000). Estrategias didácticas en Educación Ambiental. Málaga: Aljibe.
- García, F. (1997). Cómo elaborar Unidades Didácticas en la Educación Infantil. Barcelona: Praxis.
- Geigel, N. (2011). Ambiente, educación ambiental y derecho. Revista: *Mundo Nuevo*. Año III, Vol. 1, N° 6, 55-98.
- Ministerio Del Poder Popular Para el Ambiente (2012). Políticas y estrategia nacional de educación ambiental y participación popular. Caracas – Venezuela.
- Moncada, J. y Romero, N. (2008). Los centros de interés en la enseñanza de la educación ambiental a nivel superior caso: Instituto pedagógico de Caracas e instituto pedagógico de Maracay. *EDUCERE - Investigación arbitrada*. Año 12, N° 41. • 289 – 298.
- Morin, E. (2000). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. Colombia: ICFES.
- Novo, M. (2007). La educación ambiental, una genuina educación para el desarrollo sostenible. *Revista de Educación*, número extraordinario, 195-217.
- Leff, E. (2006). Complejidad, racionalidad ambiental y diálogo de saberes. I Congreso internacional interdisciplinar de participación, animación e intervención socioeducativa. Disponible en: http://www.magrama.gob.es/es/ceneam/articulos-de-opinion/2006_01leff_tcm7-53048.pdf [Consulta: 2014, febrero,20].
- Leff, E (2002). Saber Ambiental: Sustentabilidad, Racionalidad, Complejidad y poder. Siglo XXI editores, s.a de c.v.. Cuarta edición. México.
- Trellez, E. y Wilches, G. (1999). Educación para un futuro sostenible en América Latina y el Caribe. Washington D. C.: O.E.A.
- Vega, P y Álvarez, P. (2005). Planteamiento de un marco teórico de la Educación Ambiental para un desarrollo sostenible. *Revista Electrónica de Enseñanza de las Ciencias* Vol. 4 N° 1.
- Zabala, I y García, M. (2008). Historia de la Educación Ambiental desde su discusión y análisis en los congresos internacionales. *Revista de Investigación*. Vol.32 no.63. 12-16.

Hábitos de Estudios y Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (6JJGH-64)

Milena Aldana *
Francis Arguello**
Claudia Matos ***

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo analizar como los hábitos de estudio afectan el rendimiento académico de los estudiantes de la universidad Dr. José Gregorio Hernández, basándose en la fundamentación teórica sustentados por Correa (2009), Rondón (2009) Jaimes y Reyes (2008), entre otros autores quienes aportaron a la investigación. Siendo una investigación documental y analítica por Cazares (2009) y Parella y Martens (2010), generando así, el análisis de la teoría con la realidad a estudio, y por último, generando conclusiones y recomendaciones para mejorar los hábitos de estudios de estos estudiantes universitarios. El saber estudiar es factor importante para alcanzar un buen rendimiento. Puede suceder que un participante tenga la inteligencia suficiente y dedique bastante tiempo al estudio, pero los resultados son bien bajos e inclusive son un fracaso, debido a que no tienen hábitos de estudio

Palabras claves: Actitudes, hábitos, rendimiento académico

Study Habits and Academic Performance of Students of the University Dr. José Gregorio Hernández.

Abstract

This research aimed to evaluate and study habits affecting academic performance of students of the university Dr. José Gregorio Hernández, based on the theoretical foundation supported by Correa (2009), Rondon (2009) Jaimes and Reyes (2008), among other authors who contributed to the research. Being a documentary and analytical investigation Cazares (2009) and Parella and Martens (2010), thus generating analysis theory to study reality, and finally, generating conclusions and recommendations for improving study habits of these students university. Knowing study is important factor for achieving good performance. It may be that a participant has sufficient intelligence and devote enough time to study, but the results are rather low and even are a failure because they have no study habits

Keywords: Attitudes, habits, academic performance

* Doctora en Ciencias de la Educación (URBE). MSc. en Gerencia Educativa (URU). Directora de desarrollo Estudiantil de la UJGH. Profesora de la cátedra Organización y Métodos de la UJGH. Tutora de Pregrado de la UJGH. Docente Asociado en la UJGH. Investigadora Acreditada por el PEI Nivel B. Investigador adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA). maldana@ujgh.edu.ve

** MSc. en Gerencia Educativa (URBE). Directora de Orientación de la UJGH. Profesora de la cátedra Dinámica de Grupo y Metodología de Estudio de la UJGH. Tutora de Pregrado de la UJGH. Docente Titular en la UJGH. francis.arguello@ujgh.edu.ve

***MSc. Gerencia de Mercadeo (URBE). Coordinadora DDE – UJGH. Docente de la UJGH. Investigadora Acreditada por el PEI Nivel A. Investigador adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA). cmatos@ujgh.edu.ve

Introducción

En el sistema educativo existe una gran preocupación en el rendimiento académico de los estudiantes en la actualidad, teniendo, una de las principales causas de esta crisis es la deficiencia o carencia de hábito que se forman de estudiar generando el bajo rendimiento de los mismo. Frente a esta situación surge la necesidad de analizar los actores del sistema educativo; los alumnos mostrando interés y predisposición para leer todo cuanto esté a su alcance; los docentes echando mano a todos los recursos, técnicas y estrategias para desarrollar en sus estudiantes esa inclinación natural por el estudio, hasta lograr que se convierta a la larga en un hábito, constante de motivación hacia el estudio.

Por ello, los hábitos de estudio son el conjunto de actividades que hace una persona cuando estudia. Han sido descriptos como el mejor y más potente predictor del éxito académico, mucho más que el nivel de inteligencia o de memoria. Por lo general se van incorporando unos hábitos de estudio de manera no sistemática. Al iniciar la universidad no solo se tiene más contenido y niveles de exigencia, sino menos control externo, porque el estudiante está solo y/o porque las personas en su entorno inmediato supervisa menos, y porque el estilo pedagógico es diferente al que venían acostumbrando en los niveles anteriores y al llegar a la universidad todo esto cambia radicalmente, ya no es un proceso pedagógico meramente sino andragógico.

Así mismo, las técnicas de estudio se están convirtiendo en uno de los conceptos más importantes en el mundo estudiantil. Las mismas son un conjunto de herramientas, fundamentalmente lógicas, que ayudan a mejorar el rendimiento y facilitan el proceso de memorización y estudio. Que permitirá adecuarse a una rápida ampliación y sustitución de contenidos de información, el ser capaces de crear y asimilar nuevos esquemas de trabajo y estructuras de significación, el favorecer la incorporación e interrelación entre diferentes áreas del saber, el utilizar no tanto la predicción cuanto la observación para una acción consecuente y más o menos continuada, la potenciación y el desarrollo de habilidades para la cooperación entre diferentes grupos humanos son, actualmente, exigencias básicas para un adecuado y coherente desarrollo profesional.

Aunado a lo anterior, la investigación constituye un camino que requiere perseverancia y auto aprendizaje continuo, en ese sentido la presente investigación sirve de elemento motivador y guía para futuras investigaciones acerca del tema. Las anteriores consideraciones motivaron a la realización de este análisis, el cual pretende fundamentar como la falta de los Hábitos de Estudios afectan el rendimiento académico de los estudiantes en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández.

Fundamentación teórica:

Hábitos

Gómez y Fernández (2012), citada a Correa (2003), Considera que los hábitos son formas adquiridas de actuar que se presentan automáticamente, donde el individuo que adquiere un hábito actúa sin necesidad de darse cuenta, de ahí que se ha dicho que no son otra cosa que un reflejo firmemente establecido. Por otra parte Villalobos (2009), cita a Rondón (2001), quien define a los hábitos de estudio como conductas que manifiesta el estudiante en forma regular ante el acto de estudiar y que repite constantemente.

Estos autores antes mencionados definen al hábito de estudio como una conducta o una cadena de ellas que son aprendidas por los estudiantes que tienen una altísima probabilidad de presentarse en un ambiente definido. También se le define como una cadena de conductas, que se adquieren en relación al estudio o en relación al logro relativo del dominio de contenido. El estudio es una actividad consciente e individual, que se desarrolla a través de un proceso de adquisición de conocimientos al intelecto. Estudiar es hacer un análisis exhaustivo de un tema, comprenderlo en su totalidad y emitir juicios de valor al respecto.

Es pertinente destacar que el ser humano aprende de distintas maneras; en la calle, viendo televisión, leyendo un libro, visitando un museo, ejercitándose en el gimnasio, pero también aprende en los preescolares, las escuelas, los liceos, las universidades o cualquier otra institución educativa. El aprendizaje en estos últimos lugares es un aprendizaje académico y de eso se trata el estudio. Por ello toda persona que desee obtener éxitos en sus estudios debe tener diferentes hábitos de estudio, por ello se puede decir que son un conjunto de actividades que hace una persona cuando estudia, encerrado así en el método de estudio que posee cada persona.

Así mismo, Jaimes y Reyes (2008) lo definen como sinónimo de costumbre y significa una disposición permanente a funcionar en determinada forma y a ejecutar conductas con mayor aplomo y facilidad. "Sin embargo, no se debe confundir el hábito con la rutina, ni con la costumbre, ya que la primera es una degeneración del hábito y la segunda tiene un carácter de generalidad, el hábito es individual". El valor de los hábitos para la eficiencia personal es inconmensurable, simplifica la acción y reduce la necesidad de estar atendiendo detalles.

Por último, el éxito depende del buen juicio de los individuos, de su constancia y de una motivación fuerte y verdadera; los hábitos se fortalecen con la práctica constante de

ellos y en circunstancias que conducen a su robustecimiento. Por lo tanto, el hábito de estudio representa para la vida académica un factor preponderante para alcanzar el éxito correcto, Para la aplicación de métodos y actitudes que facilitan la adquisición de conocimientos cada vez más complejos.

Hábitos de Estudio

Para Ordóñez (2012) es el conjunto de factores internos y externos que un estudiante tiene y/o adquiere y práctica en la sesión de estudios y obtiene buenos resultados en la aprobación de sus Asignaturas. En este sentido para Hernández y García (1991), citado por Ordoñez (2012), la pretensión de mejorar el estudio es una constante pedagógica. Muchas de las propuestas de optimización de esta actividad se han realizado por los propios maestros y profesores sobre la base de su experiencia e intuición, lo que ha permitido alcanzar metas nada desdeñables. Junto a estas aportaciones naturales, tradicionales y espontáneas, hay que considerar las contribuciones provenientes de la psicología conductista y cognitiva. Sin pretensión de exhaustividad, recogemos algunas de las implicaciones que se derivan para el estudio de los dos paradigmas citados:

Paradigma conductista.- Se considera el estudio como una compleja secuencia de acciones: elección del tema, organización del material, lectura del texto y adquisición de contenidos. Lo que se busca es conocer las situaciones antecedentes de la conducta de estudio y utilizar refuerzos apropiados que permitan obtener rendimientos satisfactorios. Algunas de las consideraciones ofrecidas por este paradigma respecto al estudio son: · Las condiciones del estudio deben ser apropiadas: temperatura, ventilación, mobiliario, iluminación, organización de materiales, tiempo de estudio, horarios, etc. · Hay que dar a conocer al alumno técnicas de estudio: diferenciación entre ideas principales y secundarias, realización de esquemas y resúmenes, utilización de diccionarios, manejo de ficheros, etc. · Estructurar la tarea de estudio, dividiéndola en sus componentes específicos y desarrollando el aprendizaje gradualmente. · Tener en cuenta la curva de aprendizaje: precalentamiento, ascenso, meseta, descenso y fatiga. · Incluir períodos de descanso que permitan disminuir el cansancio y potenciar el aprendizaje. · Potenciar la motivación del alumno por el estudio. · Utilizar refuerzos que faciliten y consoliden los hábitos y técnicas de estudio

Paradigma cognitivo. - Se centra sobre todo en el aprendizaje de contenidos y, por tanto, enfatiza la importancia de la memoria, la codificación y la recuperación informativa. Las principales aportaciones son: · La memorización de contenidos informativos representa el proceso más característico de la conducta de estudio. · Hay un interés especial por las estructuras y procesos cognitivos más relevantes: almacenes informativos, representaciones mentales, relación entre informaciones viejas y nuevas, leyes del olvido, etc. · La mente es un "sistema

constructor" de la información. · La estructura del texto se corresponde con las estructuras mentales. De acuerdo con este principio, el texto es un medio extraordinario para comprender el funcionamiento de la mente humana y la actividad de estudiar. · Para mejorar el estudio es imprescindible desarrollar ciertas operaciones cognitivas. · Las técnicas de trabajo intelectual adquieren especial importancia en el estudio, porque permiten entrenar al alumno en determinadas estrategias de atención, elaboración y organización de la información, al tiempo que se favorece la metacognición o regulación de los propios procesos de pensamiento y de aprendizaje.

Desde esta perspectiva, en el primer paradigma se busca promover hábitos y técnicas de estudio que mejoren con la práctica, y en el segundo paradigma pretende que los procesos mentales, la comprensión de textos y la metacognición estén presentes en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Característica de los Hábitos de Estudios

Para García y Palacios (2008) después de realizar un análisis comparativo de diversas definiciones de hábitos de estudios, concluyen que hay un doble punto de vista, estático y dinámico que atañen al sujeto de la Educación como ser social. En general el hábito de estudio Caracterizado del siguiente modo:

- a) El hábito de estudio en su aspecto dinámico responde al proceso de Aprendizaje, como tal está ligado a la capacidad y esfuerzo del Alumno.
- b) En su aspecto estático comprende al producto del aprendizaje Generado por el alumno y expresa una conducta de Aprovechamiento.
- c) El hábito de estudio está ligado a medidas de calidad y a juicios de Valoración
- d) El hábito de estudio es un medio y no un fin en sí mismo.
- e) El hábito de estudio está relacionado a propósitos de carácter ético que incluye expectativas económicas lo cual hace necesario un tipo de rendimiento en función al modelo.

Condiciones para Desarrollar los Hábitos de Estudios

Es de suma importancia tener en cuenta algunas condiciones para desarrollar de manera productiva los hábitos de estudio ya que la misma requiere de las siguientes condiciones

- ✓ **Condiciones Ambientales:** Si entendemos por hábitos de estudio al modo como el individuo se enfrenta cotidianamente a su quehacer académico. Es decir es la costumbre natural de procurar aprender permanentemente, esto implica la forma en que

el individuo se organiza en cuanto a tiempo, espacio, técnicas y métodos concretos que utiliza para estudiar, es decir el lugar adecuado para ello.

Cabe señalar que los hábitos se crean por repetición y acumulación de actos, pues mientras más estudiemos y lo hagamos de manera más regular en el mismo lugar y a la misma hora se podrá arraigar el hábito de estudiar. Para realizar el estudio se recomienda al estudiante escoger un lugar cómodo y fuera de distracciones. Teniendo en cuenta estas recomendaciones se puede lograr el estudio con éxito.

Un ambiente adecuado facilita una comunicación directa con él, es importante que en primer lugar el ambiente deba estar a gusto en la comodidad del estudiante. El ambiente debe de contar con una comodidad psíquica, porque no solo depende de la comodidad material. Para lograr un ambiente adecuado el estudiante debe contar con:

a.- La Mesa de Trabajo: Podrá ser un escritorio con sus respectivas gavetas o simplemente una mesa plana de superficie lisa o lo suficientemente grande para colocar los libros necesarios que se va a trabajar durante la sesión programada, lápices y/o lapiceros de colores diferentes para realizar un buen trabajo, en la mesa de estudio es recomendable ubicar solo lo indispensable para estudiar, de tal manera que este no se observe saturado de cosas (libros, lapicero, etc.). Ya que el uso adecuado de la mesa de trabajo permite comodidad en el estudiante y sobre todo le proporciona un ambiente acogedor capaz de poder desarrollar sus actividades o estudiar sus materias.

b.- La Silla: A su vez deberá ser muy cómoda, un respaldo muy apropiado para mantener la ubicación adecuada y lo más recomendable tener una altura de acuerdo a la mesa de trabajo.

c.- La Lámpara: Se instalará de tal forma que la luz se proyecte por el lado izquierdo (a la inversa en caso de ser zurdo), el efecto de la luz no debe producir sombra en el momento que se está realizando el trabajo. El foco con una potencia razonable, debe iluminar directamente lo suficiente de la mesa, evitar de esta manera molestias en la cara, tanto la luz como el calor, de preferencia se procurará emplear la iluminación natural, esto exige menos cansancio visual.

d.- El Estante: Finalmente, se ubicará cerca de la mesa de trabajo, de manera que los libros puedan estar al alcance del estudiante. Al respecto se sugiere que se ubique solo los documentos más importantes que se habrán de consultar, por otro lado dentro de las posibilidades del estudiante, este se determinará, un horario de trabajo diario y procura cumplirlo disciplinadamente. Proporciona al estudiante una forma de organizar los libros que va a utilizar y los libros que no van a ser necesarios en ese momento para el desarrollo del trabajo o el estudio.

e.- Ventilación: No se puede pasar por alto la ventilación dentro de un ambiente de estudio, es este aspecto hay que ser muy cuidadoso, porque hay que procurar que el oxígeno del ambiente se

renueve constantemente, pues la expulsión de anhídrido carbónico puede producir fatiga, cansancio, dolor de cabeza, entre otros.

f.- Ruido/ Música: Es conveniente que la habitación de estudio estuviera lo suficientemente alejada, como para que no molesten al estudiante los ruidos o las voces humanas.

Depende del tipo de trabajo que se esté realizando el que sea oportuno o no trabajar con música. Si la tarea es puramente mecánica, puede incluso favorecer el estudio y ayudar al estudiante; por otro lado, si el trabajo requiere de concentración, es preferible evitar ruido, más si este es fuerte.

✓ **Condiciones Personales:** Cuida la alimentación y salud ya que muchas veces es la causante de cansancio, fatiga y dolores de cabeza. El ejercicio y aseo condiciones muy importantes para la comodidad. La predisposición psicológica y la motivación también intervienen en el espacio que dedicado a estudiar

a) Planificación y Organización: Es necesario planificar un horario de estudio semanalmente, considerando horas inamovibles de estudio y fechas importantes como prácticas, pruebas, exámenes, reuniones.

b) Grupo de Estudio: La formación de grupos de estudio pueden facilitar el aprendizaje. El estudio grupal no reemplaza el estudio individual por lo cual se recomienda considerar al grupo como un apoyo para reforzar los conocimientos debiendo acudir a cada reunión con la lección aprendida.

c) Organizar el Espacio: Es decir, organizar el lugar donde se va a estudiar todos los días. Este debe ser libre de distractores, sin radio ni televisión encendidos. Bien iluminado, silencioso, y en él se tiene que procurar no ser interrumpido constantemente.

d) Organizar el Tiempo: Cada alumno posee un ritmo propio de aprendizaje. Por eso es importante, en primer lugar, llegar a conocerse bien; una adecuada planificación del tiempo distribuida de acuerdo a nuestras propias capacidades ayudarán a rendir en forma satisfactoria.

e) Horario: Es una distribución del tiempo diario en función de nuestras actividades. Planificar las actividades en un horario permite crear un hábito ordenado y responsable. Pero para organizar nuestro tiempo de estudio es necesario considerar también los períodos dedicados al descanso, la diversión, el deporte, las obligaciones familiares y sociales.

Factores que Influyen en los Hábitos de Estudios

✓ **Factores Psicológicos.**

a. Estar Mentalizado: La mentalización de "tener que estudiar", es parte muy importante en el estudio diario, ya que es casi obligatorio y no consiste en estar delante de los libros dos o tres horas todos los días. Consiste en ver nuestras propias necesidades, analizar en qué campos o temas tenemos más problemas, cuales son las prioridades inmediatas (exámenes, y trabajos, presentaciones, etc.), y a partir de ahí confeccionamos un horario de "trabajo" diario.

b. La Atención y la Concentración: Para Brunet, J. (2008), considera que estos factores son fundamentales para aprovechar las horas de estudio y las explicaciones que son dadas por el profesor en clase. Para la mayoría

- No se ve la utilidad de los estudios.
- Materias con alto grado de dificultad y carencia de una base previa sobre las mismas.
- Miedo al fracaso. Miedo a que el esfuerzo sea infructuoso.
- Un entorno no adecuado (sitio de estudio, ruidos, interrupciones, TV, distracciones, hermanos, amigos, entre otros.)
- Demasiadas actividades fuera de los estudios.
- No se poseen materiales adecuados para el estudio (libros, buenos apuntes, entre otro).
- Preocupaciones de tipo emotivo (pareja, familia, entre otros.)

✓ **Factores Económicos**

Ha sido abordado por algunos investigadores desde el plano socioeconómico y familiar, tenemos el estudio realizado por Gutarra, (2009) , quien nos dice: "que en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios, tiene especial influencia el factor docente, los programas curriculares que se empleen y las metodologías didácticas que usa el docente" el rendimiento como expresión del aprendizaje logrado por el alumno, luego de concluido el proceso de enseñanza- aprendizaje es una verdad que tiene múltiples causas, sobre ella influyen muchas variables que afectan su comportamiento.

Lo anteriormente citado nos permite referirnos al material educativo, la infraestructura, el ambiente aula, a los planes curriculares no actualizados, a la condición social del alumno, su coeficiente intelectual, etc., y entre ellos, esencialmente, se refiere a la presencia del docente. Herrera, 1985. Además el mismo autor sostiene que un estudiante sano tiene las condiciones para vencer el objetivo escolar. De igual forma el contexto socioeconómico en que vive el estudiante influye y condiciona el proceso. Un estudiante con problemas familiares tiene condiciones desfavorables para su aprendizaje.

Con lo cual se pone de manifiesto que el contexto socioeconómico y familiar del estudiante tiene que ver mucho con su rendimiento académico, aparte de gozar de una buena salud. Cavero, 1986, en su tesis afirma que: "se ha inducido que cuanto mayor es el ingreso económico de la familia, los alumnos, obtienen mayor rendimiento escolar". En cambio en las familias que obtienen los más bajos ingresos económicos, los alumnos obtienen bajos rendimientos escolares

Instrumento de Hábito de Estudios

En tal sentido, Arias (2009) señala que Los instrumentos de hábitos de estudios "son las distintas formas o maneras de obtener información. Entre estas: la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades o cuestionario el análisis documental, análisis de contenido, entre otros. Se requieren instrumentos confiables y pertinentes para el registro de la información. Según Sabino (1998) "un instrumento es, en principio, cualquier recurso de que se vale el alumno para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información" Entre estos instrumentos se cuenta el cuestionario, el subrayo, tomas de apuntes, el tiempo entre otros.

Aprendizaje y Modificación de Hábitos de Estudios

Para que los estudiantes concluyan sus estudios secundarios satisfactoriamente y hasta continúen su educación superior, requieren de un complejo y trascendental aprendizaje de hábitos de estudio de modo gradual gracias al entrenamiento progresivo. Por consiguiente el aprendizaje de hábitos de estudio consiste en la ejecución repetida de una acción de manera organizada y con un fin determinado. Una particular característica de los hábitos de estudio es que una vez formados las acciones se ejecutan sin recapacitarlas previamente. Cabe señalar, que las intervenciones más exitosas dirigidas a desarrollar hábitos y estrategias de estudio (herramientas de trabajo) son aquellas que conjugan el desarrollo de:

- a) Habilidades, la estimulación de conciencia meta cognitiva (énfasis en la toma de conciencia de las estrategias utilizada para la solución de problemas)
- b) Sentido de responsabilidad ante el trabajo académico: Así las investigaciones muestran que aunque sean efectivas las técnicas de modificación de conducta respecto a las habilidades de estudio, el desarrollo de estas técnicas no bastará para mejorar el promedio académico, puesto que la modificación de hábitos de estudio depende primordialmente del compromiso del estudiante para el cambio. Pues el estudiante al ser

autor responsable y auto dirigido adquiere valor y flexibilidad, lo cual le permite crecer como profesional.

c) Cuando el estudiante participa en la responsabilidad de su educación se integra como persona completa y une su intelecto y su emoción al proceso de aprendizaje.

Así mismo otro aspecto que posibilita el cambio de hábitos de estudio y que debemos considerar es que el alumno se sienta atendido, acogido, apoyado, motivado por sus docentes y familiares. Finalmente, para modificar los hábitos de estudio también se requiere de una organización adecuada (plan de estudio) y distribución del tiempo de estudio. Si ésta no se modifica inicialmente no tiene mucho sentido hablar más adelante de técnicas estudio, ya que un buen trabajo se basa en una constante y adecuada organización.

Esquema de Hábitos de Estudio

A continuación se exponen algunas recomendaciones que según Arias (1999) que el estudiante universitario debe tomar en cuenta para alcanzar sus metas académicas:

- ✓ *Horario de estudios:* se Propone algunas sugerencias que podrán ayudar a administrar el tiempo
- ✓ Tener claro los objetivos y metas de aprendizaje para mejorar la motivación
- ✓ Establece un tiempo suficiente para las actividades que debes realizar diariamente (comer, dormir, vestir, etc.) en casa, en el trabajo o en la biblioteca
- ✓ Organiza el tiempo de manera que estudies algo todos los días, sea
- ✓ Marca períodos para elaborar los trabajos asignados como tareas. Este tiempo deberá estar de acuerdo con la dificultad del material.
- ✓ Prepara tus asignaciones con regularidad, no le dejes todo para el final. Ordena tus notas y revísalas periódicamente
- ✓ Repasa una vez a la semana todo el material que tienes de cada asignatura.
- ✓ No esperes el anuncio del examen para prepararte
- ✓ Trata de predecir las preguntas y contéstalas verbalmente o por escrito
- ✓ Recuerda que el escribir es la mejor forma de estudiar y repasar
- ✓ La lectura es el principal instrumento del estudio personal o individual, es decir del estudio autodidacta. Ser autodidacta significa ser uno mismo su propio maestro por ello es importante aprender a aprender, es decir saber cómo aprender de manera eficaz y significativa.

Importancia de los Hábitos de Estudio

Los hábitos de estudios son de suma importancia ya que los mismos requieren la aplicación de métodos o técnicas de estudios los cuales permiten obtener un rendimiento académico exitoso. Vas a conocer y practicar un método para mejorar tu lectura: Tendrás más confianza en ti mismo, harás más cosas en menos tiempo Conseguirás un mejor rendimiento académico. Te será más fácil realizar el proceso de Planificándote evitarás sentimientos de culpabilidad Estudio mediante el subrayado, los esquemas, los resúmenes.

Así mismo, se aprenderá a planificar tus repasos es de gran importancia para lograr un adecuado rendimiento académico, es la autoestima, según Haeussler (s/f) "la dimensión académica de la autoestima es la autopercepción de la capacidad para enfrentar con éxito las situaciones de la vida académica y específicamente la capacidad de rendir y ajustarse a las exigencias también planificando evitaras sentimiento de culpabilidad, vas a conocer y practicar un método para mejorar tu lectura. Tendrás más confianza en ti mismo harás más cosas

Según Santiago (2009) resume unas normas sencillas, o recomendaciones, que se deben tener en cuenta para mejorar o desarrollar hábitos de estudio. Entre lo que señala: (a) establecer un horario de estudio, (b) distribución y organización adecuada del tiempo, (c) preparación continua entre lo que destaca: repasar diariamente las asignaturas, preparar las asignaciones con regularidad, no dejarlo todo para el final, (d) desarrollar hábitos eficientes de lectura como: hacer resúmenes, esquemas, subrayar ideas principales, hacer uso del diccionario, (e) estudiar en un lugar libre de ruidos, con buena iluminación y ventilación.

Por su parte, Cutz (2009) coincide en señalar que muchos de los problemas respecto al éxito en la escuela, giran en torno al desarrollo de los buenos hábitos de estudio y expectativas respecto a las tareas en casa y, afirma que los padres pueden desempeñar un papel importante proveyendo estímulos, ambiente y materiales necesarios para que el estudio sea una actividad exitosa. Algunas de las cosas generales que los adultos pueden hacer incluyen: (a) establecer una rutina para las comidas, hora de ir a la cama, estudio y hacer la tarea, (b) proporcionar libros, materiales y un lugar especial para estudiar, (c) animar a su niño para que esté "listo" para estudiar sólo (concentrar su atención y relajarse), (d) ofrecer estudiar con su niño periódicamente.

Técnicas de Estudios

El autor antes mencionado manifiesta que, son ayudas prácticas para la labor de estudiar, pues la técnica es un producto artificial elaborado por el hombre con elevar la calidad de lo que se produce, tratando al mismo tiempo de economizar tiempo y energía. Así las técnicas de estudio sirven para materializar el método de estudio llevándolo a la práctica concreta. Pero para que las técnicas de estudio produzcan los efectos esperados (alta productividad) se requieren de dos condiciones específicas: la primera, que se las conozca y se las comprenda plenamente; y la segunda, que se las utilice en las cantidades y tiempos adecuados a cada situación de estudio.

Entonces, las técnicas de estudio interactúan para que el estudiante pueda desarrollar de manera más eficiente su aprendizaje ya que los métodos de estudio son sistemas que se relacionan en forma ordenada para desarrollar un tema, y las técnicas son habilidades, son las herramientas que vamos a utilizar en nuestro aprendizaje. Ayudando a facilitar el proceso de memorización y estudio, para mejorar el rendimiento académico. El aprendizaje puede relacionarse con el manejo de un contenido teórico o el desarrollo de habilidades para dominar una actividad práctica. Es imprescindible conocer que no existe una estrategia de estudio única y milagrosa. Vociferantes técnicas, que al ponerse en práctica, facilitan considerablemente la aprehensión de conocimientos

Clasificaciones de las Técnicas de Estudios

Para Ordóñez (2012) plantea que las técnicas de estudio son genérica (tipo única): información, indagación, organización, y aplicación de conocimientos, y técnica específica:

*Conceptuales: conceptualización, análisis, reflexión, duda racional.

*Instrumentales: Guía de cátedra, fuentes de información, libros y documentos, sistema de clasificación, fichas y ficheros.

*Procesales: Observación, lectura, confección fichas y ficheros, toma de notas, elaboración de resúmenes, el período de clase, el trabajo en grupo.

Técnicas complementarias:

*De carácter discente: la presentación de exámenes.

Métodos de Estudios

Arias (2009) señala que las investigaciones en las universidades han demostrado que las principales dificultades de los estudiantes al empezar un curso en la enseñanza superior estriba en: La adaptación a los métodos y técnicas de trabajo desconocido, La distribución del tiempo, El establecimiento del plan de estudio. Efectivamente muchos estudiantes dejan sus tareas académicas para el último momento o se hacen un lío al estudiar un poco de esto y de aquello, dichas acciones se presentan cuando no existe de parte del alumno un trabajo concentrado, el uso de métodos y técnicas de estudio y mucho menos un plan y horario de trabajo.

Método de estudio; lo define como el camino adecuado para llegar a un fin académico propuesto, por consiguiente es fundamental para consumir una vida plena en el campo de las relaciones intelectuales, pues tiene como propósito guiar y promover el aprendizaje para alcanzar el éxito. Existe una variedad de métodos de estudio, sin embargo los más usados para aprender con libros son: la lectura repetida, subrayar en el texto los puntos principales y los detalles más importantes, la realización de breves notas esquemáticas después de cada lectura. Cabe señalar que cada estudiante puede desarrollar su propio método y técnica de estudio.

Debido a la existencia de varios métodos de estudio elaborados por distinguidos profesores para el nivel secundario nos limitaremos a nombrar algunos de ellos: Método de estudio EPLRR (explorar, preguntar, leer, recitar, repasar), Método de estudio OK4R (leer párrafos introductorios, ideas fundamentales, lectura consecutiva de párrafos o secciones, memoria y comprensión, reflexión, repaso)., Método de estudio por comprensión Faber (información, indagación, organización, y aplicación de conocimientos), Método de estudio Bosquet Método de estudio Leiter Método de estudio Zamqui Método de estudio Pqrst Método de estudio Maddox Método de estudio Brown

Rendimiento Académico: Según Montes (2011) la relación entre el proceso de aprendizaje, que involucra factores extrínsecos e intrínsecos al individuo, y el producto que se deriva de él, expresado tanto en valores predeterminados por un contexto sociocultural como en las decisiones y acciones del sujeto en relación con el conocimiento que se espera obtenga de dicho proceso

Dimensiones que inciden en el rendimiento académico: Para Montes (2011) plantea que existen cinco dimensiones que afectan el rendimiento académico de los estudiantes como son: económica, familiar, académica, personal e institucional, que tienen en cuenta variables del individuo y de la institución educativa como tal.

- **Dimensión académica** refiere al qué y al cómo del desarrollo académico del sujeto en su proceso formativo
- **Dimensión económica** se relacionan con las condiciones que tienen los estudiantes para satisfacer las necesidades que plantea el sostenerse mientras cursa su programa académico: vivienda, alimentación, vestuario, transporte, material de estudio, gastos en actividades de esparcimiento, entre otros.
- **Dimensión familiar** ambiente familiar donde se desarrolla y crece un individuo, el cual puede favorecer o limitar su potencial personal y social, además de tener efectos en la actitud que asume frente al estudio, la formación académica y las expectativas con proyectos de educación superior.
- **Dimensión personal** factores individuales o psicológicos del rendimiento académico.
- **Dimensión institucional** La elección de una institución educativa tiene una carga de valor excepcional, representado en un voto de confianza y en un compromiso social a realizarse entre los estudiantes y las personas encargadas de organizar y propiciar ó gestionar experiencias de aprendizaje que faciliten el acceso del estudiante al conocimiento científico; tecnológico y técnico; ético y estético, que el ejercicio profesional futuro requerirá. Mirada en su proyección más amplia, la dimensión institucional (educativa) como el lugar formal terminal preparatorio del ingreso al mundo del trabajo se constituye en un llamado de la cultura a la adultez, entendida ésta como una etapa de la vida en la cual es indispensable contar con haberes y saberes cognitivos y afectivos que posibiliten hacerse responsable de la vida y desempeñarse con solvencia y autonomía, en los diferentes ámbitos de la existencia.

Factores que Inciden en el Rendimiento Académico

Para Cantaluppi (2008), plantea que se deben considerar los factores internos y externos que de alguna u otra forma inciden en el rendimiento académico de los estudiantes, tales como:

- **Factor de estrategias y hábitos de estudio**, existe la relación con los estilos de aprendizaje, participación en clase, toma de apuntes, técnicas meta cognitivas, estrategias de repaso y evocación, dedicación al estudio y disciplina escolar.
- **Factor orgánico y físico** se describen las relaciones entre el fenómeno y las condiciones del desarrollo, nutrición, proceso sensorial, neurodesarrollo, (Bravo, 1994; Romero & Lavigne, 2005) y con mayor frecuencia de enfermedades como gripas, problemas estomacales, visuales y auditivos (Portellanos, 1989, citado en Moreno,

Escobar A., Vera, et al, 2009) y con relación entre la madurez neurocognitiva y psicológica en coordinación con el grado académico. Cataluppi, (2004).

- **Factor cognitivo** está la relación con el procesamiento de la información, los procesos sensoriales, atención, (atención dividida y sostenida), memoria (de trabajo, evocación), pensamiento e inteligencia Ramírez & Rojas, 2007; Benítez, Giménez y Osicka, 2000; en Cataluppi, (2004).

(b) Métodos:

Para Arias (2009) expresa que 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". 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

Por otra parte Cazares (2008), define: La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar

Según el autor Parella y Martens (2010), define: 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."

Con lo antes mencionado, se puede entender que esta investigación es documental ya que se utilizaron fuentes teóricas de terceros, buscando, analizando y criticando cada uno de los detalles mostrados en documentos digitales, impresos y audiovisuales, relacionados con información sobre hábitos de estudio y rendimiento académico.

Igualmente, esta investigación es analítica, documental, donde la información se obtuvo de la observación directa del problema dentro de la población estudiantil de la UJGH, donde se evidencia la poca o ninguna aplicación de técnicas para estudiar, y mucho menos la formación de hábitos de estudio para obtener un buen rendimiento académico en su proceso de aprendizaje, así mismo se llevó un registro de evaluación de los estudiantes donde su nivel de rendimiento en varios casos fue medio, bajo, lo cual indica que su desempeño académico se ve afectado por la necesidad de establecerse y tener condiciones favorables para estudiar, generándose así un bajo

rendimiento en varias asignaturas las cuales requieren de atención y dedicación constante fuera de las horas de clases.

Conclusiones

Las conclusiones de la investigación llevada a cabo están relacionadas con el contexto de hábitos de estudios se considera oportuno la practica más continua por parte de los estudiantes, asi mismo la aplicación de los métodos de estudios ya que la mismo lleva a obtener mejores resultados y organización a través de la elaboración de un plan de actividades diarias.

Por otra parte, los hábitos de estudio son descriptos como el mejor y más potente predictor del éxito académico, mucho más que el nivel de inteligencia o de memoria. Por lo general se debe incorporar los hábitos de estudio de manera no sistemática. Al iniciar la universidad no solo se tiene más contenido y niveles de exigencia, sino que se tiene menos control externo, porque ya el estudiante asume su responsabilidad individual sin tener un representante supervisando su cumplimiento o no de las actividades o asignaciones que debe de cumplir en las diversas asignaturas que cursa en la universidad.

Por otra parte, las técnicas de estudio se están convirtiendo en uno de los conceptos más importantes en el mundo estudiantil. Las mismas son un conjunto de herramientas, fundamentalmente lógicas, que ayudan a mejorar el rendimiento y facilitan el proceso de memorización y estudio. El adecuarse a una rápida ampliación y sustitución de contenidos de información, el ser capaces de crear y asimilar nuevos esquemas de trabajo y estructuras de significación, el favorecer la incorporación e interrelación entre diferentes áreas del saber, utilizando no tanto la predicción cuanto la observación para una acción consecuente y más o menos continuada, la potenciación y el desarrollo de habilidades para la cooperación entre diferentes grupos humanos son, actualmente, exigencias básicas para un adecuado y coherente desarrollo profesional.

Con respecto a proponer un esquema de evaluación de los hábitos de estudios se puede recomendar que:

- ✓ Prestar atención al profesor durante la clase y toma nota de lo más importante (ojo, no se trata de intentar copiar todo lo que diga).
- ✓ Estudia todos los días, de preferencia a la misma hora y en el mismo lugar. utiliza alguna técnica para estudiar
- ✓ Tener responsabilidad por sí mismo: la responsabilidad es el compromiso que usted asume para tomar decisiones acerca de sus prioridades, tiempo y sus recursos.

✓ Poseer siempre una actitud positiva ante la vida, incluso ante los problemas (con eso vencerás los malos hábitos del miedo, el desaliento y la derrota centrarse alrededor de sus valores y principios:

✓ No permitan que los amigos y conocidos dicten lo que usted considera importante. Se debe colocar primero las cosas iniciales: siga las prioridades que usted ha dispuesto.

✓ No permitir que otros intereses le distraigan de sus metas; no se puede dudar de las capacidad y siempre considérese de competente.

Por lo tanto, el saber estudiar es factor importante para alcanzar un buen rendimiento. Puede suceder que un alumno tenga la inteligencia suficiente y dedique bastante tiempo al estudio, pero los resultados son bien bajos e inclusive son un fracaso probablemente se debe a que no tienen hábitos de estudio.

Recomendaciones

- Incentivar el desarrollo de la comprensión lectora en los estudiantes universitarios mediante los trabajos académicos, investigaciones y las clases.

- Implementar programas de hábitos de estudio que permitan modificar hábitos inadecuados en los estudiantes universitarios.

- Es relevante ampliar y profundizar la investigación aquí expuesta puesto que las variables consideradas son importantes para el desarrollo personal y el éxito académico.

- Se recomienda que La Universidad Dr. José Gregorio Hernández organice programas de hábitos de estudio. Las actividades mencionadas permitirán la modificación de inadecuados hábitos de estudio, también lograrán la modificación del rendimiento académico

- Es necesario mencionar también que los docentes de la Universidad deben incentivar el desarrollo de hábitos de estudio mediante los trabajos académicos, investigaciones y las clases.

- Se considera necesario que los docentes de la Institución mantengan un clima afectivo positivo dentro de aula, establezcan una relación empática y asertiva con los alumnos.

Referencias Bibliográficas

Arias, F. (2009) "Proyectos de Investigación". Editorial Episteme.

Bravo Jauregui 1987. La Investigación Documental y Bibliográfica

Baena, Guillermina 1985. Instrumentos de Investigación. Editores Mexicanos Unidos. 1998.

Cantaluppi, R. (2008); Rendimiento académico y abandono en la Educación Superior a Distancia. Edit. Universidad de Palermo.

Caso, N. J. y Hernández G., L. (2007). Variables que inciden en el rendimiento académico de adolescentes mexicanos. *Revista Latinoamericana de Psicología*.

Gómez López Javier y Fernández Vidal Lauro (2012). Hábitos de Estudio de los Alumnos de Nuevo Ingreso. Correa, M. (2003). Programa de Hábitos de Estudio para Estudiantes. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico Siso Martínez.

Cutz, G. (2009). Hábitos de Estudio y Tarea en Casa. Ediciones de la Universidad de Illinois, USA.

Cázares Hernández, (2009). Técnicas actuales de investigación documental. Trillas, editorial. 1ª Reimpresión

Fragoso Mondragón, T. y Alcántara Ávila, M. (2010). *Influencia de los factores estresantes en el rendimiento escolar en alumnos de segundo de secundaria*. México D.F. – México, edit. Universidad Franco - Mexicana.

García, O. Palacios, R. 1991. Factores condicionantes del aprendizaje en hábitos de estudios Lima. Universidad San Martín de Porras.

Garza Mercado, Ario. (1988) Manual de Técnicas de Investigación. El Colegio de México.

Jaimes. M., Reyes, Jose (2008) Hábitos de Estudios y su Influencia en el Aprendizaje. Revista upllcsa en línea México.

Montes, Isabel (2011) Rendimiento académico de los estudiantes de pregrado de la universidad EAFIT.

Parella, S. y Martins, F. (2009). Metodología de estudio. Caracas: FUNDUPEL.

Rondón, C. (2009). Hábitos de Estudio. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Barquisimeto.

Santiago,A. (2009). Hábitos de Estudio. Sabino Carlos, "El Proceso de Investigación". Editorial Panapo de Venezuela, Caracas.

Vinet 2008 introducción a la metodología de estudios editorial mitre.

Villalobos Boscán, Dioni Francisco (2009), Factores que Inciden En el Rendimiento Académico de los Estudiantes en las Unidades Curriculares Matemática y Química. Trabajo Publicado en Maracaibo, mayo de 2009. Universidad Del Zulia. Maracaibo Venezuela

Evaluación de los aprendizajes universitarios desde una perspectiva constructivista

(6JJGH-76)

Nevis Piña*
Neymi Prado

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la evaluación de los Aprendizajes universitarios desde una perspectiva constructivista. La investigación estuvo basada en la teoría de autores tales como: Quaas (2011), Frías (2011), Ausbel (1983), Vigotsky (1987), Coll (1991), entre otros. El estudio fue documental, descriptivo, no experimental. Las unidades de análisis fueron documentos. La técnica para el procesamiento de la información se realizó a través de cuadros comparativos. Se utilizó el análisis de documentos. Los resultados indican que la evaluación de los aprendizajes en la universidad no está enmarcada dentro de la perspectiva constructivista.

Palabras Clave: evaluación, aprendizaje, constructivista

Evaluation of the learnings from a perspective constructivista in the university education

Abstract

The present investigation had as aim analyze the evaluation of the university Learnings from a perspective constructivista. The investigation was based on the theory of such authors as: Quaas (2011), Frías (2011), Ausbel (1983), Vigotsky (1987), Coll (1991), between others. The study was documentary, descriptive, not experimental. The units of analysis were documents. The technology for the processing of the information was realized across comparative pictures. The analysis of documents was in use. The results indicate that the evaluation of the learnings in the university is not framed inside the perspective constructivista.

Key words: evaluation, learning, constructivista

* Doctorante en Ciencias Humanas. (LUZ). Mcs. en Ciencias de la Educación, área planificación y dirección administrativa. (LUZ). Especialista en ciencias de la Educación (LUZ), Licenciada en Educación

Introducción

La evaluación de los aprendizajes universitarios, es una actividad compleja que forma parte del proceso docente, constituyendo una preocupación central para docentes y estudiantes ya que la perciben como el componente más incómodo del proceso de aprendizaje, muchas veces queriendo prescindir de él. No obstante es importante aplicar un sistema de evaluación que sea legítimo para suscitar la calidad en el aprendizaje universitario. Por otra parte, su repercusión es considerada como un pilar importante ya que la evaluación determina el aprendizaje y no el currículo.

Como se puede inferir, la evaluación de los aprendizajes en el ambiente universitario, es un componente curricular primordial, proceso permanente global desde el cual se consideran los distintos aspectos que configuran la personalidad de cada estudiante. Tomando en cuenta además las características del contexto institucional y de la comunidad universitaria, es a partir de estas interrelaciones que se dinamiza la evaluación integrada al proceso de aprendizaje. Dentro del ámbito universitario esta problemática es de sensible interés en medio de las reformas que se promueven a favor de la concepción de la gestión que debe desempeñar el docente durante el acto de la evaluación.

En general se evalúa estereotipadamente e incoherente con el proceso de aprendizaje o independientemente del mismo; no retroalimenta estos procesos y no informa al estudiantado de las condiciones de la evaluación. Por lo tanto, la evaluación de los aprendizajes en la enseñanza universitaria es inherente a la vida académica, se asume como proceso que articula varias dimensiones: la institucional, la social y la personal.

Estos planteamientos constituyen la cotidianidad de la evaluación de los aprendizajes; sin embargo en el quehacer universitario; a lo largo del proceso de aprendizaje y evaluación aparecen ciertas debilidades, como relaciones de poder propiciadas por el profesor las cuales pueden dar origen a tensiones y reacciones que enmascaran agresividad o descontentos en los estudiantes; estas limitaciones pueden socavar la motivación al logro y al rendimiento académico en estos últimos, además, de ello, pone a prueba el conocimiento que tienen los docentes del proceso de evaluación, develando así los puntos fuertes y débiles que posean relacionados con el conocimiento científico sobre los modelos de evaluación y su aplicación.

Partiendo de los supuestos anteriores, el objetivo de este estudio es analizar la evaluación de los Aprendizajes universitarios desde una perspectiva constructivista, ya que se necesita un nuevo paradigma de evaluación basado en una o varias corrientes epistemológicas que tome en cuenta las características, estrategias y principios, así como las necesidades educativas de los

estudiantes universitarios de la sociedad contemporánea. Tomando en cuenta la necesidad de analizar la evaluación de los Aprendizajes desde una perspectiva constructivista en la enseñanza universitaria, se desarrollará la presente investigación documental formulando la siguiente interrogante: ¿Está enmarcada la evaluación de los aprendizajes universitarios en una perspectiva constructivista? siendo este el propósito de la presente investigación.

El estudio está desarrollado tomando en cuenta la fundamentación teórica, exponiendo la concepción documental de varios autores, el método que está referido a la metodología utilizada para el desarrollo del mismo. Apartes los resultados y la discusión de éstos, junto a las conclusiones proporcionan las deducciones a las cuales se ha llegado con la presente investigación.

Fundamentación Teórica

La evaluación de los aprendizajes universitarios según Biggs (2011), es un proceso con matices cíclicos (objetivos, metodología), el cual motiva cambios en el docente y en el estudiante; equivale a contemplar el aula como escenario de intercambio sociocultural o de construcción dialógica, en la cual el profesor es un facilitador, mediador, guía u orientador de los aprendizajes, puesto que la importancia reside en que cada estudiante diagnostique y conozca su propio estilo de aprendizaje y pueda adaptarlo de acuerdo a los contenidos de trabajo y las exigencias de la estrategia didáctica desarrollada dentro del aula.

Dentro de este marco, la evaluación de los aprendizajes en el ambiente universitario, sería un proceso sistemático, es decir compartido, configurándose a modo de sistemas como estrategias, procedimientos y criterios, con la finalidad de dar respuesta a los diferentes conocimientos, destrezas, habilidades y capacidades que el estudiante pueda desarrollar, requiriendo de estándares claros y coherentes gestionados adecuadamente por el docente universitario.

Tomando en cuenta la perspectiva constructivista, la evaluación de los aprendizajes universitarios, puede configurarse como un proceso sistemático y compartido de indagación del proceso de aprendizajes, en la cual los estudiantes participen activamente de el mismo junto al docente de cada unidad curricular, valorando el logro competencial de éste, orientando la toma de decisiones y mejorando el desarrollo de competencias observando siempre el perfil formativo.

Ahora bien según las referencias de Requena (2011), la evaluación de los aprendizajes desde la perspectiva constructivista es un proceso holístico donde participan todos y cada uno de los estudiantes; padres y representantes si es un nivel educativo inicial, primaria o media; además el docente construye su propio aprendizaje y cumple un rol de mediador y facilitador de experiencias significativos. Al mismo tiempo, la evaluación constructivista no se interesa por

los aprendizajes memorísticos verbalistas, en lo que se vincula muy poco la información adquirida en el proceso pedagógico o andragógico con la información previa del estudiante.

Por el contrario se promueven, valoran aprendizajes significativos, por esto el docente debe dirigir el proceso hacia la valoración del grado en que los estudiantes han construido interpretaciones valiosas de los contenidos curriculares, significatividad de los contenidos, el grado en que han sido capaces de atribuirle un sentido o utilidad a dichas interpretaciones, funcionalidad de los contenidos, el nivel en el cual los estudiantes han alcanzado el control y responsabilidad de su propio proceso de aprendizaje, es decir su desarrollo personal.

La evaluación de los aprendizajes constructivista vista por Núñez (2012), es aquella que integra procesos como enseñar y evaluar; de tal modo, que la mediación es empleada por el docente a través de estrategias didácticas las cuales permiten el desarrollo cognitivo de los estudiantes. En este sentido, el enfoque constructivista evalúa el potencial de aprendizaje, que se torna real gracias a la enseñanza, igualmente la integración del estudiante con pares que tienen más experiencias así como conocimientos.

Al hacer énfasis en la evaluación constructivista, ésta se encarga de detectar la situación de partida general para dar comienzo a un proceso de aprendizaje, facilitando la elaboración de la programación idónea para los estudiantes, en función del diagnóstico realizado anteriormente. Así como regular el proceso de aprendizaje fortaleciendo los elementos positivos y adaptando las actividades a las posibilidades de cada uno superando las dificultades sugeridas.

Dentro de este marco de ideas, la evaluación de los aprendizajes desde una perspectiva constructivista, se evalúa para la comprensión de habilidades, su aplicación en ejercicios pertinentes, así como el desarrollo de las estructuras mentales, igualmente los significados de las palabras dentro de los horizontes de significación, igualmente su capacidad para descubrir nuevas relaciones logradas a través de las experiencias escolares, entre otros aspectos.

Para Frías (2011), el evaluador constructivista entiende que las experiencias de aprendizaje tienen para cada educando una significación individual, dentro del horizonte de cada persona. En este sentido, cada sujeto es un mundo aparte y debe ser respetado y conocido en su individualidad. Una clase, por tanto, no es masa homogénea de individuos amorfos ni menos una suma de números cuantificables, el problema que se presenta no es en la medición educativa, sino el para qué, es decir, el uso que se le da a dicha cuantificación con un carácter de promoción y acreditativo.

Cabe señalar que según lo expuesto por este autor, las estrategias de evaluación, aplicadas hasta hoy día, están proyectadas para tener un efecto neutral en el estudiante, en el mejor de los casos retroalimentador, en este sentido, el efecto reactivo estuvo hasta hoy considerado como

secundario que sólo debía ser controlado a fin de mantener la tradición objetiva a la que se adscribe el contenido. Desde el inicio de la perspectiva de la construcción del conocimiento, la evaluación de los aprendizajes debería ser vista como una especie de mediación que ayude al estudiante a reconstruir el tema. Inmediatamente sería inherente un proceso generador de cambio que pueda ser utilizado para promover la construcción del mismo.

Partiendo de los supuestos anteriores, la mayoría de las investigaciones recientes sobre las teorías constructivistas invitan al docente universitario a efectuar una revisión de sus prácticas evaluativas, con la finalidad de que los procedimientos empleados en el aula sirvan para indagar sobre los conocimientos previos del estudiante, para intervenir adecuadamente en el proceso de desarrollo de sus conocimientos.

Cuando se investiga sobre las características del proceso de evaluación de los aprendizajes, en el enfoque constructivista, éste se orienta hacia diferentes estrategias de evaluación, dispensando el papel activo del sujeto como cocreador de significado y de evolución progresiva de las estructuras del conocimiento. Al respecto, Quaas (2011), señala que las tradiciones constructivistas enfatizan los procesos de conocimiento, orientándose hacia la evaluación de la viabilidad, es decir, ubicadas activamente hacia una comprensión significativa del mundo, en continuo proceso de desarrollo.

En este orden de ideas, el constructivismo según esta autora, está basado en la formación del significado; supone realizar esfuerzos activos para interpretar la experiencia, buscando significado de los acontecimientos, incluido el proceso educativo. En este sentido, si el constructivismo se preocupa de entender los procesos de formación de significado, se confluyen irremediablemente los procesos del lenguaje; cuestionando el aprendizaje como series sistemáticas, comparándolo con una realidad objetiva, entonces se entiende como un proceso dinámico con incompatibilidades en las acciones futuras.

Desde esta óptica, la evaluación constructivista está orientada a valorar los procesos personales de construcción del conocimiento. En este sentido, lo esencial en esta nueva representación es el concepto de holismo, es decir, la creencia de que cualquier tipo de conocimiento puede ser entendido mejor en el contexto de un sistema más amplio que lo relacione.

Partiendo de los supuestos anteriores, la validez de constructo, según Quaas (2011), debería verificar lo que se está evaluando, lo que se espera que los estudiantes construyan, implicando una clara definición de competencias; que deben ser justas para los estudiantes; una definición de criterios de evaluación, será considerada buena, igualmente mala o regular; con instrucciones comprensibles para la comunicación de los aprendizajes.

En este sentido, la validez instruccional corresponde a la evaluación de la formación, proporcionada y orientada a verificar la planificación del proceso evaluativo, adoptando la perspectiva del estudiante, en los objetivos de evaluación, los momentos en los cuales permitirá al alumno problematizar. Finalmente, la validez estaría referida a la evaluación de las consecuencias que tiene para el estudiante el proceso de evaluación, al respecto, cabe considerar los propósitos de la evaluación, implicando planificar su uso, igualmente las consecuencias así como identificar sus evidencias.

En este orden de ideas, Santos (2012), señala que la evaluación de los aprendizajes a nivel universitario se fortalece por los aportes del enfoque constructivista de Ausubel (1983), y Vigostki (1987), quienes plantean que cada individuo es capaz de construir su propio aprendizaje por medio del intercambio permanente con el entorno, a partir del conocimiento previo y de sus estructuras cognitivas. Es decir, mediante un proceso de valoración continua del aprendizaje, el cual recoge y analiza evidencias sobre experiencias previas del estudiante, para construir nuevos conocimientos, que a su vez serán valorados para darle continuidad al proceso de desarrollo individual.

Tomando en cuenta estas referencias, la evaluación universitaria desde la visión constructivista juega un papel preponderante como impulsadora del dialogo, la reflexión, igualmente el sentido crítico; ayudándose a través de la autoevaluación y la coevaluación con la finalidad de valorar el camino recorrido en el proceso de aprender, develando situaciones críticas que afectan el hacer del estudiante. Igualmente postula que aprender consiste fundamentalmente en construir significados y atribuir sentido a lo que se aprende a partir de la experiencia personal.

En contradicción con lo antes expuesto, Brown (2010), señala que la evaluación no constructivista dentro del ambiente universitario, mide generalmente cantidad de objetivos logrados, descritos como la frecuencia de respuestas correctas, indagando generalmente por simples estimaciones de verdadero o falso, dirigiendo al sujeto a la selección de respuesta entre alternativas que plantean situaciones concretas seguidas rara vez por constructos hipotéticos. En este sentido, los sistemas tradicionales centran la relación en las relaciones cognitivas de modelos estudiantiles, muchas veces carentes de organización jerárquica, impidiendo evaluar los procesos de ordenamiento donde algunas construcciones ocupan un rol central en el sistema del conocimiento.

La evaluación en el marco constructivista según Arias (2011), tiene la intencionalidad de dar a los estudiantes una oportunidad para seguir aprendiendo; esto exige que la evaluación se haga parte del ordenamiento que permite generar una experiencia de aprendizaje tanto para el estudiante como para el docente, con la finalidad de reconocer las diferencias individuales,

siendo una actitud en la cual coopera de manera compleja el medio sociocultural, donde se lleva a efecto el proceso educativo.

Para el autor en referencia, se debería revisar la participación de los estudiantes para distinguir analíticamente la relación con el contenido en el contexto interactivo, considerándose hasta que punto la relación de los alumnos con el conocimiento está condicionada por la forma de presentación de los contenidos, o si son capaces de establecer una relación con el conocimiento que difiere de la que demanda el profesor. En este sentido, se evaluará si los estudiantes contribuyen a aportar un nuevo significado al conocimiento, descomponiendo incluso la dinámica de la interacción establecida por el docente en el salón de clases.

Volviendo el estudio sobre las estrategias de evaluación constructivistas, en opinión de Díaz (2011. p. 175), se conciben como un concepto formal de estrategias instruccionales; "son procedimientos que un docente emplea en forma consciente, igualmente controlada así como intencional y con recursos flexibles para enseñar significativamente, corrigiendo dificultades" En este orden de ideas, el docente debe seleccionar estrategias adecuadas para lograr el clima de confianza, además de libertad, igualmente de respeto, facilitando la evolución del pensamiento, así como de las actuaciones de los estudiantes.

Es de resaltar la importancia del modelo constructivista al proponer una estrategia didáctica general orientada por el principio de ayuda pedagógica y que puede concretarse en variedad de metodologías didácticas particulares para cada situación particular; Coll (1991), al respecto señala que la actividad práctica implica intuición y creatividad; es decir, enseñar es un arte, según el autor, puede observarse que la naturaleza de la educación es social y las prácticas educativas escolares tienen características propias.

Otra consideración importante para la evaluación de los aprendizajes es gestionarla desde la perspectiva constructivista, para asegurar que el aprendizaje sea significativo según Ausubel, (1983), en la cual se debe promover que el nuevo material de aprendizaje se relacione en forma sustantiva con lo que el estudiante ya sabe, que se asimile a su estructura cognoscitiva. Las estrategias instruccionales se eligen desde una interpretación constructivista del aprendizaje, para que la intervención pedagógica se dirija a crear las condiciones adecuadas para la construcción eficaz de esquemas de conocimiento, que exige la programación de las actividades de aprendizaje cuando se requiera.

Sobre lo planteado anteriormente Vigotsky (1987), señala que la ayuda pedagógica se concibe como la puesta en marcha de una estrategia instruccional, ésta requiere considerar la distribución del tiempo disponible, los materiales y recursos didácticos, que apoyarán el proceso

de aprendizaje y evaluación, el arreglo del aula que facilite generar el clima excelente para la consecución de los objetivos propuestos.

Sobre la base de las ideas expuestas, la evaluación de los aprendizajes universitarios desde la perspectiva constructivista, debería verificar que los estudiantes saben de la actividad cognoscitiva que ese saber posibilita, siguiendo el proceso de interacciones críticas con los conocimientos, así como del material objeto de aprendizaje, ocupándose de la participación activa y el proceso de negociación conceptual. En este contexto la evaluación de los aprendizajes estará centrada en verificar los resultados de los procesos de interacción producidos entre docentes y estudiantes igualmente en el análisis de las transformaciones de las actividades de construcción colectiva que hacen los estudiantes en la clase.

Sobre la base de las ideas expuestas, la evaluación de los aprendizajes universitarios desde la perspectiva constructivista, se orientará a reflexionar, así como interpretar el proceso educativo, igualmente ocuparse de realizar las adecuaciones pertinentes para promover aprendizajes significativos e identificar los objetos de evaluación; es decir, las técnicas y los procedimientos a utilizar; para el análisis de la información obtenida en la toma de decisiones. La evaluación, entonces, será un proceso que considera el aprendizaje de los estudiantes y las actividades de enseñanza del profesor; evaluar para y en el proceso de aprendizaje.

En definitiva, la evaluación de los aprendizajes en el ambiente universitario, está presente antes, durante y al finalizar el proceso de aprendizaje, para ofrecer al estudiante la oportunidad de llevar su propio control de aprendizaje, al identificar no solo si logró o no los contenidos propuestos, sino en qué nivel. En este sentido, el estudiante reflexiona con base en su desempeño académico, obteniendo información a modo de "retroalimentación" y motivador, con ello desarrolla un sentido de compromiso personal con su proceso de aprendizaje. En este sentido, es importante proponer una serie de recomendaciones que resulten interesantes en las formas que encierra su precepto, resultando para al docente con la posibilidad de llevar directamente al aula de clases una adecuada evaluación de los aprendizajes desde la perspectiva constructivista.

Método

El presente proyecto investigativo, sustentado en la aplicación de un método científico, se considera una investigación documental, así como descriptiva, además cualitativa. En este orden de ideas, la investigación documental depende fundamentalmente de la información que se consulta en documentos, concibiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole indisoluble, es decir, al que se puede acudir como referencia en cualquier momento, sin que se altere la naturaleza, para que aporte información de una realidad.

Dentro de este marco, Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que las fuentes documentales pueden ser, entre otras: documentos escritos, así como libros, también periódicos, incluso documentos electrónicos como páginas web. Tomando esta referencia esta investigación es de tipo documental. Según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2008), define a los estudios documentales como estudios de desarrollo teórico, igualmente la presentación de nuevas teorías, igualmente conceptualizaciones del autor, a partir de análisis crítico de información efectiva y teorías evidentes.

Dentro de este marco, Serrano (2009), afirma que la investigación cualitativa tiene un carácter singular, al tratar de concentrarse en aspectos ideográficos de la cotidianidad. A esto se le adiciona el carácter histórico de los fenómenos sociales y la interpretación subjetiva realizada por los actores sociales desde su racionalidad social, la cual dista de carácter homogeneizante planteado por la racionalidad moderna. En este sentido, la investigación cualitativa cuenta con varias técnicas para la obtención de datos, como son la observación, además la entrevista y la revisión de documentos, seleccionada en esta investigación.

Partiendo de los supuestos anteriores, la presente investigación también es descriptiva, porque se describieron, las características fundamentales de las unidades investigadas. Dentro de ese marco, Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que los estudios descriptivos miden de manera más bien independientes los conceptos o variables a los que se refieren. Esta investigación se corresponde con un diseño no experimental, ya que de acuerdo a lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), no se pretende manipular la variable del estudio; ya que se observa cómo se aplica y se cumple la misma dentro de su contexto natural.

La técnica para el procesamiento de la información se realizó a través de un cuadro comparativo el cual según Balestrini (2010), es un organizador que se emplea para sistematizar la información y permite contrastar los elementos de un tema. Es decir, está formado por un número variable de columnas en las que se lee la información en forma vertical y se establece el análisis entre los elementos de las columnas. Para analizar la información, se utilizó el análisis de documentos, ya que facilita la recogida de la información; se debe considerar que la metodología cualitativa de análisis de documentos no atiende a directrices fijas y concretas, pudiendo existir diversos enfoques y orientaciones.

Resultados

Análisis de información sobre la evaluación de los aprendizajes universitarios desde una perspectiva constructivista

Unidad de Análisis	Situación actual	Perspectiva Constructivista
Teoría de Ausbel (1993)	En cuanto la intencionalidad de las evaluaciones de los aprendizajes está dada para obligar a los estudiantes a aprender o, estudiar, sin tomar en cuenta el principio sobre la zona del desarrollo próximo a aprender.	En la perspectiva constructivista, la intencionalidad de dar a los estudiantes una oportunidad para seguir aprendiendo, tomando en cuenta la zona del desarrollo próximo, es el principio constructivista de la evaluación de los aprendizajes.
Visgotsky (1987)	La evaluación actual se practica buscando medir la cantidad de información archivada en la memoria de los alumnos, sin importar el aprendizaje significativo.	En este sentido, la evaluación se aplicará como parte del ordenamiento que permite generar una experiencia de aprendizaje tanto para el estudiante como para el profesor, a fin de reconocer las diferencias individuales en la cual cooperan de manera compleja, tanto el medio socio cultural, como el político del cual proceden los estudiantes.
Coll (1991)	Tipo de instrumentos estructurados. Puntuación cuantitativa Criterios de adecuación psicométricos	La teoría de Coll plantea que la relación de los estudiantes así como el conocimiento está condicionada por la forma de presentación de los contenidos realizada por el docente.
Teoría de Quaas (2011)	Los métodos tradicionales al enfatizar sobre la medición andragógica definida, centran la atención en el pensamiento proposicional.	La perspectiva constructivista basa la evaluación de los aprendizajes universitarios en la característica de la medición andragógica definida, afirma que el clasificar, agrupar, comparar o sistematizar son elementos claves en la evaluación constructivista.
	La toma de decisiones desde la perspectiva tradicional de la evaluación universitaria es	La toma de decisiones en la perspectiva constructivista de la evaluación de los aprendizajes universitarios integra tres

	separada de los procesos de enseñar y aprender.	procesos: enseñar, aprender y evaluar.
Teoría de Frías (2011)	Las tradiciones enfatizan estrategias conductistas por parte del docente y se orientan hacia la evaluación centrada en objetivos, según el contenido desarrollado dentro del aula de clase.	Dentro del análisis de los enfoques constructivistas, éstos se orientan fundamentalmente hacia diferentes estrategias de evaluación, privilegiando el significado personal, el papel activo del estudiante como cocreador de significado.

Discusión de resultados

Para construir la evaluación de los aprendizajes universitarios bajo la perspectiva constructivista, se debería iniciar verificando lo que los estudiantes ya saben de la actividad cognoscitiva que ese saber posibilita y seguir el proceso de interacciones críticas de sus conocimientos, con el material objeto de estudio, preocupándose de la participación activa, así como la creatividad, además de la contrastación experimental y el proceso de negociación conceptual. En este sentido, la evaluación en este contexto y ambiente debería estar centrada en verificar los resultados de los procesos de interacción producidos entre docentes y estudiantes y en el análisis de las transformaciones del sentido de las actividades de construcción colectiva que de ellas hacen los sujetos en el contexto interactivo de la clase.

Tomando en cuenta las referencias de Ausbel (1983), el constructivismo también se aplica al nivel universitario, ya que se presenta como un enfoque que soporta el estudiante, tanto en los aspectos cognoscitivos, como sociales del comportamiento, así como en los afectivos, no es un solo recurso del ambiente, ni un simple resultado de disposiciones internas, sino una formación propia que se va produciendo día a día como resultado de la interacción entre esos dos factores.

Para Vigotsky (1987), el autor, explicó que los procesos psicológicos superiores de lenguaje, atención, memoria, conceptualización, juego simbólico, actitudes y razonamiento son producto de las relaciones sociales que tiene la persona con sus semejantes, y se median culturalmente por diversos actores, para luego interiorizarse o hacerse parte del individuo, proceso que igualmente se desarrolla en el nivel universitario.

Al analizar a Quaas (2011), sobre la evaluación de los aprendizajes universitarios desde una perspectiva constructivista; el tipo de decisiones como producto del manejo de la

información evaluativa, parte de propósitos que son mutuamente contemplados con la finalidad de valorar el aprendizaje significativo del estudiante. Igualmente con Frías (2011), puede afirmarse que no se trata de acumular una calificación en función de un rendimiento alcanzado sino valorar los progresos continuos según el grado de complejidad y dificultad.

Sobre la base de los resultados expuestos, la evaluación de los aprendizajes en el ambiente universitario debe atender tanto al proceso como el resultado, por lo que se concibe como una gestión para coadyuvar en el proceso de determinación de la calidad de la educación, mediante las funciones de la evaluación de los aprendizajes.

Conclusiones

Se concluye que el proceso de evaluación de los aprendizajes universitarios desde una perspectiva constructivistas, subyacen en él básicamente dos respuestas complementarias. Es decir, en una se hace referencia a la necesidad de impulsar la reflexión crítica de los profesores universitarios sobre el sentido, y las funciones de la evaluación de los aprendizajes. En la otra tiene que ver con la urgencia de ingeniarse formas o procedimientos que le faciliten al profesor la comprensión de su papel en el proceso de enseñanza y en el de aprendizaje.

Al describir estrategias de evaluación constructivista aplicadas por docentes universitarios, se concluye que los nuevos planteamientos curriculares en la universidad demandan una integración de los contenidos con una actitud renovada de los docentes frente a las estrategias de evaluación constructivistas así como una relación más propia del saber con sus objetos de conocimiento. En efecto, las nuevas formas curriculares reclaman una concepción diferente de las estrategias evaluativas, es decir, que tengan un carácter participativo, de mejoramiento; hechos estos que evocan la evaluación formativa como la manera más propia de acompañar el aprendizaje.

Sobre la base de los resultados expuestos, se concluye que la mejor manera de entender la evaluación constructivista universitaria, es considerándola natural a los procesos de aprendizaje; es ella quien ofrece mejores posibilidades de perfeccionamiento, ya que como se ejerce en el proceso mismo, permitiendo correctivos diferentes, señalando alternativas para estudiantes que presentan avanzadas relaciones con el proceso, o alumnos que presenten dificultades. En este sentido, la evaluación formativa se reconoce como su principal estrategia el mejoramiento permanente.

Referencias Bibliográficas

Arias, S. (2011). Evaluación de los Aprendizajes. México. Editorial ILCE.

- Ausubel, D. (1983). *Psicología educativa: un punto de vista cognitivo*. México, Editorial Trillas.
- Balestrini, M. (2010). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. Venezuela. Editorial Fotolito Quintana.
- Biggs, J. B. (2011). *Calidad del aprendizaje universitario*. Madrid, España. Editorial Narcea.
- Brown, S. (2010). *Evaluar en la Universidad desde el paradigma constructivista*. España. Editorial Narcea.
- Coll, C. (1991). *Constructivismo e intervención educativa: ¿Cómo planificar proyectos educativos?* Madrid. Congreso Internacional de Psicología y Educación, "Intervención Educativa".
- Díaz, F. (2011), *Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo. Una interpretación Constructivista*. Venezuela. Editorial MC Graw Hill.
- Frías, S. (2011). *Evaluación de los Aprendizajes*. México. Editorial Trillas.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Venezuela. Editorial Mc Graw Hill.
- Núñez, J. (2012). *Conceptos básicos de la Evaluación de los Aprendizajes bajo el enfoque Constructivista*. España. Publicación en Medios Tecnológicos Innovadores para la Educación.
- Quaas, C. (2011). *Nuevos enfoques en la Evaluación de los Aprendizajes*. Chile. Universidad de Chile.
- Requena, P. (2011). *Proceso de Evaluación desde el enfoque Constructivista*. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A.
- Santos, G. (2012). *Evaluar es Comprender*. Argentina. Ediciones Magisterio de Bogota.
- Serrano, G. (2009). *La Investigación Cualitativa*. España. Editorial La Muralla.
- Universidad Pedagógica Libertador (UPEL). (2008). *Manual de Trabajos de Grado, de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales*. Venezuela. Ediciones de la UPEL.
- Vigotsky, L. (1987). *Zona del Desarrollo Próximo*. México. Editorial Diana.

Estrategias Lingüísticas y Pragma-Dialécticas para la construcción de Textos Argumentativos (6JJGH-85)

Yeriling Villasmil*
Gloria Fuenmayor**
Katherine Carbonell***

Resumen

El objetivo de la investigación consistió en el diseño de estrategias lingüísticas y pragma-dialécticas para la construcción de textos argumentativos en el aula. El tipo de estudio es de carácter cualitativo y estuvo conformado por tres fases: La diagnóstica representada por la exploración que se le realizó a los 35 estudiantes de la Escuela de Educación de LUZ acerca del texto argumentativo; la de planificación y diseño que consistió en la revisión de los aspectos inherentes a la argumentación retórica y a la producción textual. Como resultados se obtuvieron los siguientes: estrategias basadas en la relación dialéctica entre docentes, alumnos y contexto situacional y estrategias que conlleven al estudiante universitario a la construcción de textos acordes a su nivel académico.

Palabras clave: estrategias lingüísticas, estrategias pragma-dialécticas, textos argumentativos.

Linguistic and Pragma-Dialectical Strategies for the Construction of Argumentative Texts

Abstract

The aim of the investigation consisted of the design of linguistic and pragma-dialectical strategies for the construction of argumentative texts of the classroom. The type of study is of qualitative character and it was shaped by three phases: The diagnostic one represented by the exploration that him carried out 35 students of the School of LUZ'S Education brings over of the argumentative text; that of planning and design that consisted of the review of the aspects inherent in the rhetorical argumentation and in the textual production. Since results obtained the following ones: Strategies based on the dialectical relation between teachers, pupils and situational context and strategies that carry the university student to the construction of identical texts to his academic level.

Key words: linguistic strategies, pragma-dialectical strategies, argumentative texts.

*Postdoctorado en Ciencias Humanas (LUZ) en las líneas de investigación de Sociosemiótica y Análisis del Discurso. Doctora en Ciencias Humanas (LUZ). Magíster en Lingüística y Enseñanza de la Lengua (LUZ).Lcda. en Letras (LUZ). Lcda. en Educación, mención Letras (LUZ). Profesora de La Universidad del Zulia en la Escuela de Letras en las cátedras de Literatura Infantil, Taller de Lengua, Semántica y Metodología de la investigación Lingüística. Profesora invitada en el Doctorado en Educación (UNERMB) y el Doctorado en Ciencias Humanas (LUZ) PEII con el nivel "B" Email: yeriling27@mail.com.

** Postdoctorado en Ciencias Humanas en la línea de investigación de Enseñanza de la Lengua Materna (LUZ). Doctora en Ciencias de la Educación (URBE). Magíster en Lingüística y Enseñanza de la Lengua (LUZ).Lcda. en Letras (LUZ). Profesora de La Universidad del Zulia de la Escuela de Letras en las cátedras de Literatura Infantil, Taller de Lengua, Semántica y Metodología de la investigación lingüística. Profesora invitada del Doctorado en Ciencias Humanas (LUZ). Coordinadora de la Línea de Investigación Enseñanza de la Lengua y la Literatura del Doctorado en Ciencias Humanas. PEII con el nivel "B. Email: gloria_fuenmayor@hotmail.com

*** Estudiante de la Maestría en Lingüística y Enseñanza del Lenguaje (LUZ). Profesional en Lingüística y Literatura (Universidad de Cartagena-Colombia). Profesora de Español de Educación Básica Secundaria en la Institución nro 4 de Maicao-Colombia. Email: katherinecarbonellv@gmail.com

Introducción

La construcción de textos escritos es una de las actividades permanentes en todas las áreas del conocimiento humano, puesto que a través de ella el individuo aporta ideas, reflexiones y posibles soluciones ante una situación de incertidumbre. Todo ello es posible utilizando la argumentación como estrategia discursiva predominante tanto en textos orales como escritos, así como el uso de la relación dialéctica que se establece entre el docente y los estudiantes para construir el conocimiento científico.

De la afirmación anterior se desprende que en el aula de clases surge una vinculación entre el conocimiento que se genera producto del diálogo entre docentes y estudiantes, con el contexto, acontecimientos y situaciones que les son comunes y compartidas manifestándose de esta forma una pragma-dialéctica, es decir la combinación de los actos de habla de los sujetos para la reflexión, la crítica y la construcción del conocimiento utilizando como medio de expresión los textos orales y escritos.

Por otra parte, en el caso específico de los textos escritos, un análisis exhaustivo de estos, implica considerar diferentes aspectos, unos más técnicos: ortografía, compaginación, puntuación, tipografía, etc.; otros más lingüísticos: aspecto gramatical, en particular la sintaxis; aspecto discursivo, en referencia a las regularidades del texto y los recursos de coherencia, cohesión y progresión; la repartición del léxico que afecta a ambos y el aspecto semántico, en particular la información nueva y la información ya dada, pero el objetivo general de esta investigación no representa únicamente el análisis de los textos producidos por los estudiantes universitarios simplemente, sino diseñar estrategias lingüísticas y pragma-dialécticas para la construcción de textos argumentativos en el aula de clases.

Lenguaje escrito

Según (Teberosky, 1990) varios autores (Brown y Yule 1983; Culioli 1983; Chafe 1985; Ong 1987; Tannen 1986) han intentado caracterizar el lenguaje escrito y algunos (Blanche-Benveniste 1982; Blanche-Benveniste y Jeanjean 1986) han señalado que el uso del término "lenguaje escrito" ha dado lugar a equívocos. Uno de los equívocos consiste en la reducción de la noción de lenguaje escrito a su manifestación gráfica. Otro consiste en la oposición entre lenguaje escrito y oral.

Así, el lenguaje escrito se describe a partir de las características de la escritura del lenguaje y "contra" las características del habla. Respecto a esta oposición, en realidad no ha habido comparaciones directas entre oral y escrito, ya que las dos piezas de discurso que frecuentemente se comparan fueron producidas en circunstancias y con propósitos no comparables (Brown y Yule 1983, p. 17).

Lo que se ha comparado es el lenguaje literario y el lenguaje familiar. Por ello son varios los autores que proponen sustituir esta oposición por otras diferenciaciones, tales como lenguaje formal y lenguaje cotidiano (Blanche-Benveniste, 1982). Ambos existen en versiones orales y escritas, aunque el lenguaje formal es el tipo de lenguaje que con más frecuencia es acompañado por la escritura, es el modelo de lo-que-se-escribe. Lo que denominamos "lenguaje escrito" surge, entonces, del uso de la escritura en determinadas situaciones o circunstancias.

Esta nueva diferenciación permite percibir lo escrito en lo oral; en los lenguajes llamados "sin escritura" y en los sujetos no pre-alfabetizados. Permite analizar también las consecuencias de ciertas propiedades del lenguaje que se asocian con lo escrito. Y, finalmente, estudiar el impacto de la escritura sobre el lenguaje.

La actividad lingüística que la notación del lenguaje permite, y que la cultura ha potenciado, tiene consecuencias. Algunas de ellas son:

- El texto, producto material del lenguaje que se escribe;
- El contexto mental, creación de la cultura alfabetizada;
- El poder de la palabra escrita, que permite planificar; corregir, revisar el lenguaje;
- La posibilidad de separar la actividad productora de lenguaje de su resultado.

La Argumentación y sus implicaciones en la Producción Textual

El texto argumentativo tiene como objetivo expresar opiniones o rebatirlas, con el fin de persuadir a un receptor. La finalidad del autor puede ser probar o demostrar una idea (o tesis), refutarla o bien persuadir o disuadir al receptor sobre determinados comportamientos, hechos o ideas.

La argumentación, por importante que sea, no suele darse en estado puro, suele combinarse con la exposición. Mientras la exposición se limita a mostrar, la argumentación intenta demostrar, convencer o cambiar ideas. Por ello, en un texto argumentativo además de la función apelativa presente en el desarrollo de los argumentos, aparece la función referencial, en la parte en la que se expone la tesis. Esta se utiliza en una amplia variedad de textos, especialmente en los científicos, filosóficos, en el ensayo, en la oratoria política y judicial, en los textos periodísticos de opinión y en algunos mensajes publicitarios. En la lengua oral, además de aparecer con frecuencia en la conversación cotidiana (aunque con poco rigor), es la forma dominante en los debates, coloquios o mesas redondas.

Según el Centro Virtual Cervantes, un texto argumentativo es aquel que tiene como fin o bien persuadir al destinatario del punto de vista que se tiene sobre un asunto, o bien convencerlo de la falsedad de una opinión previa (refutación), para lo cual le aporta determinadas razones. Aparte de su intención comunicativa, el texto argumentativo se caracteriza por una organización del contenido que lo define como tal: se presentan unas premisas o datos, que no se podrán aceptar, si no se admite también una determinada conclusión o tesis.

Si bien el estudio de la argumentación tiene sus orígenes en la retórica clásica, desde un enfoque pragmático y estructural, el estudio de los textos argumentativos se ha abordado en los modelos teóricos de la lingüística del texto. Desde esta perspectiva, el texto argumentativo en la teoría de (Adam, 1992) es el que presenta como secuencia dominante, esto es, como esquema de base para organizar el contenido, la secuencia argumentativa. Una secuencia argumentativa prototípica se caracteriza por presentar tres proposiciones básicas:

- 1) las premisas o datos que se aportan a favor de la opinión que se sostiene en el texto;
- 2) las inferencias sobre las que se apoya la opinión defendida; y
- 3) la conclusión o tesis que se sostiene.

Este esquema se completa, además, en el modelo de Adam, con las siguientes partes argumentativas:

- 4) una tesis previa, en la que se apoya el desarrollo de las premisas en el caso de la refutación; y
- 5) Una proposición de tipo antitético, que incorpora los contraargumentos que restringen el alcance de la tesis defendida.

Los textos argumentativos reales no responden necesariamente a un esquema argumentativo completo. El receptor deberá reconstruir esa conclusión a través de un proceso inferencial. Por lo tanto, desde un punto de vista lógico, como señala (Cuenca, 1996), sería posible reconstruir la estructura completa de una argumentación, pero en el discurso no siempre se manifiesta en su totalidad.

Los géneros discursivos que presentan como secuencia dominante la argumentativa son textos argumentativos y pertenecen a ámbitos de uso muy diversos. Predomina la argumentación en la discusión cotidiana, en las entrevistas laborales, en los artículos de opinión, en los debates, en los anuncios publicitarios, en las cartas al director, en textos jurídicos como la sentencia o la demanda, y en géneros científicos como el artículo de investigación.

En ellos a menudo la argumentación se combina con la explicación. Para defender la tesis sostenida en un texto se recurre a un conjunto de técnicas argumentativas características, entre las que destacan las siguientes: aportar ejemplos, generalizar, citar a autoridades, establecer analogías, hacer concesiones, definir, establecer las causas o derivar consecuencias. Desde el punto de vista didáctico, se han descrito los mecanismos lingüísticos y discursivos asociados a la estructura argumentativa.

Por ejemplo, se han identificado dos mecanismos fundamentales para manifestar explícitamente las partes de la argumentación: **el uso de conectores específicos** (conectores contrastivos, causales, consecutivos y distributivos) y la relación entre palabras o cohesión léxica de tipo contrastivo (antonimia, complementariedad). Otras marcas lingüísticas características son **las referencias deícticas** (pronombres personales en función de sujeto, por ejemplo) y algunos mecanismos de modalización del texto (adverbios modales, marcas de modalidad oracional, etc.). Esta asociación permite abordar la enseñanza-aprendizaje de determinados elementos gramaticales desde su contexto de uso. Conocer la eficacia persuasiva de estos mecanismos lingüístico-discursivos contribuye a desarrollar la competencia comunicativa. (Calsamiglia y Tusón, 1999)

Por otra parte, la argumentación es el mecanismo que relaciona la información concreta con las abstracciones y generalizaciones; es decir, es el proceso que relaciona datos, siguiendo las reglas del pensamiento crítico, para obtener información nueva (Álvarez, 2005, p. 74). De esta manera, podemos decir que el propósito principal de los textos argumentativos es legitimar explícitamente la información nueva que proporciona el texto, por medio de datos empíricos, razonamientos o pruebas; en otras palabras, la función primordial de la argumentación es persuadir al lector de lo que se afirma.

Según (Álvarez, 2005), los componentes básicos de la argumentación son presentar una información dada o de saber general y una información aducida que puede relacionarse con la antes mencionada para llegar a una conclusión. Ambos tipos de información conducen a información nueva, otra conclusión, o al contenido nuclear del texto. La información nueva se obtiene gracias a la asociación de ideas, datos, ejercicios, bibliografía y razonamientos lógicos; es decir, al ejercicio del pensamiento crítico. Es por esto que la argumentación es un medio de comunicación importante, de generación de nuevas ideas y conocimiento.

Se parte de la presentación de una tesis o hipótesis para, posteriormente, demostrar la validez de ella, por medio de razonamientos e información que conduzcan a una conclusión. De esta manera, el texto argumentativo suele organizar el contenido de la siguiente forma:

Introducción: parte de una breve exposición en la que el autor intenta captar la atención del lector y despertar en él una actitud favorable. También es en la introducción donde se plantea, de forma clara y concisa, la tesis o hipótesis del autor.

Cuerpo argumentativo: es el desarrollo de la sustentación. En este apartado se presentan las pruebas, inferencias o argumentos que sirven para apoyar o refutar la tesis planteada en la introducción; es decir, se exponen las ideas y las formulaciones derivadas de la hipótesis, los argumentos demostrativos, la refutación de objeciones y, finalmente, se confirma la postura sostenida por el autor. El cuerpo argumentativo puede caracterizarse como estructura monológica (si es la voz de un solo sujeto) o estructura dialogada (múltiples sujetos con opiniones diversas, como en los debates).

Conclusión: presenta una síntesis de las ideas expuestas en el cuerpo argumentativo; brinda sugerencias o aportaciones pertinentes sobre el tema, así como las nuevas propuestas que deriven de la investigación, o de la refutación de la tesis.

Según el Centro Virtual Cervantes, la teoría de la argumentación concibe la naturaleza del lenguaje como esencialmente persuasiva, esto es, orientada a conducir al receptor hacia el punto de vista desde el que el emisor presenta la información en su discurso.

Esta concepción argumentativa del lenguaje está en el centro de la concepción clásica de la retórica, puesto que Aristóteles distinguía los textos argumentativos (científicos, dialécticos y retóricos) de los poéticos y de los históricos. Después de conocer un cierto descrédito, relacionado con el declinar de la retórica y con la influencia de determinadas formas de cientificismo, los estudios de la argumentación han sido refundados en la segunda mitad del siglo XX en la llamada nueva retórica, a partir de los trabajos de (Perelman y Olbrechts-Tyteca, 1958), (Toulmin, 1958), y (Anscombe y Ducrot, 1994), fundamentalmente. En la nueva retórica se considera que el lenguaje sirve sobre todo para convencer, para incidir en el interlocutor. Así pues, lo que define la naturaleza del lenguaje es su carácter persuasivo. Esta dimensión argumentativa del lenguaje constituye un vehículo privilegiado para acceder al significado discursivo.

Tipos de Argumentos

De acuerdo con (Anscombe y Ducrot, 1994), las clases de argumentos son las siguientes:

a) **Argumentos de conocimiento general o de experiencia personal:** así, expresiones como "el mar es una fuente de vida, al final la muerte nos iguala a todos, a nadie agrada ser desgraciado o el dinero lo puede casi todo", son referentes del conocimiento de la realidad, de la

experiencia personal o del sentir general de la sociedad. Algunos pueden ser de:

- **Ejemplificación:** anécdotas, porcentajes (argumentos de cifras o datos), etc. Así, por ejemplo, en un texto sobre enfermedades cardiovasculares, se puede colocar lo que sucede en los países occidentales, los casos en los que se recomienda el consumo del vino, los porcentajes de disminución de este si se practica deporte, etc.

- **Analogía:** se establece una comparación entre lo que se argumenta y otro hecho. Así, por ejemplo, se puede establecer la siguiente analogía en una argumentación: el ser humano es libre para elegir su tendencia sexual como lo ha sido también para decidir sus inclinaciones religiosas.

b) **Argumentos afectivo-emotivos:** emplean recursos con los que intentan conmovir al receptor introduciendo efectos de tipo sentimental o afectivo: tienes que estudiar más porque así tendrás contentos a tus padres.

c) **Argumentos de autoridad:** son las razones que sobre la tesis han expuesto personas o instituciones de reconocido prestigio y que refuerzan los argumentos expuestos: Se expresan mediante una cita textual entrecomillada o se expone en estilo indirecto

d) **Proverbios y refranes:** también puede apoyarse la idea expuesta con máximas, proverbios y refranes conservados por la tradición y que poseen un valor de verdad comúnmente aceptada y admitida sin reservas. Su abuso empobrece el texto.

La Argumentación Retórica en el Aula de Clases

La argumentación como objeto de estudio se consolida durante el siglo pasado, convirtiéndose de este modo en una temática recurrente que hasta hoy en día persiste. Prueba de ello son las líneas teóricas que surgen en torno a esta temática, principalmente, la nueva retórica de (Perelman y Olbrechts-Tyteca, 1958), la estructura del argumento de (Toulmin, 1958) y la pragma-dialéctica de (Eemeren, 1992), (Eemeren y Grootendorst, 1994).

La primera se orienta al estudio de la argumentación como teoría del razonamiento práctico, sustentado en la experiencia, los valores y las creencias; subraya el carácter dialógico de los procedimientos argumentativos y establece las categorías de argumentos posibles para lograr la adhesión de la audiencia. La postura de (Toulmin, 1958) comparte muchos de los principios de la nueva retórica, pero mantiene como punto de referencia un modelo de razonamiento lógico, centrándose en la estructura de los argumentos y en los datos que los apoyan.

Finalmente, la pragma-dialéctica, que apunta a identificar los movimientos dialógicos que se realizan en una argumentación -considerada como una combinación de actos de habla- y a asegurar las condiciones para el desarrollo de una argumentación que conduzca al acuerdo.

De estas orientaciones, la pragma-dialéctica está más claramente relacionada con la argumentación desde un punto de vista interactivo, pues se centra en un tipo de diálogo argumentativo: la discusión crítica. Este planteamiento consiste en un modelo ideal para la interacción dialéctica o discusión crítica entre el proponente y el oponente que permite analizar y evaluar los argumentos conforme a su participación en la resolución de una diferencia de opinión. Esta línea tiene claros objetivos evaluativos que operan mediante el descubrimiento de las falacias, acercándose a una dimensión interactiva y contextual de la argumentación.

En la didáctica de las lenguas, la perspectiva argumentativa y la pragma-dialéctica permiten poner de relieve los mecanismos inferenciales que se activan para construir el sentido de los textos. Por otra parte, la enseñanza-aprendizaje de los marcadores del discurso y conectores ha ofrecido explicaciones rentables en el campo del español como lengua extranjera. Además, desarrolla contrastes interesantes entre estas piezas gramaticales y pragmáticas, al evidenciar orientaciones argumentativas distintas entre unidades formalmente cercanas en lenguas diferentes.

Metodología

El tipo de investigación es de carácter cualitativo y estuvo conformado por las siguientes fases: 1.- La fase diagnóstica que consistió en una exploración sobre los conocimientos previos que los 35 estudiantes de la Escuela de Educación de LUZ mención Educación Física poseían acerca del texto argumentativo y los aspectos inherentes a la producción textual, posterior a ello las investigadoras procedieron a analizar los textos tomando en cuanto aspectos como: conocimiento de la superestructura del texto argumentativo, coherencia, cohesión y uso de los conectores de la argumentación y la contraargumentación; 2.- La fase de diseño y planificación que consistió en la revisión documental de aspectos relacionados con la argumentación retórica y la superestructura textual partiendo con de los planteamientos de (Álvarez, 2005) de (Perelman y Olbrechts-Tyteca, 1958), la estructura del argumento de Toulmin (1958) y la pragma-dialéctica de van Eemeren (1992) y (Eemeren y Grootendorst, 1994), con el fin de diseñar las estrategias lingüísticas y pragma-dialécticas.

Resultados

Fase 1.- Diagnóstico

Tabla 1.- Descripción de las deficiencias presentadas por los estudiantes al momento

de construir los textos, en cuanto a los aspectos mencionados en la metodología.


Conocimiento de la superestructura del texto argumentativo	Coherencia	Cohesión	Uso de los conectores de la argumentación y contraargumentación
<p>Los textos construidos por los estudiantes presentan las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Predominio de la superestructura del texto narrativo y del texto conversacional. 2.- Desconocimiento de la superestructura del texto argumentativo, puesto los estudiantes en sus textos no plantean del desarrollo de un problema y la construcción de argumentos, aspectos característicos de la argumentación. 3.- En la mayoría de los textos no hay una crítica reflexiva ante el tema planteado, es decir no se desarrolla, ni se comprueba una tesis. 4.- Uso de verbos en gerundio, característicos de la superestructura narrativa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Los textos producidos no mantienen la unidad temática, puesto que comienzan hablando de un tema y finalizan con otro. 2.- En muchos de los casos los textos construidos se les coloca un título, pero este no tiene ninguna relación con el tema. 3.- Presencia del conocimiento extratextual no pertinente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Los textos presentaron redundancia léxica, es decir muy poco se recurre a la sinonimia como recurso para evitar las repeticiones viciosas, esto a causa del desconocimiento que se tiene acerca de los temas científicos. 2.- Confusión entre pronombres demostrativos y adjetivos demostrativos. 3.- Uso del mismo como sustituto gramatical. 	<p>En la mayoría de los textos los conectores más utilizados son "ya que" y "puesto que" los cuales se repiten reiteradamente, obviando la función de otro tipo de conectores de la argumentación y contraargumentación</p>

Fuente: Villasmil, Fuenmayor y Carbonell (2014)

Fase 2.- Diseño y Planificación de estrategias

Estrategias Pragma-Dialécticas: Estas tienen como propósito la construcción del conocimiento en el aula de clases a través del diálogo entre estudiantes y docentes. Este diálogo contribuye a la construcción del conocimiento mediante la creación de argumentos, posturas, actitudes críticas frente a determinados temas que les son comunes y que resultan de un saber contextual y de un mundo compartido. (Eemeren y Grootendorst, 1994). A continuación se presentan las estrategias:

Tabla 2.- Estrategias Pragma-Dialécticas

<p>Presentación de textos verbo-visuales relacionados con el contexto y la situación que vive el estudiante universitario.</p>	<p>Ronda de preguntas sobre los textos verbo-visuales</p>	<p>Relación dialéctica entre el docente y los estudiantes</p>	<p>Construcción de los diferentes tipos de argumentos en textos argumentativos</p>
<p>Objetivo: Activar los conocimientos previos de los estudiantes a través de la presentación de textos verbo-visuales.</p> <p>Procedimiento: Los estudiantes conjuntamente con la ayuda del docente seleccionan caricaturas, fotografías, imágenes de cine relacionadas con macroeventos que forman parte del contexto situacional que les rodea. A continuación se presentan una serie de textos verbo-visuales relacionados con la crisis eléctrica, el problema del agua y el conflicto universitario:</p> 	<p>Objetivo: Desarrollar a través de la estrategia de la pregunta las posibles temáticas que plantean los textos verbo-visuales.</p> <p>Procedimiento: El docente después de proyectar los textos verbo-visuales procede a realizar una serie de preguntas literales e inferenciales: ¿Qué te sugiere la imagen? ¿Quiénes son los personajes de la imagen? ¿En qué contexto te ubica? ¿Qué tema refleja? ¿La imagen representa aspectos o elementos que te son comunes?</p>	<p>Objetivo: Desarrollar la relación dialéctica entre los estudiantes y el docente para construir el conocimiento científico.</p> <p>Procedimiento: Posterior a la realización de la ronda de preguntas, el docente y los estudiantes fijarán las temáticas de los textos verbo-visuales y el profesor les solicitará buscar información sobre los temas seleccionados en clases para posteriormente discutir y fijar posturas a favor o en contra de los temas seleccionados.</p>	<p>Objetivo: Construir textos argumentativos utilizando los diferentes tipos de argumentos.</p> <p>Procedimiento: El docente solicitará realizar una investigación acerca de los diferentes tipos de argumentos y de cómo se construyen en los párrafos que integran un texto a través de la diversidad de ejemplos. Después de realizada la discusión el docente les solicitará a los estudiantes construir un texto argumentativo, acerca de los temas seleccionados en clases construyendo los diferentes tipos de argumentos en el texto.</p>

Fuente: Villasmil, Fuenmayor y Carbonell (2014)

Estrategias lingüísticas: Según (Villasmil, 2012) estas tienen como propósito el desarrollo de la competencia comunicativa y lingüística, ya que el estudiante universitario debe conocer la función que cumplen cada uno de los elementos con los cuales se logra el entramado textual y por consiguiente la coherencia y cohesión, por lo que el docente debe desarrollar una serie de estrategias basadas en el conocimiento de la lengua, con la finalidad de que el alumno construya textos con significación. Algunas de estas estrategias son:

Tabla 3.- Estrategias lingüísticas

Modelado de textos argumentativos	Coherencia	Uso de la cohesión léxica y gramatical	Uso de los conectores y marcadores de la argumentación y contraargumentación
<p>Objetivo: Reconocer la superestructura del texto argumentativo para su posterior construcción.</p> <p>Procedimiento: El docente procederá a mostrarles a los estudiantes una gran diversidad de textos argumentativos: ensayos, informes, reportes de investigación, tesis.</p> <p>Posteriormente el profesor aplicará un plan de intervención, acerca de los aspectos básicos de la superestructura textual argumentativa y cómo desarrollar cada una de sus partes. Finalmente les solicitará a los estudiantes traer a clases muestras de textos argumentativos para realizar un collage de estos y así de esta manera representar su superestructura.</p>	<p>Objetivo: Construir textos coherentes manteniendo la unidad temática.</p> <p>Procedimiento: Previa a la lectura que los estudiantes realizarán, acerca de los aspectos básicos de la coherencia local y global, el docente les presentará a los estudiantes muestras de textos incoherentes para que estos expliquen las razones del por qué los textos no mantienen la unidad temática y no pueden ser comprendidos por el receptor.</p>	<p>Objetivo: Aplicar los criterios adecuados de corrección lingüística ajustados al contexto y a la situación comunicativa</p> <p>Procedimiento: Previa realización de lecturas especializadas, los estudiantes y el profesor discutirán sobre la coherencia y la cohesión.</p> <p>El profesor les proporcionará a los estudiantes textos y mediante un análisis guiado identificarán los distintos mecanismos de cohesión léxica y gramatical.</p> <p>Finalmente construirán un texto argumentativo coherente y utilizando los elementos de sustitución léxica y gramatical.</p>	<p>Objetivo: Identificar los conectores característicos del texto argumentativo.</p> <p>Procedimiento: El profesor les presentará a los estudiantes un cuadro comparativo de los distintos tipos de conectores</p> <p>El profesor les proporcionará a los estudiantes textos para que identifiquen los distintos tipos de conectores de acuerdo al sentido que le proporcionan al texto</p> <p>El profesor les recomendará a los estudiantes bibliografía especializada para que profundicen sobre el tema</p>

Fuente: Villasmil, Fuenmayor y Carbonell (2014)

Conclusiones

El arte de producir textos coherentes es una praxis social inherente a todo individuo que construye conocimiento científico, sin embargo las estrategias tradicionales utilizadas por la escuela en la cual se forman nuestros estudiantes giran en torno a la obsesión ortográfica, las terribles planas y a la copia literal, dejando atrás el desarrollo del proceso composicional lo que trae como consecuencia el miedo a escribir y a todo lo que se relacionaba con ejercicios de escritura.

Después de realizado el estudio se hace necesario para la enseñanza de los procesos de comprensión y producción textual la aplicación de modelos y por consiguiente de estrategias

que establezcan la vinculación entre lo lingüístico, lo cognitivo, lo didáctico, lo pragmático y lo dialéctico, con la finalidad de obtener un aprendizaje significativo en ambos procesos, por otra parte el docente debe brindarles a los estudiantes estrategias en las que puedan manejar teoría y práctica a la vez, porque la idea de la enseñanza de la lengua está en el hecho de separar el aspecto descriptivo del sistema y llegar al dominio de una producción con fines de uso no sólo para la escuela, sino para la vida en sociedad.

Con la propuesta metodológica que se plantea en esta investigación se pretende dotar a los estudiantes de amplias y funcionales competencias que los conviertan en escritores autónomos para las actividades de comunicación. Asimismo se justifica la necesidad de estudios y propuestas que capaciten y orienten la competencia docente, puesto que este debe manejar un conjunto de conocimientos, habilidades, técnicas y estrategias que sirven para ordenar su actividad de enseñanza hacia el logro de los mejores rendimientos del estudiante, de allí la aseveración de (Stubbs, 1984) cuando afirma: "Todo profesor es profesor de lengua". "Toda lección es una lección de lengua".

Referencias bibliográficas

Adam, J (1992). **Les texts: types et prototypes. Récit, description, argumentation**

explication et dialogue. París: Nathan.

Anscombe, J y Ducrot, O (1994). **La argumentación en la lengua.** Madrid: Gredos

Alvarez, T (2005) **Textos Expositivos-Explicativos y Argumentativos.** España: Octaedro.

Blanche-Benveniste (1982). **La escritura del lenguaje dominguero, en Ferrreiro y Gómez**

Palacios (Eds). Nuevas perspectivas sobre los procesos de la lectura. México: Siglo XXI

Brow y Yule (1983) **Análisis del discurso,** Madrid: Visor.

Calsamiglia, H y Tusón, A (1999). **Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso.**

España: Ariel Lingüística

Cuenca (1996). **La argumentación y la exposición.** Barcelona: Paidós.

Culioli, A (1983). **Por quoi le francais parle estil si peu étudie.** Recherches sur le francais

parle, 5 291-300

- Chafe, W (1985) **Linguistic differences produced by differences between speaking and writing**. Cambridge: Cambridge University press
- Ducrot, O (1985). **Polifonía y argumentación**. Cali: Universidad del Valle
- Eemeren, F. Van (1992) **Argumentation, Communication, and Fallacies. A Pragmatic-dialectical Perspective**, New York Hove and London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Eemeren, F. Van y Grootendorst, R. (1994) **Studies in Pragmatic-Dialectic**, Amsterdam: Sic Sat: International Centre for the Study of Argumentation.
- Eemeren, F. Van y Grootendorst, R. (1994a) "**Rationale for a pragmatic-dialectical perspective**", en Eemeren, F. Van y Grootendorst, R. (Comps.) *Studies in Pragmatic-Dialectic*, Amsterdam: Sic Sat: International Centre for the Study of Argumentation.
- Ong, W (1987). **Oralidad y escritura. Tecnologías de las palabras**. México: Fondo de Cultura Económica
- Perelman Ch y Olbrechts-Tyteca L (1958). **Tratado de la argumentación. La nueva retórica**, Madrid: Gredos.
- Stubbs (1984). **Lenguaje y Escuela: Análisis sociolingüístico de la enseñanza**. Madrid: Cincel-
- Tannen, D (1982). **Relative focus on involvement in oral and written and discourse**. En Olson Torrance and Hilyard (eds). *Literacy, language and learning*. Cambridge. Cambridge University Press
- Teberosky, A (1990). El lenguaje escrito y la alfabetización. **Revista Latinoamericana Lectura y Vida**. Vol 3
- Toulmin, S (1958). **The uses of Argument**. Cambridge: University Press
- Stubbs (1984). **Lenguaje y Escuela: Análisis sociolingüístico de la enseñanza**. Madrid: Cincel-
- Villasmil, Y (2012). Modelo lingüístico-cognitivo para la construcción de la microestructura semántica en textos expositivos. Tesis de grado para optar al título de Doctora en Ciencias Humanas. Universidad del Zulia

**Valoración de teorías educativas:
Aprendizaje informal de la cestería Yukpa, Estado Zulia
(6JJGH-88)**

Hendrik Avila*
Marianella Noroño**
Beatriz Carrera***

Resumen

La sustentabilidad ancestral de las comunidades indígenas es aportada en el aprendizaje informal de la familia y la comunidad, la cual es perdida por procesos de transculturización. El objetivo del estudio es valorar la presencia de las teorías educativas del aprendizaje informal en las actividades de cestería Yukpas, como inicio del diseño de actividades de educación ambiental. Los resultados indican que el emisor utiliza principalmente el modelo conductista y en segundo grado el sociocultural y humanista. Los receptores utilizan los modelos conductivista, sociocultural y humanista. En menor grado todos utilizan el cognitivista y el constructivista. El aprendizaje informal depende del interés particular y debido al proceso transculturizador, debe ser apoyado por otros ámbitos de la educación ambiental.

Palabras clave: Yukpa, cesta, Sierra de Perijá

**Educational theories rating:
Informal learning Yukpa basketry, Zulia State.**

Abstract

The ancestral sustainability of indigenous communities is provided in the informal learning of the family and the community, which is lost by processes of acculturation. With the use of an observation instrument discriminated for theories and indicator, we describe incidence of educational theories in informal learning Yukpa basketry. Learning is supported by all theories, but mainly uses conductist theory, in second degree sociocultural and humanistic theories and to a lesser extent the cognocitive and constructivist theories. Receptors showed no major trend, but conductist, sociocultural and humanistic as were presented at high frequency. Informal learning basketry depends on the particular interest and should be complemented by formal and non-formal environmental education.

Key words: Yukpa, basket, Perijá.

- * Estudiante en el Programa de Educación Ambiental (UPEL). Lcdo. en Biología (LUZ). MSc. en Ciencias Ambientales (LUZ). avilah69@hotmail.com
- ** Estudiante en el Programa de Educación Ambiental (UPEL). Lcda. en Comunicación Social (LUZ). Esp. en Educación Ambiental (URU). marianellanorono@yahoo.com
- *** Profesora del Programa de Doctorado de Educación Ambiental (UPEL). Lcda. Educación, MSc. En Educación Ambiental (IPC), Dra. en Educación Ambiental (UPEL). bcarrera@upel.edu.ve

Introducción

En los diferentes espacios de aprendizaje se encuentran implicados procesos cognitivos de gran notabilidad para el hombre, siendo estos los garantes de gran parte de la información que posee el mismo, la cual le permite interactuar con su entorno, comunicarse, compartir, y sobre todo, entender su mundo lo que en primera instancia es particular y luego social. En el ámbito educativo son muchas los espacios utilizados para impartir conocimientos y valores, donde estos podrían proporcionar logros significativos en la formación de la personalidad de los ciudadanos, donde, las instituciones educativas, ocupa solo un sector del universo educativo, siendo el sector de educación no formal e informal, un sector mucho mayor y diverso.

Soto (1999), señala que la educación informal es la transmisión incidental, sin dispositivos, donde el aprendiz determina lo que quiere aprender, el tiempo que quiere aprender y lo que quiere aprender. En comunidades indígenas, el conocimiento ancestral es promovido en la cotidianidad de sus vidas y proveniente de personas con afinidad genética, a través de las relaciones sociales y en todos los escenarios sociales.

La población indígena representan a nivel mundial tradiciones, costumbres, lenguas, formas de vestir, comer y pensar únicas, conformando un mosaico socio-cultural que proporciona identidad y pluralidad, siendo la educación de los pueblos indígenas un mecanismo de preservación, fortalecimiento y transmisión de sus culturas, componentes del acervo cultural y ambiental de la humanidad.

Para contribuir con las líneas estratégicas para la conservación de la diversidad biológica emanadas del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente (2010, p.18), se hace necesario la sistematización, rescate y divulgación el conocimiento ancestral y tradicional, garantizando la soberanía de los pueblos indígenas, caracterizando su forma de vida, elementos de su historia, manejo de flora y fauna, su cosmovisión y cultura para una aproximación a su situación actual (Fuentes y Jiménez 2012).

El presente trabajo tiene como propósito valorar las tendencias en cuanto a las teorías educativas aplicadas en el aprendizaje informal de la fabricación de cestas Yukpa, partiendo de la observación de tres individuos indígenas femeninas pertenecientes a la comunidad de Toromo, municipio Machiques de Perijá, estado Zulia.

Fundamentación Teórica

Educación informal

Para Gómez (2009) la educación informal es todo conocimiento libre y espontáneamente, que es adquirido y promovido en la cotidianidad, proveniente de entidades, personas, medios masivos de comunicación, tradiciones, costumbres y comportamientos sociales, entre otros, caracterizados por ser no estructurados. Soto y Espido (1999), hacen referencia a cinco criterios que particularizan la educación informal: es la menos institucionalizada, muy poco estructurada, es ilimitada, puede durar toda la vida, es universal, debido a que afecta a todas las personas y no es intencional.

De esta manera, la educación informal es un proceso que dura toda la vida y en el que las personas adquieren y acumulan conocimientos, habilidades, actitudes y modos de madurez mediante las experiencias diarias y su relación con el ambiente, afectando tanto la dimensión intelectual como afectiva de las personas. Gómez (2009) plantea que los elementos del proceso de la educación informal, está relacionado con situaciones sociales y culturales particulares con ideas personales pero compartidas acerca de lo que es bueno, con una habilidad para pensar críticamente y reflexionar sobre la marcha, con un repertorio de ejemplos, imágenes, compensaciones y acciones, con una disposición a elegir lo bueno más que lo correcto y con una comprensión de su identidad y su papel, para alentar el diálogo entre y con la gente en una determinada situación.

El grupo étnico Yukpa

Los yukpas son el único grupo étnico de filiación Caribe que reside en el occidente de Venezuela, con un total de 7.515 pobladores en Venezuela (Atlas socio lingüístico de pueblo indígenas de América latina 2011), se ubican desde el río Santa Rosa en el sur, hasta el alto río Guasare; considerando a los ríos Palmar y Lajas en la zona norte. El pueblo yukpa ha aportado a la sustentabilidad socioambiental y a los principios del buen vivir una serie de aspectos relevantes, entre los cuales destaca el valor de aprendizaje basado en la educación familiar y comunitaria, que tiene como característica principal la formación y educación de los niños desde los primeros años de vida a través de la enseñanza de los padres, la cual se expresa en las responsabilidades de hombres y mujeres desde la familia y luego van complementando con la socialización y atención a los rituales y celebraciones de la etnia con conciencia ambiental (Rodríguez y Duque, 2012).

Los establecimientos Yukpas están conformados por una familia extendida, encabezada por un jefe o cacique que se encargará de tomar decisiones siempre con la aprobación de la comunidad, alrededor del cual se agrupan varias viviendas habitadas por una familia nuclear y

gozando de una autonomía política, pero como consecuencia de sus múltiples contactos con la cultura occidental estos asentamientos se ha hecho más disperso y por lo tanto más divididos, lo cual dificulta la transmisión de sus conocimientos ancestrales a los miembros jóvenes de la comunidad (González, 2005). Básicamente, poseen 2 rubros de comercialización, los productos agrícolas y los objetos artesanales, siendo en ambos casos la producción una actividad de carácter familiar, donde para la comercialización los miembros de las familias, incluidos adultos y niños de ambos sexos, se trasladan hasta las ciudades y de manera ambulante ofrecen sus productos.

La Cestería

A nivel legal, países como Nicaragua, Colombia y Venezuela han realizado modificaciones jurídicas pertinentes en aspectos fundamentales para los pueblos indígenas, particularmente la autonomía, como delimitación de espacios territoriales, políticos, jurídicos, económicos, lingüísticos y culturales que constituyen jurisdicciones sobre las cuales las etnias ejercen un control definitivo (Fuentes y Jiménez, 2012). En Venezuela, los lineamientos de desarrollo actuales están relacionados con cambios en el país hacia un nuevo modelo ecosocialista, basado en una relación armónica entre el hombre y la naturaleza, que garantice el uso y aprovechamiento racional y óptimo de los recursos naturales, respetando los procesos y ciclos de la naturaleza (Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019, 2013).

La cestería es el arte de tejer objetos utilitarios para la vida cotidiana empleando fibras, principalmente, de origen vegetal y de manera cónsona con el ambiente, manifestándose esta tradición popular venezolana, en la asimilación de las diferentes técnicas de fabricación indígena, las cuales fueron heredadas por la población criolla y han permanecido desde entonces. En el caso de los aborígenes venezolanos, éstos continúan elaborando variados objetos tejidos de cestería cuyas técnicas, procedimientos y selección de fibras se van transmitiendo de una generación a otra desde los niños (Fuentes y Jiménez, 2012; Telleria y Conde, 2004; Basabe y Basabe, 2010).


Lo anterior destaca, la importancia del aprendizaje informal, el cual se obtiene intencionado, incidental o entendido, lo que puede ocurrir como procesos en el que las personas adquieren y acumulan conocimientos, habilidades, actitudes y modos de discernimiento mediante las experiencias diarias y su relación con el entorno de vida. A este parecer, Frago y Canales (2009) y Perales (2010), indican que la educación informal está presente por efecto de las

interacciones informales que se pueden dar en cualquier tipo de ámbito social (familia, grupos de amigos, asociaciones, compañeros de espacios de práctica deportiva, otras actividades de ocio, los medios de información y de comunicación).

Metodología

El estudio fue basado en la observación de las prácticas educativas de transmisión de conocimiento de las indígenas femeninas que participan en la actividad de cesterías, para precisar aspectos que resulten evidentes, por lo que la investigación es considerada de campo, descriptiva, exploratoria y de nivel perceptual (Hurtado, 2008).



Gráfico 1. Ubicación geográfica de poblado Yukpa de Toromo (), en relación a Machiques de Perijá y Maracaibo. En verde la Sierra de Perijá y en azul Lago de Maracaibo.

Instrumento utilizado

El instrumento de observación fue centrado en los agentes participantes del aprendizaje, discriminados por teorías e indicadores, que suman un total de cincuenta (50) indicadores, dividido entre el emisor y los receptores. Los indicadores fueron seleccionados al considerar las características fundamentales de cada una de las teorías, a saber: (a) conductista; (b) cognitivista; (c) constructivista; (d) sociocultural y (e) humanista. Se excluyeron los indicadores que coincidieran con varias teorías. El gráfico 2 muestra registro de imágenes recopiladas durante las distintas actividades.

Observación en la comunidad Yukpa Toromo

Se realizaron observaciones independientes en la comunidad indígena Yukpa de Toromo (que traduce "hoja de bijao"), a tres agentes emisores-receptor de aprendizaje, las cuales se identifican como sigue: Emisor Yukpa A (50 años), Receptor Yukpa B (36 años) y Receptor Yukpa C (27 años), todas pertenecientes a un mismo núcleo familiar, la cuales además de tejer y ofrecer su mercancía, constituyen focos de aprendizaje informal de la artesanía Yukpa en Toromo.

Los criterios para la selección de los Yukpa fueron los siguientes: (a) coincidieran con la disponibilidad de horario de los observadores; (b) aprobación por parte del indígena; (c) que estuviese en desarrollo la actividades en día. Con respecto a lo anterior, es de mencionar que, debido a que el acto de tejer cesta ocurre a distintas horas y el aprendizaje es muy variado, inmerso en la espontaneidad del mismo, se realizó convivencia con el grupo por dos días.

Análisis de los resultados

Con las observaciones registradas, se procedió a elaborar gráficas de evidencias de indicadores presentes por cada teoría analizada, procediéndose a analizar los resultados obtenidos para determinar la tendencia predominante en cuanto a las teorías que emplean las indígenas en la transmisión del conocimiento ancestral de fabricación de cestas.

Resultados

La actividad de campo, realizada previo a la temporada vacacional de semana santa 2014, fue propiciada por una alta actividad en la confección de artesanía, motivado a que cercano a la comunidad indígena visitada existe un centro recreacional, donde asiste gran cantidad de turistas de diversas procedencias, para disfrutar de la naturaleza, principalmente en los días feriados y temporadas vacacionales, acudiendo los artesanos para vender su producción. Durante las actividades de campo se constató, que el aprendizaje se realiza de manera informal, a través de conversaciones espontaneas entre las tres Yukpas, sobre la actividad referida y no necesariamente en el momento que ocurre la elaboración de las cestas, donde incluso se aprovecha para transmitir otros conocimientos relacionados con el quehacer de la vida en Perijá.

Las mediciones fueron realizadas a través de la observación directa de conversaciones informales y tratando de incidir, lo menos posible en el desarrollo de la misma, teniendo dificultad al momento de que las misma ocurrián, por el manejo del idioma originario Yukpa. La Yukpa A, durante toda la actividad de campo se

caracterizó por ocupar el papel únicamente de emisor, al tener como receptores a las Yukpa B y C, tanto por su edad, como por su nivel de conocimiento y al ser considerado Yukpa antiguo.

La Gráfica 2, muestra la tendencia en la presencia de las teorías evaluadas, para cada Yukpa observado, donde tal como se indicó anteriormente, la Yukpa A ocupó únicamente el rol de emisor, como Yukpa antiguo, dador de conocimiento en la familia y en la comunidad, manejándose principalmente en la teoría conductista, seguido por las teorías socioculturales y humanista y en menor proporción por las teorías cognocitivistas y constructivista. La teoría conductivista, destaca en esta Yukpa la cual por su edad y conocimiento, podría conocer en mayor grado todo lo referido a la elaboración de las cestas desde la búsqueda de los materiales, el procesamiento de los mismos y la elaboración en sí de la cesta; aunque realiza el uso de diferentes teorías en la búsqueda de transmitir el conocimiento.

La Yukpa A emisora de conocimiento, en el momento del estudio, se apoyó principalmente en el conductismo, lo cual es expresado al señalar que el material utilizado "*se tiene que buscar donde mismo*", no en otro sitio; también cuando se explica que existe un orden en la elaboración de la cesta y no otro: "*así es y no de otra forma*". Aunque es la de mayor intensidad en indicadores positivos se presentan hacia el conductismo, cabe destacar que es acompañada con intervalos o descansos, particularmente Sociocultural cuando se refiere a la ubicación de los materiales "*por la montaña, en la laguna*" o humanista cuando hace énfasis en el trabajo cooperativo entre las Yukpas: "*los Yukpas somos hermanos y tenemos que trabajar unidos, apoyándonos y aprendiendo*".

El conductismo presente como emisor en la Yukpa A, es seguido por un conductismo de la Yukpa B y C, cuando se encuentran como receptores (Gráfica 2), particularmente al asentir todo el conocimiento que posee la Yukpa A, e incluso al señalar la Yukpa A, como: "*la antigua es la que sabe de cestas y artesanía*", a pesar de ellas también las elaboran. Sin embargo, la intensidad de otras teorías como la sociocultural en la Yukpa B y la humanista en la Yukpa C, permiten señalar que motivado a que el conocimiento es espontáneo, depende en gran medida de la psicología particular de cada individuo, donde juegan papel importante edades, afinidades o intereses particulares del individuo, entre otros.

Se logró detectar, que las interacciones y la teoría bajo la cual se daba el aprendizaje, aunque no fue medido en este caso, estuvo muy relacionado con la forma en que las personas se tratan, es decir del carácter particular de cada quien o incluso la edad y el reconocimiento del nivel de

la persona. Lo anterior destaca en la interacción como emisores-receptores de las Yukpa B y C, las cuales frente a la Yukpa A (50 años), son receptores conductista, en reconocimiento a la Yukpa antigua, aunque en segundo grado sociocultural (Yukpa B, 36 años) y humanistas (Yukpa C, 27 años).

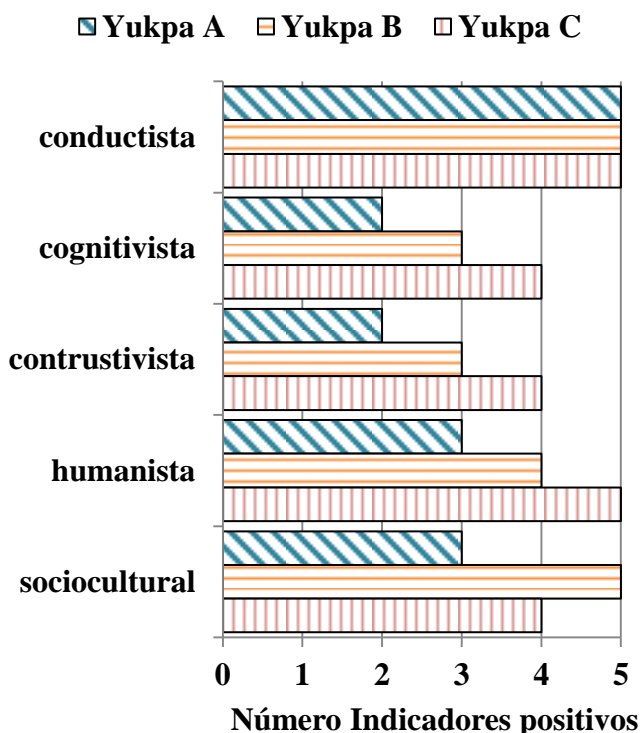


Gráfico 2. Frecuencia de indicadores presentes para cada teoría. Emisor Yukpa A y receptor: Yukpa B y C. Número de indicadores utilizados por cada teoría=5

La predominancia de la teoría conductista en el emisor Yukpa A, y en ambas receptoras (Yukpa B y C), si bien destaca el respeto a las personas mayores en la comunidad, no necesariamente es indicador de la transmisión del conocimiento, pues solo se destaca su orientación o tendencia en la elaboración de la artesanía y el su uso del producto en el intercambio económico, con menoscabo incluso de otras teorías que podrían ayudar a transferir el conocimiento significativo de modo más útil, considerando no solo lo económico sino la real utilidad del producto en su ambiente natural, social y cultural.

Discusión

Al aplicar el instrumento, se presentaron problemas relacionados particularmente con el estudio de actividades, puesto que al ser informales, se realizan de manera espontánea y no en un espacio físico o temporal determinado, lo que incidió en la realización de convivencias por tiempo prolongados con la familia, sin intervenir en sus actividades cotidianas, así mismo, otro

problema fue el de la barrera de idiomas, para lo cual se obtuvo ayuda de uno de los habitantes del caserío.

El estudio se basó, en momentos en los cuales se realizaban consultas entre ellas, sobre determinadas situaciones, relacionadas con la obtención, preparación del material vegetal o la elaboración de la artesanía. Debido a que se encontraban en una alta actividad preparatoria de productos para la venta a turistas en semana santa, la actividad de elaboración puede considerarse intensa.

En conversación con algunos indígenas de menor edad, los mismos coincidían en que *"ellos saben cómo hacer eso, pero no lo hacen"*, motivado a falta de interés al verse más atractivas otras actividades foráneas, particularmente en el caso masculino. En concordancia con lo anterior, Fernández, Soto, Mora, Leal, López y Casanova (2010) señalan que la comercialización de artesanía constituye una actividad de subsistencia, pues aún cuando existe un número considerable de artesanos que salen a comercializar de manera independiente, es poco el ingreso que logran obtener con esta actividad.

Molina (2005), señala que el proceso de transculturación que se ha venido produciendo en la comunidad de Toromo, se ha ido acrecentando desde hace doce años aproximadamente, y no se desarrolla de forma homogénea en toda la población, porque depende de las condiciones y forma de vida de cada quien. El proceso transculturizador, así como el poco valor económico, asumido como costo compra de la artesanía Yukpa, hace que los mismos migren a otras ciudades en búsqueda de mejoras económicas y mayor participación en el proceso económico de las ciudades, con el abandono de sus tierras, constituyendo un problema socio-ambiental, que implica un recrudecimiento de la pobreza extrema (Oyaga, 2005).

En la actualidad, el enfoque gubernamental tiene como base la apropiación o recuperación del territorio Yukpa en pie de monte de la Sierra de Perijá, lo que ha propiciado en muchos casos, abandono de la cultura del conuco o de vivencia en la montaña. Dado lo anterior, García (2012) señala la necesidad de un Plan de Vida, sobre la totalidad de su territorio, y la clasificación que tienen del mismo, en zonas de vivienda, cultivo, pesca, caza, recolección y sitios sagrados, para conocer el territorio y el uso tradicional que le ha dado esta comunidad.

En este momento, es ineludible por parte de las comunidades Yukpa de una proyección al futuro en cuanto a las actividades productivas a desarrollar por la comunidad. Y es justamente la respuesta al Estado ante sus preocupaciones en cuanto a ¿Qué van hacer estos Yukpa si se le adjudican los títulos de propiedad colectiva?, de allí la justificación histórica de participación de la educación ambiental que es esencial, para la reproducción de su cultura y su sobrevivencia.

Las observaciones generadas en el estudio, señalan que la transmisión de conocimiento sobre la elaboración de cestas y otras artesanías Yukpas, se realizan a diferentes edades, de manera continua e informal en el núcleo familiar, dentro de las actividades propias del ambiente de conuco en las zonas montañosas en la Sierra de Perijá. El hecho de estar siendo movilizados a la parte baja de pie de monte e incluso periferia de las ciudades, puede incidir en una falta de necesidad de aprender sobre el conocimiento ancestral de la fabricación de cestas e implementos muy útiles para andar en actividades en la selva, pero no en la ciudad, donde existen otros valores propios de la ciudad, por lo que solo un pequeño grupo sigue realizándolas con fines únicamente comerciales.

Igualmente, en la actualidad, sólo se limitan a tejer utilizando un modo más sencillo de fabricación, tanto para el área de cestería como de bisutería, puesto que las labores obedecen a sus necesidades prioritarias, más que a la conservación de un elemento cultural legado por sus antepasados como un medio de vida, que en conjunto proporcionaban el sustento de las agrupaciones indígenas (Fernández, Soto, Mora, Leal, López y Casanova, 2010).

Lo planteado anteriormente, produce condiciones negativas para la transmisión de conocimiento en el ámbito informal dentro del núcleo familiar, por lo que se ha adoptado la práctica de la educación formal o no formal, a través de la educación en escuela o a través de cooperativas y asesorías en la zona. Sin embargo, al igual que en muchos sectores rurales, se requiere no solo el aspecto técnico de la educación técnica de la artesanía o agrícola, sino que la misma debe ser acompañada por el fortalecimiento de la educación de valores, la educación de consumo, la educación ambiental, la educación de paz y la educación de derechos humano, todas ellas formadoras de una educación para la sustentabilidad (Puig, 2010).

En la cotidianidad de estas comunidades indígenas Yukpa hay distintas formas de enseñar y aprender un conocimiento, donde cada una destaca aspectos diferentes del mismo y, en consecuencia, cada una es útil para unos fines diferentes y estos enfoques destacan una visión multidimensional del aprendizaje ancestral, reflejando diferencias sobre la naturaleza del conocimiento, del conocer y del conocedor y, en consecuencia, sobre lo que es importante en el aprendizaje para estas personas, en este sentido el aprendizaje, no es una actividad separada, las familias se esfuerzan por establecer un estilo de vida viable o posible, desarrollando sus propias prácticas y relatos.

Lo anterior implica, crear y diseñar espacios educativos, sociales, culturales y ambientales que permitan el intercambio y la pluralidad de saberes en el camino sugerente de vislumbrar un ser humano que comprenda e integre la complejidad del mundo, desde la cosmovisión Yukpa, desde cualquier ámbito del sistema educativo, promoviendo un cambio social más amplio, de

todos los componentes del sistema, en la adopción de la ética para la sostenibilidad donde, niños y niñas, y personas adultas, todos, se ilustren en conocimientos, procedimientos, actitudes y valores que faciliten la vida sobre la base de una nueva ética.

Conclusiones

El emisor de conocimiento en el aprendizaje informal evaluado, para la elaboración de cestas Yukpa en el poblado de Toromo, aunque se apoya en todas las teorías para propiciar el aprendizaje, se caracterizó por utilizar principalmente la teoría conductista, en segundo grado las teorías socioculturales y humanista y en menor proporción las teorías cognocitivistas y constructivista.

Los receptores no presentaron tendencia principal, sino que tanto la conductista, como la sociocultural y humanista, se presentaron en alta frecuencia, expresándose el conductismo de las Yukpa receptoras por el reconocimiento de la importancia de los Yukpas mayores para la comunidad.

Las condiciones sociales actuales de la comunidad no propician las actividades de elaboración de cestas en los habitantes del caserío indígena de Toromo con fines de usos propios de sus actividades, sino como de producción de objetos para intercambio económico, de no alta remuneración, por lo que puede estar siendo minimizado como educación necesaria para los integrantes del núcleo familiar, al sustituirse por la necesidad de aprendizaje de actividades diferentes.

La educación ambiental, desde una perspectiva integral con la educación de consumo, la educación de paz y la educación de derechos humano, es requerida para seguir transmitiendo la sustentabilidad socioambiental y los principios del buen vivir de las comunidades indígenas en la Sierra de Perijá, entre los cuales destaca el valor de aprendizaje informal basado en la educación familiar y comunitaria. Debido al proceso transculturizador en marcha, la educación ambiental informal, debe ser abordada por los ámbitos de educación formal y no formal, considerando siempre el interés de la comunidad y la importancia de los mayores.

Referencias Bibliográficas

Atlas Sociolingüístico de Pueblos Indígenas en América Latina. 2009. Tomo I y II. Atlas sociolingüístico de pueblos indígenas en América Latina

Basabe, L., Basabe, L. (2010). Las mujeres Yukpa de Perijá, decimos nuestra palabra. Colección los pueblos indígenas de Perijá decimos nuestra palabra. N° 1.

Asociación Civil Perijá.

- Fuentes D., Jiménez Y. (2012). Pueblos indígenas venezolanos y su relación con el ambiente. *CONHISREMI, Revista Universitaria de Investigación y Diálogo Académico*. 2012 8(1): 26-51.
- Fernández, Z., Soto J., Mora E., Leal M., López R. y Casanova V. (2010). Informe Socio – Antropológico del Pueblo Yukpa. Universidad del Zulia, Laboratorio de Antropología Social y Cultural.
- Fragoso, E. y Canales, E. (2009). Estrategias educativas para la formación en valores desde la educación informal de la familia. *EDUCERE*. 13(44) 177-185
- Fuentes, D. y Jiménez Y. (2012). Pueblos indígenas venezolanos y su relación con el ambiente. *CONHISREMI, Revista Universitaria de Investigación y Diálogo Académico*, 8 (1): 26 – 51.
- García, A. (2012). Comunidad Chaktapa, Yukpas en la recuperación de su territorio. Memorias de las Sextas Jornadas de Investigación de los Estudiantes de Historia. Pag. 1-35. Universidad de Los Andes Facultad de Humanidades y Educación Escuela de Historia
- González, E. (2005). Saber popular, ciudadanía y ambiente: educación ambiental con la participación de la comunidad Yukpa de Toromo en búsqueda de la preservación y recuperación del hábitat producto de la fragmentación. Programa de Formación de Grado Gestión Ambiental. Universidad Bolivariana de Venezuela, sede Zulia. Disponible en: http://www.svcmscentral.com/SVsitefiles/pfggest/contenido/doc/d0127c_EAPC-20.pdf [Consultado el 12 de abril de 2014].
- Gómez, A. (2009). Sujeción y formación en la educación formal, no formal e informal. *Revista de investigación educativa*. 7 (2) 38 -50.
- Hurtado, J. (2008). El Proyecto de Investigación Comprensión holística de la metodología y la Investigación. Caracas, Venezuela: Quirón
- Marcano, A., Nuñez, F., Hernández, I. (2012). La educación ambiental en el ámbito formal. Valoración de las observaciones en dos cursos de la UPEL. *CONHISREMI, Revista Universitaria de Investigación y Diálogo Académico*, 8 (3): 150 – 170.
- Molina, M. (2005). El proceso de transculturación actual en la comunidad de Toromo, etnia Yukpa, Municipio Perijá, Estado Zulia, Venezuela. *Presente y Pasado. Revista de Historia*. 10 (19): 108-126.
- Oyaga, M. (2005). Problemas socio ambientales de los indígenas en la ciudad de Maracaibo los Yukpas como estudio de caso. Programa de Formación de Grado Gestión Ambiental. Universidad Bolivariana de Venezuela, sede Zulia. Disponible en: http://www.svcmscentral.com/SVsitefiles/pfggest/contenido/doc/46da39_GEPP-71.pdf [Consultado 12 de abril de 2014].

- Perales, F. (2010). Retos y dificultades para una educación ambiental informal. *Didáctica de las Ciencias Experimentales*. 64 23-35.
- Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019 (2013). Asamblea Nacional, Gaceta Extraordinaria N° 6.118. 04 de diciembre de 2013.
- Puig, E. (2000). Educar para la sostenibilidad. Hacia un modelo psicopedagógico de educación para la sostenibilidad desde el ámbito de la educación formal. En Nuevas tendencias en investigaciones en Educación Ambiental. Serie Educación Ambiental.
- Soto, J. y Espido, X. (1999). La educación formal, no formal e informal y la función docente. *Innovación educativa*. (9) 311- 323.
- Rodríguez, L., Duque J. (2012). Mitología y cosmovisión de los pueblos originarios de Venezuela. Aportes al buen vivir en el marco de la Cumbre Río+20. *Nuestra América* 4:59-74.
- Telleria, N. y Conde, C. (2004). La cestería indígena en la cultura artesanal Venezolana. *Investigación y Postgrado* 19 (9): 213-228.

Creatividad y expresión gráfico plástica en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (6JJGH-103)

Andrea Rivas*
Alicia Paz**
Ruth Delgado***

Resumen

El propósito del estudio es proponer, a través del diseño de un módulo, las herramientas necesarias para desarrollar habilidades que les permita aflorar la sensibilidad, innovación y estilos emergentes de la Expresión Gráfico Plástica, basado en la creatividad innovadora del ser humano en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. La investigación es de tipo descriptiva, proyectiva, siendo el diseño de investigación no experimental, transversal. La población estuvo conformada por estudiantes 30 estudiantes del grupo 4 de la cátedra creatividad y expresión Plástica, y los 3 docentes que la imparten. Los resultados indican que dicho módulo facilitará el desarrollo de la creatividad e imaginación, tanto para los estudiantes como en su aplicación adaptándolo a las necesidades de los diferentes centros de educación inicial, requeridos para formar a futuros docentes.

Palabras Claves: Creatividad, Expresión Gráfico Plástico, Actividades.

Creativity and module for plastic expression graphic eighth quarter students of the university Dr. Jose Gregorio Hernandez

Abstract

The purpose of the study is to propose necessary to develop skills that enable them to bring out the sensitivity, innovation and emerging styles of Plastic Expression Graphic adapted to preschool based on the innovative creativity of human beings in the Universidad Dr. José Gregorio Hernández tools. This is a descriptive research, designer, design not being experimental, cross-sectional research. The population consisted of students 30 students of group 4 of the Plastic Chair creativity and expression, and the 3 teachers who provide it. The results indicate that the module will facilitate the development of creativity and imagination, both for students and for the application of different pre-schools, required to train future teachers.

Keywords: Creativity, Expression Graphic Plastic Activities.

* Doctor of Education Sciences (URBE 2007). Mgs. Educational Management (URBE, 2002). Licensed in Education, Preschool references (LUZ, 2000). Professor in the departments Internships, Literacy, Creativity and Expression Graphic and Plastic Work Degree in UJGH. andreafofina@hotmail.com

Mgs **. Educational Planning and Management (LUZ). Licensed in Education, Preschool references (LUZ). Professor in the departments The child and the world of science, Creativity and Expression Graphic and Plastic Work Degree in UJGH. alicia.paz@ujgh.edu.ve

*** MSc. Museology. Licensed Mention Arts In Education (UNICA, 2013). Licensed References in Visual Arts Education (UNICA, 1994). Professor in the departments Creativity and Innovation, Creativity and Expression Graphic Plastic, Learning Resources and Labor Grade in UJGH. Professor of the Master in Management Education in URBE. rdelgado@ujgh.edu.ve

Introducción

El Módulo de Expresión Gráfico Plástico debe responder a la relación directa entre la constante aplicación del trabajo manual con el desarrollo cerebral, es decir, en la medida que se utilizan las manos en la construcción de algo se está dando la posibilidad a la generación de ideas, a seguir desarrollando la creatividad, para construir más y mejores cosas los psicólogos cognitivos consideran la creatividad como la habilidad para solucionar problemas de múltiples formas y se desarrolla desde temprana edad. Todos los seres humanos nacen con un potencial creativo. La misma no es solo de los músicos, poetas, escritores, pintores, artistas plásticos, se puede ser creativo en todos los ámbitos de la vida. Desarrollarla permitirá a los niños razonar, cuestionar, encontrar soluciones novedosas frente a los problemas de la cotidianidad.

El propósito general del módulo es que el participante aplique las herramientas necesarias para descubrir y desarrollar habilidades que les permita aflorar la sensibilidad, la innovación y los estilos emergentes de la Expresión Gráfico Plástico adaptadas al nivel preescolar basado esto en la creatividad innovadora del ser humano.

Hace diez años, nace, la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, con una malla curricular la cual ofrecía dentro de sus electivas la asignatura de Creatividad y Expresión Plástica, luego de la revisión curricular pasa a ser asignatura específica de la carrera de Educación Preescolar ubicándose en el octavo semestre, se comienza a presentar una serie de inquietudes entre los alumnos en cuanto se refiere a la bibliografía ya que de la misma existe poca información en las Universidades Nacionales de la región, generando la inquietud entre los docentes de dicha universidad antes mencionada de elaborar un módulo con las diferentes técnicas pictóricas, geométricas y no gráficas bi y tridimensionales.

Dicho módulo, se diseñó considerando los elementos constitutivos del diseño instruccional de programas de la asignatura que contempla la participación del estudiante como elemento activo del proceso de enseñanza- aprendizaje, desde un enfoque de aprender haciendo, bajo la orientación del docente, desde el planteamiento de los contenidos y objetivos, su disposición en el tiempo y la selección de las estrategias y recursos instruccionales, así como las estrategias e instrumentos de evaluación.

El módulo se estructura de una manera introductoria ya que su objetivo es llevar al estudiante en el ámbito de la Expresión Gráfico Plástica presentando las herramientas básicas y conocimientos necesarios para la conducción del proceso de enseñanza aprendizaje durante el desarrollo de la unidad curricular. La facilidad que se le ofrece al estudiante y al docente que pueda dictar esta asignatura, es el proceso de selección de diversas estrategias y actividades que enriquezcan el proceso de aprendizaje, así como organización y ejecución de actividades

pedagógicas que amplíen su visión del quehacer docente, lo cual desarrolla la capacidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos, fomenta la originalidad, la iniciativa y creatividad, capacitando para la reflexión en grupo acerca de una realidad multifacética.

Fundamentación teórica.

Creatividad:

La creatividad como proceso mental que nace de la imaginación y abarca diversos procesos mentales entrecruzados, mismos que aún no han sido completamente descifrados por la ciencia. La cualidad de la creatividad puede ser valorada por el resultado final y esta es un proceso que se desarrolla en el tiempo y que se caracteriza por la originalidad, por la adaptabilidad y por sus posibilidades de realización concreta.

Calero (2012), expresa que la creatividad no se crea de la nada, sino que es la capacidad de aportar algo nuevo a la existencia. Parte de crear contando con la experiencia, la imaginación, la curiosidad, los conocimientos adquiridos, así como con las habilidades y destrezas del individuo.

Según Taylor (2004), la creatividad, denominada también ingenio, inventiva, pensamiento original, imaginación constructiva, pensamiento divergente o pensamiento creativo, es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

Según Piaget (1976), La creatividad puede considerarse como la manifestación cúspide de la inteligencia, concebida como la expresión de equilibrio de la estructura cognoscitiva del ser humano con el medio), como la capacidad de desarrollar el pensamiento abstracto, o como la capacidad de análisis y construcción mental de relaciones de pensamiento, o la capacidad de adaptación, equilibrio y empleo eficaz del pensamiento creativo cuando es un acto autónomo, original y significativo.

Características de la Creatividad

Partiendo de lo descrito por Taylor (2004), las variables más frecuentemente utilizadas para medir la creatividad son:

- **Fluidez:** es la capacidad para producir ideas y asociaciones de ideas sobre un concepto, objeto o situación.

- **Flexibilidad:** es la capacidad de adaptarse rápidamente a las situaciones nuevas u obstáculos imprevistos, acudiendo a nuestras anteriores experiencias y adaptándolas al nuevo entorno.
- **Originalidad:** es la facilidad para ver las cosas, de forma única y diferente.
- **Elaboración:** grado de acabado. Es la capacidad que hace posible construir cualquier cosa partiendo de una información previa.
- **Sensibilidad:** es la capacidad de captar los problemas, la apertura frente al entorno, la cualidad que enfoca el interés hacia personas, cosas o situaciones externas al individuo.
- **Re definición:** es la habilidad para entender ideas, conceptos u objetos de manera diferente como se había hecho hasta entonces, aprovechándolos para fines completamente nuevos.
- **Abstracción:** se refiere a la capacidad de analizar los componentes de un proyecto y de comprender las relaciones entre esos componentes; es decir, extraer detalles de un todo ya elaborado.
- **Síntesis:** lo opuesto a la abstracción, es la capacidad de combinar varios componentes para llegar a un todo creativo. Es decir, es un proceso que partiendo del análisis de los elementos de un problema es capaz de crear nuevas definiciones concluyentes de la realidad del asunto estudiado. El análisis detalla, describe, mientras la síntesis concluye con explicaciones creativas del funcionamiento de un sistema o un problema. Esto es debido a que la síntesis origina la redefinición al establecer nuevas relaciones entre las partes de un sistema, sea cual sea el ámbito de actuación (social, político, laboral. comunicativo, etc.).

Tipos De Creatividad

Taylor (2004), distingue cinco formas de creatividad:

- **Creatividad Expresiva:** Se refiere a la expresión espontánea de los niños, en donde interesa el proceso por medio del cual reproducen lo imaginado a plenitud, sin preocuparse por su aspecto óptico.
- **Creatividad Productiva:** Se refiere a la tendencia del niño de restringir y controlar el juego libre como técnica de mejoramiento, se encuentran en sus

dibujos con más deficiencias en las técnicas que en los errores lógicos, ya que, expresa sentido realista en la enumeración de los objetos con el modo de verlos.

- **Creatividad Inventiva:** Es la figura idealizada, heroica, que representa una nueva y atrayente forma de concebir al hombre. La invención y el descubrimiento son las características importantes de este nivel, así como el sentido crítico. Lo cual produce en el niño el descubrimiento de su propia insuficiencia figurativa.

- **Creatividad Innovadora:** Se refiere a la modificación significativa de los fundamentos básicos o principios subyacentes a un campo entero del arte o de la ciencia. Es como el perfeccionamiento a través de modificaciones que implican conocimientos conceptuales.

- **Creatividad Emergente:** Es cuando la forma humana emerge de un modo nuevo y abstracto, captando cualidades humanas, pero apartándose del arte figurativo, sí como surgen nuevas escuelas y tendencias en los diferentes campos del saber, en base del desarrollo de principios o supuestos totalmente nuevos. En relación a lo antes planteado, puede señalarse que los diferentes tipos de creatividad permiten a las autoras del presente estudio, explicar el por qué los niños pueden hacer uso de su propia inventiva.

El Arte como Expresión para la comprensión del Desarrollo de la Capacidad Creadora

El arte es de vital importancia en la educación ya que es generador del desarrollo de la expresión creativa natural que todo ser trae consigo, y estimula tanto las cualidades como los valores sociales, morales y la autoestima. Además, tiene la finalidad de introducir al educador y al educando en la ardua y fascinante tarea de la creatividad, la sensibilidad, la apreciación artística y la expresión, factores que contribuyen al espíritu creativo y social de todo individuo. Esto explica los procesos que subyacen en el desarrollo creativo, sensitivo e intelectual tanto del estudiante universitario, como del niño, (que es para quien el universitario se está formando como docente), además, esto explica las conductas que se producen en la práctica artística y se fundamenta en aspectos psicológicos, pedagógicos y estéticos.

El arte es una actividad dinámica y unificadora, con un rol potencialmente vital en la educación del individuo. El dibujo, la pintura o la construcción de elementos, constituyen un proceso complejo en que el estudiante reúne diversos elementos de su experiencia para formar un todo con un nuevo significado. El proceso de seleccionar, interpretar y reformar esos elementos, da algo más que un dibujo o una escultura, proporciona una parte de sí mismo: cómo

piensa, cómo siente y cómo ve. Por ende, se puede decir que para el ser humano, el arte es una actividad absorbente que armoniza en una forma nueva el pensamiento, la sensación y la percepción.

Expresión Plástica

De acuerdo a lo expresado por Lowenfeld (2006), la **expresión plástica** es un medio para comunicar las vivencias del niño, es un tipo de **lenguaje de pensamiento**. En ese proceso de expresión se toman elementos de la realidad y se les otorga un nuevo significado, es por esto que el arte contribuye al **desarrollo intelectual, emotivo y sensorial** del niño gracias a que comienza a interactuar con la realidad en la que vive de una manera más creativa.

Importancia de la expresión plástica en el desarrollo del individuo

Indudablemente, desde el punto de vista educativo, lo que más interesa es el efecto que el proceso creador produce en la maduración de la persona, sobre todo en la toma de decisiones y en el diálogo abierto con aquello que se está creando, esto es lo que afianza su personalidad.

En la expresión plástica, el arte es utilizado como un medio y no como un fin en sí mismo, su propósito es usar el proceso de creación para conseguir que los individuos sean cada vez más creadores, no importando en qué campo se aplique esa capacidad.

Chauchard (1994) añade: "En una cultura auténtica que considera como indispensable la formación humana, la creación del joven y la recreación del adulto deformado, la belleza aparecerá como armonización equilibradora de sí mismo, fuente de lo que nos es más necesario: la paz interior, el gozo en el recurso a nosotros mismos, la lucidez que no es egoísmo, sino descubrimiento de nuestra dimensión comunitaria, que nos obliga a comunicar auténticamente"

El autor pudo constatar que el proceso creador proporciona al que lo realiza con gran satisfacción personal. Una satisfacción equilibradora que armoniza al individuo consigo mismo, estableciendo las bases necesarias para su maduración e integración social. Asimismo, la persona que experimenta un proceso de creación, desarrolla hábitos y pautas creativas que luego hará extensibles a otros contextos y situaciones. De ahí su importancia.

Técnicas Gráfico Plásticas

Para Antuña (2000), Las técnicas de expresión plástica pretenden el desarrollo y aplicación de los conocimientos de los alumnos acerca del uso, naturaleza, orígenes y aplicaciones de las técnicas gráficas y plásticas, el margen de las condiciones concretas de una disciplina artística o representativa, estimulando actitudes de experimentación

que favorezcan la personalización o individualización de las expresiones gráficas y plásticas.

Tipos De Técnicas Gráfico Plásticas

Caride (2004), establece que estas técnicas se utilizan para desarrollar una buena mecánica de trabajo, están divididas en:

- **Técnicas Pictográficas:** para la preparación de diseños de formas, se proponen una serie de ejercicios de pintura y de dibujo. Su finalidad es lograr la distensión y la fluidez del movimiento de la mano, siguiendo una progresión graduada. Las técnicas pictográficas se pueden utilizar repetidamente hasta que se logra los sucesos y se convierten en forma de desarrollo, siendo ejercicios de pintura y de dibujo, en los cuales deben incluirse la libertad para la imaginación y a la creación.

✓ **Pintura y Dibujo Libre:** La expresión libre tiene un valor emocional, que permitir al niño una mayor libertad de imaginación y de creación; fomenta además una mayor expresión afectiva y estética. Teniendo en cuenta el desarrollo para pintar en materiales de formato "grande", con gestos amplios mejora la estabilidad general del cuerpo y la posición adecuada para pintar y dibujar.

- **Arabescos:** estos permiten el mejoramiento de las posturas, ya que los arabescos son trazos continuos que no representan objetos determinados. Para los realizados con el lápiz, la posición es la misma que para la pintura. Por otra parte, los realizados con pinturas, se debe tomar el pincel en posición cercana a la vertical, a media distancia de la punta. Y la posición puede ser de pie; tronco frente a la mesa; hombros y brazos en distensión, puño ligeramente en flexión. El arabesco simple con pincel, es el ejercicio base con el aprendizaje del trazo. Como no existen objetos representados, los trazos dependen de la flexibilidad y de la habilidad. Se le puede pedir al niño, que llene la hoja con líneas continuas, adoptando las posiciones indicadas antes y cuidando que levante la mano lo menos posible, para asegurarnos la continuidad del movimiento. Sería aconsejable que el niño cambie de color las veces que quiera. El arabesco con matices con pincel, y lápices de colores, si se le pide al individuo que varíe los tonos de colores y el espesor del

trazado, aquí puede deslizar su mano libremente. Se Puede agregar el uso del papel carbón para poder apreciar la presión del trazado.

- **Técnicas Geométricas:** Son aquellas que tienen por objeto mejorar las posiciones y los movimientos de figuras geométricas, tales recuadros, círculos, esferas, cubos, triángulos, para realizar dibujos a partir estos elementos. También es necesario destacar que el niño debe conocer las figuras correspondientes.
- **Las Técnicas No-Gráficas:** Entre los cuales podemos señalar, trozar papel, el plegado simple de una hoja en diferentes direcciones, trenzar tiras de papel, hacer flechas de papel, armar, desarmar y construir modelos tridimensionales.

Métodos

La presente investigación tiene como objetivo proponer, a través del diseño de un módulo, las herramientas necesarias para desarrollar habilidades que les permita aflorar la sensibilidad, innovación y estilos emergentes de la Expresión Gráfico Plástica, basado en la creatividad innovadora del ser humano en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández.

La investigación descriptiva para Hernández (2006), consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Mientras que la Proyectiva para Ander Edd (2006), consiste en la investigación, diseño y desarrollo de una propuesta de un recurso didáctico viable para solucionar problemas requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales, puede referirse a la formulación de política, programas, tecnologías.

El diseño de la investigación forma parte de un plan o método que el investigador elige para dar respuesta a las interrogantes planteadas y las hipótesis de la investigación, según lo establecido por Hernández (2006), en este caso es no experimental, ya que se realiza sin manipular deliberadamente la variable.

En cuanto a la Población, Hernández (2006), la define como las unidades de análisis o individuos que pueden ser objeto de estudio en una investigación. En esta caso, se consideró para el estudio la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, la cual ofrece la carrera de Educación Preescolar con modalidad presencial, la misma está constituida por 30 estudiantes del grupo 4, del octavo trimestre y 3 docentes de la asignatura creatividad y expresión plástica.

Sobre las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, se consideraron la encuesta que para Chávez (2004), es el proceso de registrar la información aplicada, en una medida objetiva de la variable en estudio y la entrevista, para la encuesta se elaboró un cuestionario dirigido a los estudiantes respectivamente. Igualmente, se realizaron entrevistas dirigida a los docentes universitarios UJGH que sirven como facilitadores de la Unidad Curricular Creatividad y Expresión Plástica, por lo que se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas con cuatro alternativas (siempre, casi siempre, casi nunca y nunca), además de solicitar las observaciones por escrito a los profesores. Se realizó la encuesta a los estudiantes del octavo trimestre. Para fortalecer los valores obtenidos se elaboró un baremo donde se estudiaron los porcentajes, del 100 al 75% se considera que el desarrollo.

Validez del Instrumento y Confiabilidad

En esta investigación se utilizó la validez de contenido con el juicio de expertos, para ello, se solicitó la colaboración de siete (7) expertos en el área de Educación y Metodología de la Investigación, quienes dieron sus aportes, las cuales fueron consideradas para la versión final del instrumento. Para obtener la confiabilidad del instrumento, se realizó la prueba piloto para realizarla a través del método de coeficiente Alfa Cronbach.

Análisis de los Datos

El análisis de los datos se desarrolló tomando en cuenta los métodos cualitativos y cuantitativos, por cuanto se requiere analizar si el proceso el arte como expresión para la comprensión del desarrollo de la capacidad creadora además de constatar si en la acción educativa de la Creatividad y la Expresión Grafico Plástico se aplican dichas técnicas para su proceso. El tratamiento estadístico de los datos, se manejó por medio de la estadística descriptiva en frecuencia absoluta y sus porcentajes.

Discusión de los Resultados

Al analizar los resultados y confrontarlos con los aportes de los teóricos que sustentan la variable y dimensiones del estudio, se observó que hubo divergencia de opinión entre los docentes universitarios y los estudiantes, por cuanto los primeros manifiestan que casi siempre los curricula de la carrera de educación preescolar de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, toman en cuenta los fundamentos filosóficos, psicológicos, sociológicos y pedagógicos, lo cual contribuye a fortalecer el contenido de la cátedra, pero es necesario reforzar las referencias bibliográficas necesarios para la implementación de la cátedra.

Conclusiones

Al identificar los componentes del diseño curricular de la carrera de Educación Preescolar en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, se obtuvo que tanto para el personal docente como para los estudiantes, el desarrollo de la Unidad curricular Creatividad y Expresión Gráfico Plástica no es adecuado para conformar todos los aspectos teóricos y prácticos que generen los conocimientos y las habilidades necesarias en los estudiantes, ya que no se cuenta con bibliografía suficiente y menos actualizada para desarrollar las actividades necesarias para el desarrollo creativo, se elaboro considerando los elementos constitutivos del diseño instruccional de programas de la asignatura que contempla la participación del estudiante como elemento activo del proceso de enseñanza- aprendizaje, desde un enfoque de aprender haciendo bajo la orientación del docente, desde el planteamiento de los contenidos y objetivos, su disposición en el tiempo y la selección de las estrategias y recursos instruccionales, así como las estrategias e instrumentos de evaluación.

Bibliografía.

- Ander Edd (2004). Introducción a la Investigación. Caracas – Venezuela.
- Antuña (2000). Técnicas gráficas-plásticas. Editorial Constitución y Leyes.
- Calero P, M. (2012). Creatividad, Reto de Innovación Educativa. Editorial Alfaomega, Sa. 1era edición. Pag 1.
- Caride, M. (2004). Técnicas Gráficas. Beneficios de la técnica-enfoque histórico de las técnicas gráficas. Costa Rica. Editorial tecnológica.
- Cerninino: El arte del Arte. Akal, Madrid. 1980
- Chauchard, P. (1994). Zen y Cerebro. Editorial Kairos.
- Chávez (2004). Introducción a la Investigación Educativa. Maracaibo. Estado Zulia
- Chávez (2001) Metodología de la investigación, desarrollo de la Inteligencia. 5ta Edición. México. D.F. International Thomson Editores SA de CV.
- Diaz, C. La Creatividad en la Expresión Plástica: Propuestas didácticas y metodológicas. Narceo, S.A, de Ediciones. Madrid, 1998.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, L. (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta edición. DF, México. McGraw-Hill.
- Lowenfel, V. (2006) Desarrollo de la capacidad creadora. Buenos Aires: Kapelusz
- Meglin, N y Meglin, D. (2001). El Placer de dibujar libera la creatividad que lleva dentro. Editorial Urano, S.a. Video.

Piaget J.(1976). Expresión Plástica en el niño en edad Preescolar.Caracas

Root Berntein, (2002). El secreto de la Creatividad. Editorail Kairos. Barcelona.

Rogers Carl.(1975) Libertad y Creatividad en la Educación. Editorial Paidos. Buenos Aires.

Taylor R (2004), El arte del Enemigo del pueblo. Colección Punto y Línea. Editorial Gustavo Gili. Barcelona. España. 1980

Torrance, E. (1962). Orientación del Talento Creativo. Editorail Kairos. Barcelona.



**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ**

La Universidad de Maracaibo

**PONENCIAS EN MODALIDAD
CARTEL**



Participación ciudadana ambiental (6JJGH-09)

Vizcaino Eglee¹²
Francisco Romero¹³
Caryuly Rosales¹⁴

Resumen

La investigación tiene como objetivo promover la participación ciudadana con apoyo de la responsabilidad social ambiental. Una metodología descriptiva, que caracteriza un hecho o grupo con el fin de establecer su comportamiento, aunado a un diseño de campo, hacia la conservación de los recursos ambientales de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Los enfoques fueron referidos a participación ciudadana, sensibilización y responsabilidad ambiental. Para obtener resultados, se utilizó instrumentos de recolección de datos, muestra de 134 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la universidad, de tipo dicotómico, se permitió comprobar que existe una actitud positiva hacia el ambiente universitario, a pesar de no actuar y comportarse adecuadamente. Se recomienda reforzar actividades en materia de conservación ambiental.

Palabras Clave: participación ciudadana, desarrollo sustentable, ambiente

Environmental citizen participation

Abstract

The research aims to promote citizen participation in support of environmental social responsibility. A descriptive methodology that characterizes an event or group in order to establish their behavior, coupled with a field design, the conservation of environmental resources of the University Dr. Jose Gregorio Hernandez. The approaches were referred to public participation, awareness and environmental responsibility. To get results, instruments of data collection, sample of 134 students from the Faculty of Economics and Social Sciences of the University of dichotomous type used is possible to verify that there is a positive attitude towards the university environment, despite not act and behave appropriately. It recommends strengthening activities in environmental conservation.

Keywords: citizen participation, sustainable development, environment

¹² Maestría en Gerencia de Recursos Humanos (URBE). Lic. Administración (URU). Profesor en la Cátedra teoría administrativa I y II, de la UJGH. Investigador adscrito a CICTEI-UJGH. Coordinadora de Valores UJGH. eglee.vizcaino@ujgh.edu.ve

¹³ Doctor en Ciencias Gerenciales (URBE). Especialidad En Auditoría (LUZ). Lic Contaduría Pública. Director Vice Académico UJGH. Fromero@ujgh.edu.ve UNIVERSIDAD DR. JOSE GREGORIO HERNANDEZ Investigador adscrito a CICTEI-UJGH

¹⁴ ¹⁴ Doctorante en Educación (UNERMB). MSc. en Telemática (URBE). Ing. en Computación (UVM). Abogado (UVM). TSU Informática (CUNIBE). Profesor en la Cátedra Formulación y Evaluación de Proyecto, Ejecución y control de proyectos, Creatividad, Computación. Fundamentos del Derecho, Derecho administrativo, en la UJGH. Docente Postgrado en las Maestrías Gerencia Empresarial y Telemática de URBE, cátedras Gestión Tecnológica, Marco Legal de las tecnologías de información y comunicación. PEII NIVEL A. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Tecnológica del CICTEI-UJGH. Caryulyrosales@gmail.com, crosales@ujgh.edu.ve, ctbriceno@urbe.edu.ve. 04168600469

Introducción

El sistema universitario venezolano asume un papel protagonista en los procesos de desarrollo humano, explorando hacia la práctica nuevas estrategias destinadas a construir una sociedad justa y participativa a través de la ciudadanía; la cooperación y el trabajo en equipo forman un núcleo de desarrollo entre docentes, estudiantes y universidad. Bajo esta concepción se considera asumir un papel protagonista en los procesos de desarrollo humano, explorando llegar a la práctica nuevas estrategias destinadas a construir una sociedad justa y participativa a través del voluntariado, cooperación, trabajo en el núcleo estudiantil.

Si bien es cierto, la humanidad ha venido avanzando en todos los campos del saber; pareciera que no se ha detenido a pensar que forma parte de un todo, por ejemplo el ambiente, se debe cuidar y mantener para las próximas generaciones; cada animal, planta o fuente de agua es importante, los recursos naturales tienen que utilizarse pensando en las generaciones futuras, a quienes no se les puede heredar un ambiente absolutamente deteriorado sino considerar que los aspectos físicos, seres vivos y factores socioculturales conforman ese mundo.

Muchas instituciones educativas dependientes del ministerio del poder popular de educación universitaria, presentan un deterioro notable en la mayoría de sus ambientes; ejemplo LUZ, aun cuando el mantenimiento de las mismas es responsabilidad del Estado (Art., 6 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela); en gran parte, depende de la actitud y comportamiento que adoptan los estudiantes ante esta situación, especialmente en los niveles de educación superior, es donde se concentra el mayor número de estudiantes en la edad de la adolescencia, la etapa más conflictiva del desarrollo humano.

La Universidad José Gregorio Hernández, no escapa de esto, es una forma organizada de participación de ciudadanos y ciudadanas que asumen libremente un triple compromiso, entre ellos cooperar en la identificación y denuncia de situaciones injustas, buscar soluciones a los problemas que afectan a la sociedad en su conjunto, colaborar activamente en la mejora de actividades culturales, ambientales y sociales.

Por tal motivo, los estudiantes de esta casa de estudio, juegan un papel importante en el bienestar de su comunidad universitaria, en primera instancia, los problemas ambientales se dan en diferentes niveles, desde entornos inmediatos, como aquellos que afectan en el hogar, vecindario, comunidad y la misma universidad, donde convergen diferentes tipos de individuos con hábitos, costumbres, actitudes y valores.

La universidad Dr. José Gregorio Hernández, no desprende de esta realidad y en los últimos años ha venido experimentando un marcado deterioro en las áreas que constituyen el espacio de la misma. Se podría decir que esto se debe a la mínima formación de una cultura

ambiental que ha de iniciarse en el núcleo familiar a través de la enseñanza de modales, hábitos de higiene y comportamiento social que coadyuven a despertar su interés por conservar el entorno, en tal sentido se presenta esta investigación que orienta la participación ciudadana de los integrantes de esta casa de estudio hacia la responsabilidad ambiental

a.- Fundamentación teórica

La participación ciudadana, tal y como lo expresa la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999), es una forma de "Democracia Directa", uno de sus orígenes se constituye en Atenas, con la Asamblea Popular, formada por ciudadanos que tomaban decisiones fundamentalmente de manera directa y personal. La Democracia Ateniense era entendida como una democracia directa, el pueblo participaba directamente en las decisiones políticas por medio de la aclamación; esto era posible porque la polis griega era pequeña y tenían pocos habitantes.

Con un poco de historia en la democracia ateniense la rotación de los cargos públicos era rápida, designados por sorteo; una forma posible y efectiva de gobierno que bien podía ser puesta en práctica. Hoy día se plantea como un sistema representativo y no directo, de participación política de los ciudadanos, lo que hace difícil adoptar un tipo de democracia directa, se concibe como un sistema de limitación y control del gobierno debido a que las sociedades políticas contemporáneas cubren territorios muchos más extensos y comprender poblaciones numerosas que en la antigüedad.

Por consiguiente, Venezuela comienza a experimentar un proceso de apertura hacia la Participación Ciudadana con la desconcentración del poder central a partir de 1989, cuando se aprueban instrumentos legales como la Ley de Elección y Remoción de Gobernadores, Alcaldes y Concejales; la Ley de Régimen Municipal, la Ley del Sufragio y la Participación Política, donde se incluyen los referéndum, como mecanismos de participación. Es de hacer notar, la Participación Ciudadana no está normada a través de una ley específica; sin embargo, existen ciertas prerrogativas establecidas en la Constitución Nacional y en la Ley Orgánica de Régimen Municipal que propician la participación del pueblo en los asuntos públicos. Esto permite afirmar lo que se busca, en última instancia, hacer eficientes desde el punto de vista formal los gobiernos locales.

Por lo expuesto anteriormente, tales prerrogativas tratan de establecer herramientas al ciudadano para que identifique problemas, presente proyectos y genere soluciones a los mismos, permite que el pueblo asuma su responsabilidad en la ejecución y administración de los recursos, en la vigilancia y control de la gestión local. En otras palabras, es más factible en los niveles municipal y parroquial, forma parte de una tendencia global o que, según González, F.

(1999:31), afirma que: ...dos grandes tendencias marcan el fin del siglo XX y los inicios del Siglo XXI: "La Globalización" y "la Lugarización". Ambos procesos obedecen a razones de cambios de orden tecnológico y fundamentalmente en las nuevas como la microelectrónica, las telecomunicaciones, los nuevos materiales fabricados por el hombre y la robótica.

En la actualidad el proceso de participación ciudadana ha avanzado y de alguna forma todo viene de la mano, de la descentralización, donde la Lugarización constituye una realidad tangible. Se define como una tendencia homogenizadora, la cual busca desarrollar la identidad personal, local y privilegia lo autóctono, vernáculo, natural y singular, lo cual tiende a la heterogeneidad, que no escapa las instituciones educativas en cualquiera de sus niveles

Lo anterior permite señalar que la Participación Ciudadana debe ser vista como un mecanismo para reforzar la democracia. Pero también, para abrir nuevos caminos de relación, tomando en consideración las necesidades de los individuos. Desde esta óptica, es indudable que teóricamente, el ámbito local constituye el terreno más apropiado para que se desarrolle una activa participación de la colectividad en las actividades que en él se deben desarrollar, en aras de cumplir con su misión y fortalecimiento

Por esta razón, para el logro real de tal propósito, es necesario la promoción y cumplimiento de métodos de Participación Ciudadana, que faciliten los caminos de comunicación entre los diferentes grupos sociales, a través de la comunicación debe lograrse una mayor fluidez de los Proyectos y Planes Sociales, así como también fomentar la constitución de asociaciones, comités de salud, comunidades educativas, asociaciones deportivas, culturales, sindicatos campesinos, logrando así que los ciudadanos tomen conciencia cívica generalizada desde las instituciones educativas

Educación ambiental

Aunque el término educación ambiental, se define en documentos de la Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia, la Educación y la Cultura (UNESCO), dados de 1965, no es hasta el año 1972, en Estocolmo, durante la Conferencia de la Naciones Unidas sobre el Medio Humano, cuando se reconoce oficialmente la existencia de este concepto y de su importancia para cambiar el modelo de desarrollo. Donde fue constituido el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), entidad coordinadora a escala internacional de las acciones a favor de la protección del entorno, incluida la educación ambiental.

A partir de ese momento, se realizaron diferentes eventos sobre el particular, que conforman lo que se llama el debate ambiental, entre los que cabe destacar, el Coloquio Internacional sobre la Educación relativa al Medio Ambiente (Belgrado, 1975); La Conferencia Intergubernamental sobre Educación Ambiental, organizada por la UNESCO y el PNUMA en Tbilisi, antigua URSS, 1977; El Congreso sobre Educación y Formación Ambiental, Moscú, 1987; La Conferencia de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, Río de Janeiro, 1992.

El objetivo de la educación ambiental no es sólo comprender los distintos elementos que componen el medio ambiente, las relaciones que se establecen entre ellos, sino la adquisición de valores y comportamientos necesarios para afrontar los problemas ambientales actuales, acercándose a la idea de un desarrollo sostenible que garantice las necesidades de las generaciones actuales y futuras. Así como lo expresa García (2005).

La Educación Ambiental (E.A.) tiene sus orígenes en preocupaciones conservacionistas que proponían la inafectabilidad de los recursos y condenaban a un desarrollo cero a los países del sur. En ese contexto, la Educación Ambiental se concibe como una dimensión que debe integrarse en las propuestas educativas dirigidas a la sociedad (p 106).

En esta línea, la educación ambiental debe impulsar la adquisición de la conciencia, los valores y los comportamientos que favorezcan la participación efectiva de la población en el proceso de toma de decisiones, resulta clave para comprender las relaciones existentes entre los sistemas naturales y sociales, así como para conseguir una percepción más clara de la importancia de los factores socioculturales en la génesis de los problemas ambientales. La educación ambiental así entendida puede ser un factor estratégico que incida en el modelo de desarrollo establecido para reorientarlo hacia la sostenibilidad y la equidad.

Normativa o aspectos legales

Después de la Conferencia de Estocolmo (1972), gradualmente se fueron manifestando las preocupaciones del hombre por el ambiente y varios países, entre ellos Venezuela, se dotaron de leyes y reglamentos sobre el tema, aunque muy severas en el papel, en la práctica son letra muerta (no se aplican) o las artimañas reglamentarias limitan su ejecución.

Cabe señalar, que a partir de 1976, el Gobierno Nacional de Venezuela da un impulso significativo en pro de la conservación y mantenimiento del ambiente con la promulgación de la Ley Orgánica del Ambiente, donde se establecieron las pautas y niveles de responsabilidad de los diferentes organismos oficiales, haciendo énfasis en la participación del Ministerio de Educación, quien debía poner especial interés en la enseñanza conservacionista a través de los

programas educacionales, lo que actualmente debe hacerse mediante la aplicación de los ejes transversales en los diferentes niveles educativos.

En Venezuela existe un marco legal muy nutrido que establece los niveles de participación de los ciudadanos, motivándolos a ser gestores en la ejecución de acciones para resolver los problemas que atañen a sus comunidades (incluyendo las escuelas y universidades). De hecho, el tema de la conservación ambiental ocupa un lugar importante en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (art. 127- 128), la Ley Orgánica del Ambiente, la Ley Orgánica de Educación.

Ley de diversidad biológica

Artículo 1º.- Esta Ley tiene por objeto establecer los principios rectores para la conservación de la Diversidad Biológica.

Artículo 2º.- La Diversidad Biológica son bienes jurídicos ambientales protegidos, fundamentales para la vida. El Estado Venezolano, conforme a la Convención Sobre la Conservación de la Diversidad Biológica, ejerce derechos soberanos sobre estos recursos. Dichos recursos son inalienables, imprescriptibles, inembargables, sin perjuicio de los tratados internacionales válidamente celebrados por la República.

Sensibilización y responsabilidad ambiental

El objetivo de la educación ambiental no es sólo comprender los distintos elementos que componen el medio ambiente y las relaciones que se establecen entre ellos, sino la adquisición de valores y comportamientos necesarios para afrontar los problemas ambientales actuales, acercándose a la idea de un desarrollo sostenible que garantice las necesidades de las generaciones actuales y futuras. Así como lo expresa García, (2005).

La Educación Ambiental tiene sus orígenes en preocupaciones conservacionistas que proponían la inaceptabilidad de los recursos y condenaban a un desarrollo cero a los países del sur. En ese contexto, se concibe como una dimensión que debe integrarse en las propuestas educativas dirigidas a la sociedad (García. 2005 p 106).

Por ello, para Gardetti (2009), indica que la responsabilidad ambiental posee un fundamento ético y operativo, el cual por un lado, está fundado en una ética de reciprocidad y compromiso (intergeneracional) que impulsa hacia una forma distinta de gestionar, producir, consumir y relacionarse entre las empresas y su entorno. Así mismo, responde a necesidades operativas de los diferentes agentes públicos y privados, expresadas en la búsqueda de una mayor innovación y (Eco) eficiencia traducida en un mejor resultado en el cumplimiento de sus respectivas misiones.

Por otra parte, Núñez (2010) plantea a la responsabilidad ambiental en el plano interno o intramuros, con implicaciones que aseguran una adecuada gestión de los residuos, prevención de los posibles daños o impactos ambientales derivados de la propia actividad, estímulo y desarrollo de la eco eficiencia, maximización de los posibles beneficios ambientales de la actividad, y en general utilización de los recursos naturales pertinentes.

Respecto a la seguridad ambiental el Dr. Mario Duarte Villarelo (2008), la define: "es el estado en el cual existe una relación directamente proporcional entre el equilibrio ambiental, el desarrollo y el bienestar social, que puede influir en la seguridad nacional, regional e internacional. Clements (1997) expone que un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) incorpora el medio ambiente a la gestión general de la empresa, otorgándole una ventaja estratégica.

¿Por qué es importante la práctica de la Responsabilidad Social Ambiental?

La tendencia actual de las empresas se basan en el desarrollo sostenible en aspectos ambientales, al cual hace referencia Stephan Schmidheiny, Presidente de la Fundación Avina-Suiza: *"Las Compañías prósperas en un mundo sostenible serán las que superen a sus competidores en conceder especial importancia a todos sus grupos de interesados, no sólo a clientes y empleados sino también favoreciendo al mejoramiento de su entorno ambiental"* (cursiva del autor) (Ulla, 2003, p.18).

Cada día se cometen atrocidades ambientales en el mundo, que desencadenan una serie de problemas socio-económicos y se padecen sus efectos de forma mediata e inmediata. Los efectos de la industrialización son cada vez más visibles, sin embargo, muchas empresas no hacen lo suficiente para revertir esta corriente de destrucción, a sabiendas de que es el futuro que dejan a sus hijos (un mundo contaminado y con pocas posibilidades de desarrollo).

Pero no todo es negativo, algunas organizaciones unen sus esfuerzos e implementan estrategias para mejorar el entorno ambiental, están son Empresas Ambientalmente Responsables (EAR), no sólo por cumplir normas jurídicas, sino por la conciencia de mejorar las actividades productivas, buscando alternativas tecnológicas donde el impacto ambiental sea reducido a su mínima expresión.

El concepto de responsabilidad social se ha tomado de forma muy básica, se ha enfocado o limitado principalmente a la solución de algunos problemas sociales como educación, drogas, pobreza, entre otros, y en materia ambiental son pocos los esfuerzos. Sin embargo, cada día se hace más necesaria la práctica de Responsabilidad Social Ambiental (RSA).

La Responsabilidad Social Ambiental (RSA) se puede entender como el conjunto de mecanismos de desarrollo limpio aplicados por las empresas públicas o privadas, para minimizar su impacto al medio ambiente en el espacio donde desarrolla sus actividades de producción, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los habitantes de los alrededores.

A pesar de los adelantos logrados en cuanto a la Responsabilidad Social, existen empresas que se resisten a la idea de que uno de los objetivos organizacionales debería ser contribuir al desarrollo y progreso del sector donde desempeña sus actividades, sencillamente, se apoyan en enfoques como el de Friedman (1984) que afirma:

“En una empresa libre, en un sistema de propiedad privada, un ejecutivo corporativo es un empleado de los propietarios del negocio. Él tiene una responsabilidad directa con sus patronos. Esa responsabilidad consiste en dirigir la empresa conforme a sus deseos, los cuales generalmente consistirán en ganar tanto dinero como sea posible conformándose a la vez a las reglas básicas de la sociedad, aquellas incorporadas en las leyes y aquellas incorporadas en las costumbres éticas....” (Milton en Sulbarán, 1995, p. 238).

El desarrollo de la ciencia y la tecnología hace que se diversifiquen las actividades económicas y las empresas, creando nuevas operaciones con mayor o menor impacto ambiental y es por ello que el estudio de la Responsabilidad Social Ambiental y la puesta en práctica de acciones se hacen cada vez más necesarias.

b.- Método

Los aspectos metodológicos de la investigación. Según Chávez (2003), es del tipo descriptiva porque se caracteriza un hecho o grupo con el fin de establecer su comportamiento, es decir la actitud de los estudiantes hacia la conservación del ambiente de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Su diseño fue de campo, ya que se realizó en el sitio donde se encuentran los sujetos investigados sin manipular o controlar la variable (Arias, 2004). En este caso en particular, en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Los datos básicos se encontraron en libros de texto, tesis y trabajos de grado, la normativa legal vigente en Venezuela, así como algunas páginas o artículos publicados en Internet.

La población objeto de estudio, según Tamayo y Tamayo (2001), es la totalidad de un fenómeno de estudio que incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades que integran el fenómeno y que deben cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que participan de una determinada características, se les denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación.

Esta investigación, está determinada por una población finita de estudiantes de la educación superior de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, sin embargo se prescindió del uso de la muestra ya que se aplicó el censo poblacional, seleccionado a los estudiantes del segundo, semestre del turno nocturno, de la facultad de ciencias económicas y sociales, el cual según Selltiz, Deuth y Cook(1980) citado por sabino (1996) "es el recuento de todos los elementos de la población y/o una especificación de la distribución de sus características, basadas en la información por cada uno de los elementos."

A fin de complementar Sierra (2002), señala que la muestra se constituye en una porción representativa de la población, en la cual se presenta las características del fenómeno a estudiar. Para determinar el número mínimo de componentes de la muestra, se aplica la fórmula del cálculo del tamaño de la muestra para poblaciones finitas. La muestra queda conformada por 300 estudiantes de la facultad de ciencias económicas y sociales de la universidad Dr. José Gregorio Hernández.

c.- Resultados

¿Según su opinión las condiciones en que se encuentra la infraestructura de la UJGH es óptima?

Siendo el aporte más del 60% de las personas entrevistadas se observó que gran parte de la población estudiantil coinciden en afirmar que las condiciones que la universidad ofrece a los estudiantes favorecen y complacen las expectativas exigidas en cuanto a infraestructura, son óptimas y agradables para el fortalecimiento de valores y la concientización de darles el buen uso que corresponde.

¿Considera usted que el manejo inadecuado del mobiliario de la UJGH (cartelera, pupitres, escritorio) causan deterioro del mismo?

En los resultados obtenidos un 90% de la población aclaro que por uso y manejo inadecuado de todo el mobiliario dentro de la universidad se deteriora con gran facilidad de todo los enseres que tenemos a nuestra disposición al momento de recibir todos los conocimientos que son impartidos por nuestros colaboradores y profesores en la UJGH, mientras que el 10% se mantuvo de forma neutral.

¿Considera usted que con frecuencia apoya los pies en las paredes?

Es muy frecuente que en cualquier espacio estudiantil se manifieste este tipo hábito, por lo tanto el 72% de la población afirmó que si apoya los pies en las paredes, desde la educación superior no se fomenta de manera directa el reconocer que no está bien hacerlo, mientras que 28% de la población afirmo que mantienen presente principios desde la educación

básica te enseñan que no es buen hábito hacerlo y por lo tanto mantienen su comportamiento de no ensuciar las paredes.

En su opinión, realiza campañas en pro de la conservación y protección del ambiente universitario?

El 80% de la población acordó que no realiza ningún tipo de campaña o forma de dar a conocer todo lo relacionado en pro de la conservación y la protección del medio ambiente ya que no es un tema profundizado dentro de la UJGH por tal motivo no se muestra ningún tipo de interés para la iniciativa de dichos procesos, mientras que el 20% de la población afirmó que si está en una constante búsqueda de información en cuanto a lo concerniente con la conservación del medio ambiente.

c.- Discusión

En base a lo anterior, se plantea la participación social con relativa permanencia, en decisiones y acciones propias; con participación ciudadana, haciendo alusión a un sistema de actitudes, acciones, decisiones que operan sobre el tejido social; la participación, así entendida, es siempre una categoría compleja que supone subjetividad, relación con otros, con el medio; también un triple cambio en la persona participante, en la situación sobre la cual interviene en la sociedad misma.

Por ende, la participación ciudadana se entiende como la intervención de los ciudadanos de cada comunidad en cuanto a opinión, acción en función de intereses sociales con el fin de buscar soluciones, mejoras a los problemas, proyectos colectivos, de esta manera se entiende el rol importante que tiene la participación ciudadana en la responsabilidad social.

Conclusiones

Los jóvenes muestran una alta preocupación por el mantenimiento de los espacios universitarios, refleja una gran carga afectiva por el ambiente; lo que finalmente se traduce en ciudadanos con una alta sensibilidad social. Significa que utilizar estrategias de sensibilización se incrementa la participación ciudadana del estudiante, docente y personal de la universidad, puesto que sería un trabajo en equipo de responsabilidad compartida.

Reforzar constantemente los aspectos cognitivos y afectivos de los estudiantes, mediante el fomento de actividades relacionadas con la preservación del ambiente universitario y el de su comunidad que les despierte el amor por la naturaleza y por todos los elementos que forman parte del ambiente, generando la participación ciudadana.

Impulsar, en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, el desarrollo de investigaciones en el campo de la educación ambiental. Más aun tomando en cuenta que se requieren profundos cambios en la conciencia y el comportamiento de las personas. No solo trabajos de texto para luego convertirse en letra muerta, sino en prácticas constructivas, formativas e integradoras

Los docentes en los niveles de educación superior, tomen conciencia del daño que en todo el mundo se viene haciendo al ambiente, así como de la necesidad de cambio, contribuyendo activamente a la educación ambiental para el uso sostenible de los recursos. Lo cual supone modificar incluso esquemas mentales muy arraigados como: la hoja de respeto, escribir por un solo lado del papel, escribir obligatoriamente en papel blanco, entre otros. Paradigmas que de un modo u otro alientan la tala de árboles en el mundo.

Referencias bibliográficas

- Agenda 21. (1998), **Desarrollo sostenible: un programa para la acción pontificia** Universidad Católica del Perú – IDEA. Lima. 609pp.
- Áreas V. (2002), **Promoviendo y educando en medio ambiente**. Arequipa. Artículo Publicado en el III Congreso de Educación Ambiental. Lima. Perú.
- Arias, F. (2004), **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología Científica**. Caracas. Venezuela
- Asamblea general de las Naciones Unidas, (2004).
- Ballestrini, M. **Como se elabora el proyecto de investigación**. Caracas. Servicio Editorial. (1997).
- Beltrán, J. (2002), **Bases Psicológicas de la Educación Ambiental** Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta (2005).
- Bolívar, A. (1995), **Los contenidos actitudinales en el currículo de la reforma**. Madrid
- Bolívar, C. (2002), **Instrumentos de investigación educativa. Procedimiento para su diseño y validación**. Barquisimeto. Venezuela
- Bozhovish, L.I. (1976), **La personalidad y su formación en la edad infantil**. Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana.
- Chávez, N. (2003), **Introducción a la investigación educativa**. Maracaibo, Venezuela.
- Clay Lindgren, H. (1979), **Introducción a la Psicología Social**. Edit. Trillas, México.
- Conferencia Internacional Medio ambiente y Sociedad: (1997), (1997), **Educación para la Sensibilización y para la Sostenibilidad**.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999),

Declaración de la Conferencia Intergubernamental de Tbilisi sobre Educación Ambiental.
Tbilisi, (1977), <http://www.jmarcano.com/educa/docs/tbilisi.html>

Febles, M. (2004), **Sobre la necesidad de la formación de una conciencia ambiental**.
Facultad de Psicología. Universidad de La Habana.

FEDE. **Manual para la rehabilitación y mantenimiento de la planta física escolar**. Caracas.
Venezuela.

Gabaldón, A. (1986), **Política Ambiental y Sociedad**. Capítulo VII. Cultura y Educación
Ambiental Monte Ávila (Eds). Venezuela.

Ley de Diversidad Biológica (2009). www.circ.org.ve/ambiente/leydiversidad.Htm

Ley Orgánica de Educación (2009)

Ley Orgánica del Ambiente y su Reglamento (1976)

Control de precios en la República Bolivariana de Venezuela 2003-2013 (6JJGH-15)

Maryana Sandra *

Mariby Boscán **

Resumen

Los controles de precios se aplican buscando maximizar el bienestar social al procurar controlar la inflación, sin embargo, generan distorsiones significativas. En este sentido, la presente investigación se propone analizar los resultados del control de precios aplicado en la República Bolivariana de Venezuela durante el periodo 2003-2013, para lo cual se utilizó un estudio descriptivo-documental. Entre los resultados destacan: poco impacto para frenar la inflación (29,48% en promedio), aumento de la escasez de productos (13,1% en promedio), además la economía presenta ineficiencias en términos de congestión en establecimientos, re-trabajo en la búsqueda de productos, existencia de mercados ilegales, entre otras. Se concluye que los beneficios del control de precios han sido escasos frente a la pérdida de bienestar generada.

Palabras clave: Control de precios, escasez, ineficiencias económicas.

Price control in the Bolivarian Republic of Venezuela 2003-2013

Abstract

Price controls apply seeking to maximize social welfare by seeking to control inflation, however, generate significant distortions. In this sense, this research aims to analyze the results of price controls applied in the Bolivarian Republic of Venezuela during the period 2003-2013, for which a descriptive-documentary study was used. Highlights included: little impact to curb inflation (29.48% on average), increasing scarcity of products (13.1% on average), the economy also presents inefficiencies in terms of congestion on local, re-work in search of products, existence of illegal markets, among others. We conclude that the benefits of price control have been scarce in the welfare loss generated.

Key words: Price controls, shortages, economic inefficiencies.

* Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). Magíster en Gerencia de Empresas (LUZ), Economista (LUZ). Docente-Investigadora categoría titular de la Universidad del Zulia. Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Departamento de Estudios de Microeconomía. marysandra@yahoo.com.

** Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). Magíster en Gerencia de Empresas (LUZ), Economista (LUZ). Docente-Investigadora categoría titular de la Universidad del Zulia. Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Departamento de Estudios de Microeconomía. maribyboscan@yahoo.com

Introducción

En la actualidad la economía de la República Bolivariana de Venezuela esta altamente controlada con regulaciones de diversos tipos, desde precios de los bienes y servicios de consumo final, insumos productivos, divisas así como otros aspectos que afectan sensiblemente a personas y empresas, según el gobierno nacional tales regulaciones buscan mejorar el bienestar del pueblo, sin embargo sus resultados han afectado significativamente a la actividad productiva, generando inflación, escasez e ineficiencia, que resultan situaciones contrarias al bienestar social.

En este contexto la presente investigación se propone analizar los resultados del control de precios aplicado en la República Bolivariana de Venezuela durante el periodo 2003-2013. Para lo cual se definieron dos objetivos específicos: 1) describir la situación de la legislación en materia de precios, 2) identificar los resultados del control de precios. Para lo cual se utilizaron indicadores como la tasa de inflación, el índice de escasez así como la presencia de colas, contingentes de consumo, transacciones ilegales y otras ineficiencias económicas.

Este estudio comprende una primera parte sobre la fundamentación teórica de los controles de precio en economía, funcionamiento y consecuencias, seguidamente se incluye la conceptualización del precio justo, bajo el supuesto de que el mecanismo de control de precios permite fijarlo en este nivel. A continuación se menciona la metodología empleada en la investigación, resultados, conclusiones y referencias bibliográficas.

Este trabajo aporta información empírica que corrobora postulados teóricos sobre el comportamiento de los controles de precios en economías, fundamentalmente con relación a los resultados colaterales indeseables que suelen estar asociados, en este sentido destaca la escasez de productos, surgimiento de mercados ilegales así como diversas fuentes de ineficiencia, destacando las largas filas para la obtención de los bienes, asignación de contingentes de compra así como la extensión del tiempo y área espacial para la búsqueda de artículos.

(a) Fundamentación teórica:

1.- Control de precios una opción de política económica

Para esta investigación los controles de precios se entienden como restricciones legales sobre cuánto puede variar el precio de un bien o servicio en el mercado. Estos pueden ser de dos tipos: Precio máximo y precio mínimo. El precio máximo se refiere al nivel más alto que los vendedores pueden cobrar por un bien (precios al consumidor o usuario). Mientras el precio mínimo alude a aquel precio más bajo que los compradores tienen que pagar para adquirir un bien (Krugman y Wells, 2007). Sin embargo, en este caso se tratará solo el precio máximo por considerar el efecto directo sobre el bienestar de las personas.

Los gobiernos aplican políticas de precios máximos con la finalidad de mantener el precio de los bienes en un determinado nivel, buscando favorecer a los más desposeídos, además para que un precio máximo sea relevante en términos económicos éste debe ser inferior al determinado en el nivel de equilibrio entre oferta y demanda, sin embargo, cuando esto ocurre la cantidad que los demandantes desean adquirir supera a la que los vendedores están dispuestos a ofrecer, por lo que aparecerá la escasez en el mercado (Mochón, 2005) (Ver Figura 1).

Las intervenciones gubernamentales a través de políticas de control de precio generan excesos de demanda que no son transitorios, sino que tales situaciones de desequilibrio pueden permanecer indefinidamente (Mochón, 2005), además aún después de levantada la medida la economía tardará algún tiempo en retornar a niveles eficientes de oferta y demanda, debido al efecto de las expectativas y pérdida de confianza de los agentes económicos.

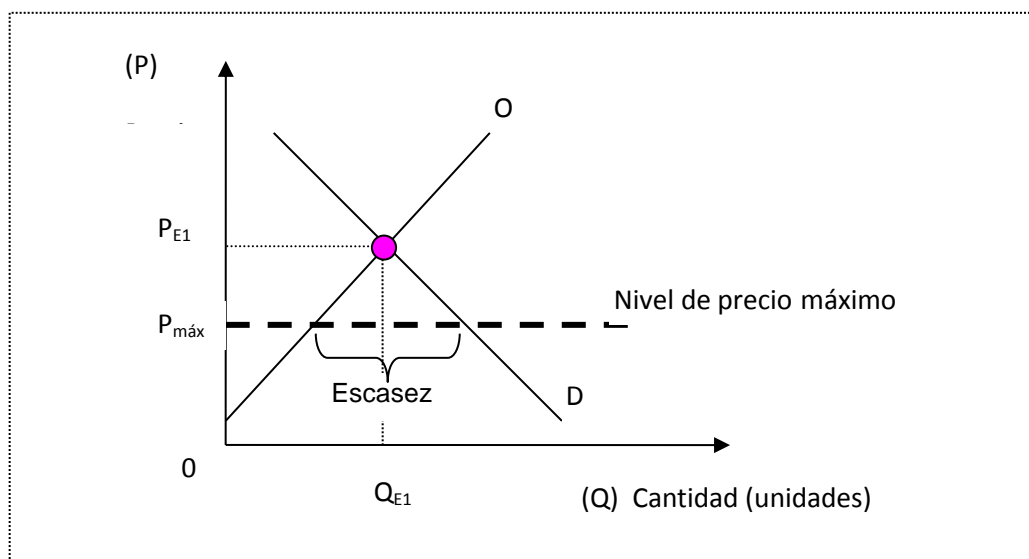


Figura 1: Situación de equilibrio y precios máximos

Fuente: Mochón, 2005

Asimismo, una legislación (restricciones) sobre los precios máximos que se puedan cobrar provoca fluctuaciones en el equilibrio de mercado, generando algunos efectos colaterales indeseables entre los que destacan: escasez en la oferta del bien, asignación ineficiente de los bienes a los consumidores (recursos desaprovechados en la búsqueda del bien y una calidad ineficientemente baja de los productos que se ofrecen) y surgimiento de actividades ilegales (Krugman y Wells, 2007).

Cuando existe escasez de un determinado bien, debido al establecimiento de un control de precios se desarrolla algún mecanismo que permita racionar la oferta existente al precio fijado por el gobierno, tal mecanismo se puede consistir en largas colas, donde los demandantes que

están dispuestos a llegar antes y realizar la fila con suerte conseguirán el producto, mientras que los que no estén dispuestos no lo conseguirán al precio establecido. Además los vendedores o las autoridades gubernamentales pueden decidir establecer criterios para racionar los productos, dándole prioridad a algunos grupos sociales como personas mayores (Mochón, 2005), estableciendo cantidades máximas por persona, o bien a través de algún mecanismo automatizado, generándose asignaciones ineficientes.

Una asignación ineficiente en el consumo implica que la gente que requiere urgentemente un bien y está dispuesta a pagar un precio elevado no siempre lo consigue, mientras que las personas a las cuales les importa relativamente poco ese bien (y por tanto están dispuestas a pagar menos por él) pero tienen suerte, lo consiguen. Además, las colas hacen perder tiempo y esfuerzo a los compradores, mientras que otro tipo de discriminaciones por grupo social o racionar la cantidad a comprar pueden resultar injustas (Mochón, 2005).

Por otro lado, los controles de precio impulsan el surgimiento de mercados negros, donde se compran y venden ilegalmente bienes y servicios; bien porque la venta es del todo ilegal o porque los precios cobrados no corresponden a lo legalmente establecido (Krugman y Wells, 2007). En este mercado se encuentran los productos escasos pero a un precio superior al nivel máximo fijado, estando generalmente fuera del comercio formalmente establecido. Por tanto, cuando los gobiernos imponen un precio máximo a fin de maximizar el bienestar de las personas, no todos resultan beneficiados, solo algunos consiguen adquirir el producto al precio determinado, además los efectos colaterales indeseables tienden a reforzarse en el largo plazo.

2.- Precio justo

Autores como Max Weber (1864-1920), Heinrich von Langenstein, Alberto Magno (1193-1280), y Tomás de Aquino (1226-1274) (citados por De Roover, 2004), entre otros refieren el "Precio Justo" en sus aportes desde distintos enfoques. Para los dos primeros el "precio justo" estaba determinado por el costo de producción, correspondiendo a un cobro razonable que permitiría que el productor viviera y mantuviera a su familia de acuerdo a su posición en la vida (De Roover, 2004).

Mientras en los trabajos de Alberto Magno y Tomás de Aquino el "precio justo" era considerado como una estimación común de la sociedad, siendo similar al llamado precio de mercado, a pesar de que sus aportes referentes al precio son considerados dispersos y poco precisos, en este caso el precio de mercado tendería a coincidir con el costo o a oscilar alrededor de éste, pero nunca inferior (De Roover, 2004). Entonces para esta investigación se considera un precio justo aquel que responde a la estructura de costos explícitos del bien más una ganancia para el empresario acorde con el riesgo y el costo de oportunidad asumido en el

negocio (equivalente al costo implícito), siendo el precio justo igual al costo medio (costos explícitos más implícitos).

En este caso el empresario recibe un beneficio económico normal, que en términos contables es igual a la cuantía de los costos implícitos (Bernanke y Frank, 2007), recuperando totalmente sus costos de producción y venta, y ganando además una retribución que justifica seguir operando en la actividad a la que se dedica, la cual es igual a la que se obtendría en la mejor opción alternativa (Mochón, 2005), por lo que podría considerarse como una retribución justa.

(b) Métodos:

El estudio realizado es descriptivo-documental, no presenta población, muestra ni instrumentos especialmente seleccionados para la recolección de información, puesto que no incluyó un diseño de campo. En cuanto a la delimitación temporal, los datos fundamentales para la investigación corresponden al periodo 2003-2013, mientras que la delimitación espacial corresponde al territorio de la República Bolivariana de Venezuela. Utilizó fundamentalmente fuentes secundarias de información, empleando la observación, análisis y síntesis de datos, así como el uso de tablas y gráficos para su presentación y contrastación.

(c) Resultados:

3.- Socialismo del siglo XXI y la regulación de precios

En Venezuela los controles de precio se han aplicado con diversas variantes en distintas épocas, sin embargo a partir de 1974 sus efectos son más significativos debido a que cobra importancia interna el fenómeno de la inflación, pues aparecen variaciones de dos cifras en el índice de precios al consumidor. De esta forma, en 1974 se promulga la ley Antimonopolio y de Protección al Consumidor, más tarde en 1983 se establece un sistema general de control de precios, en 1984 se crea la Comisión Nacional de Costos, Precios y Salarios (CONACOPRESA). Posteriormente, en 1992 se promulga la ley de Protección al Consumidor, siendo ésta nuevamente modificada en 1995 con la ley de Protección al Consumidor y al Usuario (**Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios INDEPABIS**, 2014).

Durante el periodo 1944-1999 se crearon cinco institutos para la regulación de precios y protección del consumidor, los cuales comprenden: la Comisión Nacional de Abastecimiento (15 de agosto de 1944), la Superintendencia de Protección al Consumidor (5 de septiembre de 1974), la Comisión Nacional de Costos, Precios y Salarios (CONACOPRESA

en 1983). El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor (IDEC, 24 de marzo de 1992), Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y al Usuario (INDECUCU, 17 de mayo de 1995). (**INDEPABIS**, 2014).

Posteriormente, dentro del modelo conocido como socialismo del siglo XXI se aplica una política de precios máximos, al establecer un control de precios desde el 02 de febrero de 2003 (decreto No. 2.604 de la gaceta oficial No. 37.626 de fecha 06-02-2003), que incluyó inicialmente alimentos de la cesta básica como leche, pollo, arroz y pastas; medicinas; materias primas y materiales de construcción como cabilla y cemento así como servicios públicos (agua, electricidad, gas, telefonía básica), pero que en la actualidad afecta a casi todos los productos que se ofertan en la economía nacional (Morales, 2012).

Durante el periodo 1999-2014 se han realizado múltiples cambios de legislación en materia de precios y protección al consumidor, consistentes en: se reforma la ley de protección al consumidor y al usuario (04 de mayo de 2004, gaceta oficial No. 37.930), decreto con rango, valor y fuerza de ley especial de defensa popular contra el acaparamiento, la especulación, el boicot y cualquier otra conducta que afecte el consumo de los alimentos o productos sometidos a control de precios (21 de febrero de 2007, gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 38.629) (**INDEPABIS**, 2014).

Luego este decreto con rango, valor y fuerza de ley especial se reformó en la gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 38.862 de fecha 31 de enero de 2008. Posteriormente se dicta el decreto con rango, valor y fuerza de ley para la defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios (31 de julio de 2008, gaceta oficial extraordinaria No. 5.889), luego se reforma esta ley el 01 de febrero de 2010 en gaceta oficial No 39.358, posteriormente se promulga la ley de costos y precios justos (18-07-2011, gaceta oficial No. 39.715, decreto No 8.331) la cual cedió su espacio, con fugaz permanencia, a la ley para el control de los costos, precios, ganancias y protección de la familia venezolana (21-11-2013); y finalmente la vigente ley orgánica de precios justos (23-01-2014, gaceta oficial No. 40.340). Sin contar los distintos reglamentos parciales o no de las referidas leyes. (**INDEPABIS**, 2014).

También durante el mismo periodo (1999-2014) se han creado tres institutos para la protección de usuario, siendo estos: Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (**INDEPABIS**, 1 de febrero de 2010), la Superintendencia Nacional de Costos y Precios (18-07-2011) y la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos socio Económicos (**SUNDDE**, decreto No. 750 del 24-01-2014 Gaceta oficial No. 40.341) (**INDEPABIS**, 2014).

Con la ley de precios justos del año 2014 se suprime la superintendencia de costos y precios justos y el Instituto para la defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios, además se derogan la ley de costos y precios justos así como la ley para la defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios. Adicionalmente, la ley de precios justos pone un techo a las ganancias de las empresas, pues, según su artículo 32, en ningún caso el margen máximo de ganancias de cada actor en la cadena de comercialización podrá exceder de 30 puntos porcentuales de la estructura de costos del bien o servicio.

Por otro lado, en la legislación venezolana se viene registrando una tendencia a fortalecer las sanciones frente a las infracciones en materia de precios, como una medida para frenar la inflación, así en la ley de precios justos del año 2014, se hace énfasis en la regulación de la ganancia máxima, costos y precios. Incluyendo en sus artículos 45, 49, 52, 53 y 54 sanciones como: multas en términos de unidades tributarias (UT) entre 200 a 50.000 UT, cierre u ocupación temporal de establecimientos hasta por 180 días, clausura de establecimientos, confiscación de bienes, y prisión entre 6 hasta 12 años para quienes restrinjan la oferta, o bien impidan la producción, acopio y transporte de bienes y servicios (Maduro, 2014).

Con respecto a la ley de precios justos otro aspecto preocupante es la estimación de la estructura de costos establecida en la providencia administrativa No 003-2014 que fija los criterios contables generales para la determinación de precios justos (gaceta oficial No 40.351 de fecha 07-02-2014), en ésta en su artículo 2 numeral 3 el costo se define como el valor de los elementos necesarios directa o indirectamente para la producción de un bien o servicios, el numeral 4 diferencia entre costos de producción y gastos ajenos a la producción (gastos del periodo) (República Bolivariana de Venezuela, 2014).

En este caso, el costo de producción comprende todos los costos derivados de la adquisición y transformación para darle al producto o servicio su condición de terminado o prestado. Incluyen, según el numeral 6 costos de adquisición de materiales y materias primas, costos de transformación a fin de darle al producto o servicio su condición de terminado o prestado, además, según el numeral 10, todo desperdicio o uso anormal de los factores de producción no será atribuible al costo de producción excluyéndose de la base de cálculo del precio justo.

Mientras los gastos ajenos a la producción comprenden los de administración, representación, publicidad, ventas, entre otros, de éstos según el numeral 12 solo podrán ser incorporados a la estructura de costos del bien o servicio aquellos considerados necesarios para la realización de las operaciones medulares, además en ningún caso podrán superar el 12,5% del total de costos de producción del referido bien, adicionalmente según el numeral 11 están excluidos como costos de producción los de almacenaje, venta, financiamiento, distribución, tributos, donaciones, gastos por muestras sin valor comercial y otros que no contribuyen a

llevar los productos o servicios a su condición de terminados o prestados (Maduro, 2014), lo cual limita las posibilidades de brindar un buen servicio al usuario.

3.1.- Los resultados del control de precios: Inflación, escasez e ineficiencia

Para analizar los efectos del control de precios en el periodo considerado (2003-2013) se utilizó el nivel de inflación, la escasez y la presencia de ineficiencia económica. Para medir la inflación, los indicadores empleados fueron la variación acumulada del índice nacional de precios al consumidor así como la variación acumulada del índice de precios al consumidor en el área metropolitana de Caracas. En este sentido, el primer indicador constituye el referente más completo de la inflación a nivel nacional, sin embargo este solo está disponible desde el año 2008, de esta forma, con respecto al índice nacional de precios al consumidor éste registra un nivel elevado durante el periodo 2008-2013 siendo en todo momento una cifra de dos dígitos, mostrando estabilidad para los años 2010 y 2011 al situarse alrededor de un 27%, disminuye en el 2010 a un 20,1%, pero aumenta significativamente en el 2013 hasta un 56,2% (ver tabla 1).

Tabla 1: Variación acumulada porcentual del índice nacional de precios al consumidor 2008-2013 Base: Diciembre 2007 =100

Años	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Variaciones acumuladas (%) Dic-Dic	30,9	25,1	27,2	27,6	20,1	56,2

Fuente: Banco Central de Venezuela, 2014a.

Mientras en lo que va del año 2014 lleva acumulado un 9,8% en el primer trimestre según cifras del Banco Central de Venezuela (2014a), por lo que, aunque pueda bajar con respecto al año anterior, seguirá siendo elevada en término de los años precedentes. Mientras que durante el periodo 2003-2013 la variación acumulada porcentual del índice de precios al consumidor en el área metropolitana de Caracas muestra una inflación promedio del 29,48%, donde en todo momento se mantienen niveles de inflación de dos dígitos, siendo los años 2003, 2007-2011 y 2013 los de mayor aumento inflacionario (ver tabla 2).

Tabla 2: Variación acumulada porcentual del índice de precios al consumidor en el área metropolitana de Caracas 2003-2013. Diciembre 2007 =100

Años	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Variaciones acumuladas (%) Dic-Dic	27,1	19,2	14,4	17,0	22,5	39,1	26,9	27,4	29,0	19,5	52,7

Fuente: Banco Central de Venezuela, 2014a.

Por otro lado, para medir la escasez se empleó el índice de escasez de los bienes del índice nacional de precios al consumidor, en este caso durante el periodo 2003-2013 éste fue en promedio del 13,1%, mientras que los años 2012 (14,23%) y 2013 (20,78%) destacan como los de mayor escasez promedio de productos, al tiempo que para marzo de 2014 el índice de escasez se situó en 29,4% según cifras del Banco Central de Venezuela (ver tabla 3). Además en éste último año se han presentado algunas ausencias históricas del 100% como la del aceite de Maíz. (Tejero, 2014).

Tabla 3: Indicador de escasez de los bienes del índice nacional de precios al consumidor (2009-2014)

Años	(% de escasez por mes												Promedio anual
	E	F	M	A	May	J	Jul	Ago	S	O	N	D	
2009	11,0	11,9	14,6	14,8	13,9	14,3	13,3	12,2	13,2	13,0	11,8	13,2	13,1
2010	14,5	14,8	13,1	14,3	14,5	12,3	9,5	9,6	10,3	10,7	11,4	13,3	12,36
2011	12,6	13,1	13,5	11,7	11,6	13,4	11,8	13,5	14,0	12,9	12,1	15,2	12,95
2012	16,2	14,4	10,8	14,8	14,4	11,7	14,2	13,7	13,6	16,1	14,6	16,3	14,23
2013	20,4	19,7	20	21,3	20,5	19,3	19,4	20	21,2	22,4	23	22,2	20,78
2014	28	ND	29,4	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	28,7

Promedio de escasez 2003-2013 = 13,1%

Fuente: Banco Central de Venezuela, 2012 y 2014b.

En otro orden de ideas, desde el año 1999 el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela ha puesto en práctica varias medidas de control estatal sobre el aparato productivo, dando como resultado una caída importante de la producción nacional que ha comprometido el abastecimiento de productos básicos, en este contexto a fin de garantizar la disponibilidad de productos las importaciones han venido creciendo de forma significativa, situándose para el periodo 2009-2013 en niveles cercanos a los 40.000 millones de dólares, destacando los años 2009, 2012 y 2013 como los de mayor nivel de importaciones (ver tabla 4). Por otro lado, el

aumento de las importaciones fue más contundente en el caso del sector público, donde han aumentado un 1.418% en el periodo 1999-2013, mientras que en el sector privado el aumento durante el referido periodo ha sido de un 145% (Tejero, 2014).

Tabla 4: Comercio exterior 2009-2013 en millones de dólares (MM US\$)

	2009	2010	2011	2012	2013
Importaciones (FOB)	38486 ®	33069 ®	34861 (p)	47310 (p)	37804 (p)

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas, 2014.

Donde: Los datos excluyen exportaciones de petróleo y sus derivados, (p) = Cifras provisionales, ® = Cifras rectificadas (incluyen importaciones de PDVAL, FOB= valor de la mercancía en el puerto de embarque, sin incluir flete y seguro.

De otra parte, la economía venezolana evidencia la presencia de ineficiencia en términos de grandes colas en los establecimientos de expendio de productos, que ha obligado a los oferentes a establecer diversos mecanismos para la asignación de bienes, entre los que destacan: cantidades máxima de compra por persona, días de compra según el terminal de la cédula de identidad o bien el lugar de residencia, asimismo, el ejecutivo nacional ha propuesto el establecimiento de una Tarjeta de Abastecimiento Seguro como otro mecanismo “voluntario” de asignación, existencia de mercados negros en plena vía pública y otros localizados en ciertas zonas de las principales ciudades del país, diversas visitas a locales para la consecución de productos, entre otras.

(d) Discusión

Los resultados presentados en la sección anterior, permiten afirmar que durante los quince años que lleva el llamado socialismo del siglo XXI la volatilidad legislativa en materia de regulación de precios ha sido significativa, sucediéndose reformas, nuevas leyes y decretos de manera continua, así como el cambio de denominación de los organismos de protección al consumidor. Además destaca la tendencia a incrementar la intensidad de las sanciones en las últimas leyes aprobadas.

Este tipo de legislación se ha traducido en la penalización del proceso productivo, reduciendo la fluidez del mismo hasta el punto que según el abogado Leoncio Lándaez “tanto la ley de precios justos como la del trabajo plantean un escenario donde el empresario venezolano se encuentra nadando en un mar de normas que, en realidad, están restringiendo su

actividad y su derecho económico consagrado en la constitución" (Dinero, 2014a, p. 21), en tal caso la producción depende entonces de la política de planificación centralizada del gobierno nacional.

Además la legislación vigente (ley orgánica de precios justos) presenta importantes limitaciones en las consideraciones de costo, que dejan por fuera rubros relacionados con la utilidad de tiempo y oportunidad para el usuario, disponibilidad del producto al alcance del consumidor, la publicidad informativa (brinda al usuario la posibilidad de encontrar el producto fácilmente) y otros costos de venta, esta claro que existe diferencia entre el costo de producir y el costo de vender, pero éste último también representa utilidad para la personas, ya que no solo se trata de terminar el producto, sino de hacerlo accesible al usuario.

Asimismo, tampoco se consideran los costos de transacción que en una economía como la venezolana son relevantes. En este sentido, los costos de transacción (costo en que incurren las partes en el proceso de ponerse de acuerdo y de velar por el cumplimiento del mismo incluyen: costos de negociación, información, gastos asociados a la protección de los derechos de propiedad como abogados, notarias, redacción de contratos, entre otros) que aunque no se originan directamente en el proceso productivo son determinantes para el intercambio económico.

Adicionalmente, las pérdidas del proceso productivo no son recuperadas a través del llamado "precio justo", por lo cual éste podría volverse es en sí mismo "injusto" si se considera que los cortes eléctricos por parte de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC), así como los retrasos en la liquidación de divisas por parte del Centro Nacional de Comercio Exterior (CENCOEX) son generadores de pérdidas pues provocan paralización temporal de la producción en la industria nacional no imputable a la propia gestión de ésta última.

Por otro lado, la legislación vigente establece un margen de ganancia no mayor al 30%, que si bien puede resultar conveniente en ciertos sectores como la actividad de comercialización, no lo es para otros como la agricultura y manufactura, donde los riesgos asociados al proceso productivo así como los inherentes a las condiciones de la plataforma operativa venezolana ameritan una reconsideración de ese límite, a fin de evitar el cierre de empresas productivas.

El control de precios establecido desde el año 2003 corresponde a una situación de política de precio máximo en el sentido definido en Krugman y Wells (2007), que ha afectado al universo de los productos comercializados en la República Bolivariana de Venezuela, registrándose fielmente todos los efectos colaterales indeseables mencionados por los referidos autores, a saber escasez, mercados negros e ineficiencia, al tiempo que no ha permitido controlar el fenómeno de la inflación, al mantenerse ésta en niveles considerablemente altos

durante todo el periodo del 2003-2013, siempre en cifras de dos dígitos, de hecho el año 2013 cerró con una inflación del 56,2% la más alta en los últimos diez años, por lo que puede decirse que el control de precios ha sido poco efectivo para controlar la inflación.

Por otro lado, la mezcla del control de precios con poca producción ha resultado en una escasez promedio del 13,1% durante 2003-2013, mientras que antes del 2003 este indicador rondaba en promedio el 5% en alimentos básicos (Hernández, 2013), al tiempo que el índice de escasez para Marzo de 2014 fue del 29,4%, esto sumado al clima de protestas en las calles iniciadas en febrero de 2014, que han dejado un saldo de al menos 36 personas fallecidas, cientos de heridos y detenidos (Dinero, 2014) ha generado un entorno donde introducir cambios a la política económica se hace imprescindible, en este sentido se propone eliminar el control de precio en los establecimientos privados, al tiempo que se incremente la cobertura de la red pública para la expedición de alimentos, a fin de proteger a los más pobres del inevitable ajuste en los precios luego de levantar la medida de precio máximo.

El aumento significativo de la escasez de productos evidencia un efecto indeseable del control de precio, siendo los productos alimenticios de la cesta básica los que tienen mayores índices de escasez porque tienen precios fijos por debajo de los costos de producción, además las empresas están sometidas a restricciones (Dinero, 2014b). En este sentido, el ejecutivo nacional han reconocido el rezago en los ajustes de precios de diversos productos y ha pactado "bajo cuerda" el alza de algunos de ellos, sin embargo, los empresarios esperan que esto sea oficializado mediante su publicación en gaceta nacional, pues de lo contrario el alza de precio podría prestarse posteriormente para servir de excusa para nuevas intervenciones y expropiaciones a empresas (Deniz, 2014).

Hasta ahora el control de precios para alimentos de la cesta básica ha implicado problemas de abastecimiento, para productos como leche, aceite, azúcar, harina de trigo, café, pollo y otros que en algunos periodos de tiempo no se encuentran fácilmente, así como productos de higiene como el papel higiénico, jabón, pasta para dientes, entre otros. El esquema de control de precio se ha mantenido en una economía que incentiva el consumo y que tiene un aparato productivo que presenta deficiencias estructurales, resultando insuficiente para atender la demanda; además a esto hay que sumar la poca rentabilidad de los productos regulados (que frena la inversión en la actividad productiva, así como las amenazas a la empresa privada), es importante considerar que la situación con el control de precios empeoró a partir de 2007 cuando se aplicaron otras medidas regulatorias como la implementación de guías de movilización de mercancías y cuotas de producción de rubros regulados, y se dejaron de ajustar los precios de los bienes periódicamente.

Para el presidente de la Federación Venezolana de Cámaras de Comercio y Producción (FEDECAMARAS), Jorge Roig "el país no está bien desde el punto de vista macroeconómico" (Torres, 2014), en este contexto, en opinión del representante del empresariado nacional "el mercado peso que ha tenido la agenda política no ha dejado que se tomen las decisiones económicas que ciertamente el país merece y necesita." (Dinero, 2014, p. 9), en este caso muchas decisiones económicas necesarias no se han tomado por el marcado costo político que conllevan.

Por otro lado, ante la escasez de productos en el mercado nacional, se han impulsado el crecimiento de las importaciones, que por demás contraviene los postulados del desarrollo endógeno que el gobierno promulga acoger (Tejero, 2014), esto implica que la economía demanda, cada vez más, una significativa cantidad de divisas, luego a mayor demanda mayor precio, traducándose esto en términos reales en la necesidad de aumentar el tipo de cambio, cabe destacar que no solo han aumentado las importaciones sino que en el sector que más ha aumentado es el público.

Otro aspecto a considerar es el funcionamiento del control de precios para generar bienestar social, en este caso, esta medida tal como ha comprobado la ciencia y la historia económica provoca escasez (no se consiguen los productos buscados), ineficiencias de mercado (colas, re-trabajo para la búsqueda de productos), surgimiento de mercados ilegales, incentivos a comportamientos poco éticos para los agentes económicos (acaparamiento de productos, compras nerviosas, contrabando), en general se demandan mayor cantidad de productos y se produce menos. Además la incorporación de la Tarjeta de Abastecimiento Seguro como otro mecanismo de asignación de bienes, implica gastos de emisión importantes, sin embargo, aun así el usuario no consigue todo lo que busca.

Conclusiones

La legislación de la República Bolivariana de Venezuela en materia de precios ha sido en los últimos años altamente volátil, múltiple, y restrictiva de la actividad productiva. En poco tiempo surgen y son derogadas una gran cantidad de normativas, siendo la mayoría de ellas con clara tendencia a sancionar las conductas consideradas equivocadas, sin embargo, la propia existencia de control con precios desfasados con respecto a la estructura de costos de las empresas constituye un fuerte incentivo económico para las conductas que luego pretenden condenar, por tanto este tipo de legislación no favorece la actividad productiva.

Entre los resultados del control de precios destacan poco impacto para frenar la inflación, escasez de productos, desarrollo de mercados ilegales e ineficiencias económicas, todo lo cual concuerda con la teoría existente al respecto, por lo que la realidad venezolana confirma la

ineficiencia del control de precios para generar bienestar social a largo plazo. En término de la tasa de inflación su contribución a frenar la misma ha sido pobre, pues se ha mantenido en dos dígitos, aunque en promedio más baja que en los diez años precedentes a la aplicación del control.

Tratar de colocar un "precio justo" no ha resultado eficiente, menos aún si el mismo no se ajusta constantemente a las variaciones en costos, o peor aún si resultan excluidos algunos rubros como los costos de las transacciones, distribución y publicidad informativa. En todo caso, al incluir la palabra "Justo" como apellido del precio enmarca la discusión dentro de elementos éticos, en virtud de que lo que es justo para unos tal vez no lo sea para otros, o lo que se considera justo no resulte eficiente, pero la economía como ciencia social no escapa de estas consideraciones.

Con respecto a la escasez de productos se puede concluir que la situación es más seria, pues de una situación de casi nula escasez, se ha pasado a índices superiores al 20%, llegando incluso a ausencias históricas del 100%, de igual forma se han presentado múltiples mercados ilegales y diversas formas de ineficiencia económica, especialmente extensas filas y racionamientos de productos, por tanto el control de precios ha resultado contrario al bienestar social de las personas en la República Bolivariana de Venezuela.

Referencias Bibliográficas

- Bernanke, B y Frank, R (2007). **Microeconomía**. España: McGraw Hill interamericana de España.
- Banco Central de Venezuela (2014a). Información estadística. Disponible en: <http://www.bcv.org.ve> Fecha de consulta: 17-05-2014.
- Banco Central de Venezuela (2014b). Nota de prensa La formación de precios en la coyuntura económica y política de 2013: guerra económica y contraofensiva gubernamental (24-01-2014). Disponible en: <http://www.bcv.org.ve>. Fecha de consulta: 17-05-2014.
- Banco Central de Venezuela (2012) Nota de prensa (07-02-2012). El INPC inicia el año 2012 con importante desaceleración. Disponible en: <http://www.bcv.org.ve>. Fecha de consulta: 17-05-2014.
- Deniz, R (2014). Trimestre de parálisis y pocas soluciones. **Diario El Universal**, 23-03-2014.
- De Roover, R (2004) El concepto de precio justo. Teoría y política económica. <http://www.institutoacton.com.ar/oldsite/articulos/rroover/artroover2.pdf>: Fecha de consulta 07-05-2014.
- Hernández, K (2013). En diez años de control de precios la escasez de alimentos se triplicó. **Diario el Nacional**. 03-02-2013.

Instituto Nacional de Estadística (2014). Selección de indicadores económicos de Venezuela No. 2. Febrero.

Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS) <http://www.indepabis.gob.ve>, Reseña histórica de la regulación de precios y protección al consumidor en Venezuela, fecha de consulta 07-05-2014.

Krugman, P y Wells, R (2007). **Introducción a la economía. Microeconomía.** España: Editorial Reverté,

Maduro, N (2014). **Ley orgánica de precios justos. Gaceta oficial No. 40.340 de fecha 23-01-2014.**

Mochón, F (2005). **Economía, teoría y política.** España: McGraw Hill interamericana de España.

Moncho, R (2013). Comentarios sobre la inconstitucionalidad de la ley de costos y precios justos.

Morales, A (2012). La política de precios de los bienes agroalimentarios desde la perspectiva neoinstitucional. **Revista Venezolana de análisis de coyuntura**, vol. XVIII. No. 2. Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela,

República Bolivariana de Venezuela, Superintendencia nacional para la defensa de los derechos socioeconómicos (2014). Providencia administrativa No 003-2014. Gaceta oficial No 40.351 de fecha 07-02-2014.

Revista Dinero (2014a). Morir en un mar de leyes. Grupo editorial producto. Edición 289.

Revista Dinero (2014b). # SOS economía. Grupo editorial producto. Edición 289.

Tejero, S 2014. El modelo económico afectado por inflación y bajo crecimiento. **Diario El Universal**, 04-05-2014.

Torres, M (2014). Un segundo trimestre nada prometedor. **Revista Dinero.** Grupo editorial producto. Edición 289.

Responsabilidad social tributaria como herramienta estratégica de las PyMES (6JJGH-20)

Marianny Díaz*
Milagros Villasmil**

Resumen

El presente trabajo se enfoca a analizar la responsabilidad social tributaria como herramienta estratégica de las PYMES. Teóricamente se apoya en: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el Código Orgánico Tributario (2001), Guedez (2006), García y Plata (2010), entre otros. Metodológicamente se define de tipo descriptivo, con diseño no experimental, transeccional de campo, la población estuvo constituida por diez (10) empresas del Municipio Maracaibo del Estado Zulia. Como resultado se obtuvo que la responsabilidad social tributaria en las PYMES debe generarse de forma positiva ejerciendo influencia en el sistema social, admite varias acepciones, pero todas coinciden en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente.

Palabras clave: Responsabilidad social tributaria, PYMES, herramienta estratégica.

Tax social responsibility as a strategic tool of the PyMES

Abstract

This paper focuses on analyzing the tax social responsibility as a strategic tool for PYMES. Theory is supported by: the Constitution of the Bolivarian Republic of Venezuela (1999), the Tax Code (2001), Guedez (2006), Garcia and Silver (2010), among others. Methodologically defined descriptive, non-experimental, field transeccional design, the population consisted of ten (10) companies in the Municipality of Maracaibo, Zulia State. The obtained results showed that the tax social responsibility in SMEs should be generated positively influencing the social system supports several meanings, but all agree on a comprehensive set of policies, practices and focusing on respect for ethics programs, individuals, communities and the environment.

Keywords: Tax social responsibility, PYMES, strategic tool.

*Magister en Gerencia Tributaria (2013). Licenciada en Contaduría Pública Universidad Dr. José Gregorio Hernández (2010), Contador Público en libre ejercicio. E-mail: mariannydd@hotmail.com.

**Posdoctoral en Gerencia Pública y Gobierno URBE (2013). Dra. En Ciencias Gerenciales URBE (2008). Magíster en Gerencia Tributaria URBE (2005). Lcda. En Contaduría Pública UNA (2001), T.S.U en Relaciones Industriales IUTAJS (1983); En la Actualidad Docente Investigador Tiempo Completo Titular de la Universidad de la Costa; CUC Barranquilla Colombia; Asesora de Trabajos y proyectos de Investigación en LUZ, URBE y UJGH. Miembro del comité de redacción de la Revista Innovación y Gerencia de la UJGH (2008-hasta la fecha). Facilitadora de Cursos y Talleres. Arbitro permanente en revistas Científicas. Investigador ASOVAC, Investigadora Activa PEII Nivel A E-mail: milagrosv28@gmail.com, mvillasm1@cuc.edu.co.

1. Introducción.

La innovación en la gestión política ha llevado a los gobiernos, a establecer directrices conducentes alcanzar el bien común, mediante la focalización de sus intervenciones sociales. Si bien, la gestión de las políticas sociales tiene como objetivo mejorar el nivel de vida de las personas, el énfasis actual, se centra en el combate a la pobreza extrema, lo cual provoca que otros grupos sociales trabajadores, por ejemplo, vean disminuir los servicios públicos que antes satisfacían sus necesidades principalmente; salud, educación y vivienda, tanto en cantidad como en calidad.

Para enfrentar este problema, es necesario reorientar las políticas así como también los programas referidos a los problemas sociales, a través de nuevas formas de gestión pública y social. Entre ellas, parece urgente que las empresas asuman su responsabilidad ante la sociedad, evitando provocar daños a la misma contribuyendo a resolver sus problemas, en lugar de permanecer ajenas a las condiciones de vida de la sociedad. Ante tales circunstancias, Chourio (2013), señala que la sociedad en general ha emplazado al ámbito empresarial a asumir un comportamiento ético en el perfeccionamiento de su actuación. En razón de ello, a nivel mundial en las últimas décadas se ha incitado un gran interés por parte de los diferentes sectores, público y privado, en gestionar con visión de responsabilidad social la empresa, su incidencia social, los diferentes escenarios donde trasciende, así como el medioambiente del entorno, realidad que involucra el Estado venezolano.

La empresa de servicio público enmarcada dentro del paradigma socio-político del Estado venezolano, actualmente esta instituida como unidad, son responsables con el entorno, y colectivo. Visto desde esta perspectiva, su arquetipo se erige bajo un sistema de valores direccionados a la visión sustentable, donde la actividad se desarrolla con un compromiso interrelacionado, participativo y fortalecido del activo más importante, el capital humano como sujeto actual potencial.

De acuerdo al requerimiento planteado, tal noción surge a consecuencia de la difícil y adversa asimetría plasmada en el disímil escenario político, económico, tecnológico, social, cultural, jurídico, ético, ambiental; dado a la articulación de múltiples procesos en que ha sido emergida la función practicada por el conjunto empresarial adscrita a la Nación, en el pasado. De allí, la prerrogativa que asume la empresa pública de readaptar y; por ende rediseñar el progreso corporativo, con base al cumplimiento de una visión gerencial asociada al ideal de lo que se conoce hoy como responsabilidad social.

Bajo este contexto, el Estado venezolano, la transformación paradigmática social actual, obliga a la empresa del servicio público a incorporar una modalidad de interacción con el entorno, concretamente la evolución en el mecanismo de coordinación social, es decir, la

relación y vinculación entre el Estado, prestación del servicio, satisfacción de necesidades y los actores sociales. En ese sentido, se demanda implantar el componente ético en el enfoque interno organizacional en la valoración de los trabajadores, modelo en la relación laboral y, por consiguiente la dinámica de responsabilidad social empresarial, como coadyuvante de inclusión social democrática y participativa de quienes por años han sido excluidos socialmente.

En razón de ello, la responsabilidad social empresarial ha incitado el nuevo paradigma ético-social, participando en la gestión de distintos sectores empresariales u organizaciones públicos y privados del Estado venezolano, al promover un impacto positivo en los lineamientos pautados, estrategias comerciales e imagen corporativa. De allí que, la responsabilidad social es un modelo de trabajo y organización el cual permite retribuir a la sociedad lo que ésta toma de ella. Es una forma de hacer negocio sustentable, asumiendo sólidamente una visión futurista, apostando a la perdurabilidad organizacional; donde el primer componente debe ser el respeto al medio ambiente, mediante políticas conducentes a un ambiente laboral con condiciones materiales apropiadas, vinculando la comunidad, respetando los derechos humanos para trabajar con apego a ética y valores.

Sobre las bases de las consideraciones anteriores, se considera oportuno resaltar, que este estudio está dirigido a analizar la responsabilidad social tributaria como herramienta estratégica de las PYMES. Es descrita a través de las dimensiones filosofía de la gestión interna de las PYMES, dimensiones interna y externas de la responsabilidad social tributaria, factores determinantes de la misma, así como también los componentes de la responsabilidad social, las acciones estratégicas de responsabilidad social tributaria en materia de las obligaciones establecidas en el Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Sobre La Renta.

De tal manera que se quiere establecer cada una de las acciones correspondientes para dar cumplimiento con lo establecido y así poder generar alternativas en cuanto al mejoramiento de la responsabilidad tributaria tanto para el contribuyente como para las empresas desarrollando así una conducta ética para fomentar la responsabilidad social tributaria como un factor importante en la sociedad.

2. Fundamentación teórica.

2.1. El Estado Venezolano en la transformación paradigmática social actual.

La empresa se ha visto obligada a emprender acciones para revisar rutinas o valores, implantando y activando mecanismos complementarios que acceden a regular, el funcionamiento e interacción con el entorno para rescatar la confianza social, con el objeto de responder a nuevas normativas jurídicas y extra jurídicas, que trasciendan los dispositivos

permitidos o prohibidos en aras de poder incrementar la rentabilidad, entre los cuales se destacan: inversión en el capital humano, mejor relación con los interlocutores, respeto al medio ambiente, entre otros; aspectos relevantes.

Sin embargo, en el Estado venezolano la transformación paradigmática social actual, obliga a la empresa del servicio público a incorporar una modalidad de interacción con el entorno, concretamente la evolución en el mecanismo de coordinación social, es decir, la relación y vinculación entre el Estado, prestación del servicio, satisfacción de necesidades y los actores sociales. En ese sentido, se demanda implantar el componente ético en el enfoque interno organizacional en la valoración de los trabajadores, modelo en la relación laboral y, por consiguiente la dinámica de responsabilidad social empresarial, como coadyuvante de inclusión social democrática y participativa de quienes por años han sido excluidos socialmente.

Con particular relevancia, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), promulga en su artículo 2° que el Estado Venezolano es democrático y social de Derecho, Justicia, propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y actuación, la vida, libertad, justicia, igualdad, solidaridad, democracia, responsabilidad social y en general, la preeminencia de los valores humanos, la ética y el pluralismo político.

En razón de ello, la responsabilidad social empresarial ha incitado el nuevo paradigma ético-social, participando en la gestión de distintos sectores empresariales u organizaciones públicos y privados del Estado venezolano, al promover un impacto positivo en los lineamientos pautados, estrategias comerciales e imagen corporativa.

Desde finales del siglo XIX se vienen desarrollando actividades de responsabilidad social, en todos los países europeos, inclusive en Estados Unidos, No obstante, es en estos últimos años cuando aparecen significativas directrices y pautas de actuación en esta materia de manos de organismos internacionales tales como Naciones Unidas y en particular de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, que ha tenido un relevante papel en esta materia desde su fundación en 1914. Así su declaración de principios fundamentales y derechos humanos es un punto básico de referencia. La nueva concepción de la Responsabilidad Social en las empresas viene como consecuencia de la desigualdad entre países que se genera a través de la globalización, el deterioro del ambiente y la desigualdad social

Es importante mencionar, que en América Latina hace algunas décadas solo las grandes empresas realizaban y difundían acciones de responsabilidad social empresarial, producto de que las primeras iniciativas destinadas a su ejecución solían ser muy costosas, no obstante y a medida que estas prácticas fueron extendiéndose, la responsabilidad social empresarial ha comenzado a ser un elemento válido no solo por las grandes empresas sino también por las

PYMES. Sin embargo, la sociedad actual sostiene que las empresas, por ser instituciones sociales importantes e influyentes, les incumbe la responsabilidad de mantener y mejorar el bienestar global de la sociedad: es obvio, que la responsabilidad social conduce a las empresas a llevar a cabo actividades dirigidas a ayudar a la comunidad, aun cuando las mismas no contribuyan directamente a generar beneficios directos.

Actualmente, las organizaciones han adoptado el término de Responsabilidad Social, por presiones en el ámbito mundial y por efectos de la globalización, han decidido agregar valor a la sociedad. La cual exige a las empresas, que la sociedad no las vea como entes con afán de lucro, sino como instituciones sociales generadoras de mejor calidad de vida, protectoras del medio ambiente, comprometidas con las mejoras de los servicios, que desarrollen programas para compensar acciones, las cuales, como producto de sus actividades o procesos productivos, pudiesen haber afectado el entorno y a la sociedad en general.

Por otra parte, vale la pena señalar que la responsabilidad social en países como Chile ha dado grandes pasos en cuanto a responsabilidad social, el 10 de junio del 2009 aprobaron la resolución exenta del Servicio de Impuestos Interno (SII) N°85 que establece el procedimiento de reconocimiento del contribuyente socialmente responsable y las bases de aplicación. Su motivación viene dada por el interés que genera cada vez más la RSE y por los efectos positivos que su aplicación ha producido en el crecimiento de otros países, por ello la administración tributaria de este país considero necesario agregar al ámbito tributario una serie de acciones que facilite a las organizaciones comprometerse ante la colectividad y generar un valor agregado mas allá de la extinción de la obligación tributaria.

Dicha resolución o programa de Responsabilidad Social Empresarial de Chile considera que al mejorar firmemente la atención al sujeto pasivo, instaurando como "mecanismo de incentivo al cumplimiento tributario, un procedimiento de reconocimiento del contribuyente socialmente responsable"(Clausula 4) será posible identificar con afectividad aquellos interesados que estén en capacidad de optar por un compromiso más allá del cumplimiento de las obligaciones tributarias, cuyas consecuencias de esta conducta, sean fungir como un ente multiplicador de las acciones ejemplarizantes en cuanto a tributación socialmente responsable en el medio en el que se desenvuelve.

De ahí se desprende que la responsabilidad social empresarial tributaria se apoya en el fortalecimiento de la cultura tributaria a través de acciones o actividades dirigidas a divulgar conocimientos a los proveedores que pertenezcan al sector de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), a fin de que cumplan de manera más

eficiente sus obligaciones de carácter fiscal, se adapten a las nuevas tecnologías de información desarrolladas por el Servicio de Impuestos Internos y a la facturación electrónica, colaborando adicionalmente con el cuidado y preservación del medio ambiente.

Aunado a esto es importante destacar que Venezuela, está dando sus primeros pasos en esta materia, sin embargo, aun no existe una ley que regule expresamente este ámbito. De tal manera, Matos (2009), plantea que las PYMES especialmente en el caso venezolano, han generado diversas concepciones en lo referente a su Responsabilidad Social Empresarial, todo ello debido a que muchos de sus gerentes desconocen lo que la RSE representa, su alcance, repercusiones, e incluso existe la ausencia de cultura organizacional, de manera que las empresas deben conocer y trabajar la responsabilidad social de acuerdo a la combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales.

En este mismo orden de ideas, se puede dar a conocer el punto de vista de Hidalgo y Guerrero (2011:172p) quienes exponen, que la responsabilidad social empresarial es el compromiso de contribuir con el desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local, y la sociedad en general, donde sus habitantes tengan una vida de calidad. Actualmente en Venezuela se ha promulgado leyes que de alguna manera benefician a la comunidad, como es el caso de la Ley de Impuesto Sobre la Renta, (2007), Ley del Impuesto al Valor Agregado (2007), Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación, (2010), Ley Orgánica Antidrogas (2010), Ley de Deporte (2010) entre otras. Todas estas disposiciones legales tienen en común realizar ciertos tipos de inversiones en actividades que sean favorables para mejorar algún sector colectivo a través del cual se pueda gozar de beneficios fiscales ya sean exoneraciones o exenciones.

Para Acosta (2009), La pequeña y mediana empresa en Venezuela, se encuentra en una situación de expectativa con relación a las nuevas políticas públicas y de apoyo a este sector, el cual conjuntamente con otras experiencias productivas de corte social tales como las cooperativas, las empresas de producción social (EPS), la microempresa entre otras, que impulsan la democratización del capital como base para la creación de un nuevo orden en la generación y distribución de la riqueza pudiera relanzar esta iniciativa productiva dentro de un nuevo orden de exigencias social y en condiciones de máxima eficiencia.

Según, Aparicio y Valdez (2009), es innegable la relevancia que ha dado el gobierno venezolano al emprendimiento de nuevas empresas en el ámbito de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) para el progreso y desarrollo de la economía en Venezuela, de allí la

necesidad de realizar cambios que estimulen el comportamiento organizacional de las PYMES y cooperativas venezolanas, así como, corregir debilidades y buscar una mayor participación en la economía venezolana.

Dentro de este marco, se evidencia la aceptación del tema de Responsabilidad Social en Venezuela, como iniciativa social abierta afines estratégicos que aporta a la empresa diversidad de beneficios, fortaleciendo y desarrollando la inversión social en beneficio de empleados, comunidades locales, socios comerciales y consumidores, entre otros. En el mismo orden de ideas, es relevante acotar que esta situación se ha estado evidenciando desde hace varios años atrás, siendo sus factores causales, la falta de una cultura tributaria que les permita cumplir con sus obligaciones tributarias, así como también, que las PYMES deben tener una idea clara de las acciones de responsabilidad social tributaria que se puede aplicar ya que este es un tema más complejo.

2.2 Responsabilidad social.

La responsabilidad constituye el deber de responder a cada uno de los actos que se ejecutan; sin embargo, la responsabilidad social, como tal implica mayor profundidad en su significado, en virtud que viene dada por la interacción organizacional con los diferentes sujetos que se relaciona, tanto interna como externamente. Es relevante identificar las diferentes etapas del concepto de Responsabilidad Social, Aparicio y Valdés (2009), sostienen que empezó a transitar a partir de 1950 en los Estados Unidos, con la idea de relacionar a las empresas y los hombres de negocios con la sociedad en la que están insertos. La responsabilidad social comienza a ser tema relevante en el mundo empresarial, institucional como académico.

En virtud de ello, las políticas abarcan evitar daños a la reputación o posición competitiva, se establecen acciones sobre el medio ambiente, desarrollo sostenible. Cabe destacar, que en esta etapa, comienzan a proliferar códigos éticos y, códigos de conducta. Por lo consiguiente, se considera el inicio de responsabilidad social empresarial, mediante la influencia teórica de dos (02) elementos externos de importancia, que son: La Declaración de la OIT, relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998) y, el establecimiento del Global Compact (2000) de la ONU.

Ahora bien, de acuerdo con lo planteado por Correa, Flynn, Amit (2004), en América Latina la responsabilidad social es un tema presente desde principios del siglo XX, a través de la filantropía, la concepción de la responsabilidad social como parte de la gestión de negocio. En efecto, países como: Perú, México, Chile, Brasil, Guatemala y Panamá, se comienza a gestar la

preocupación en el comportamiento ético de la empresa, las condiciones de los trabajadores, el desarrollo comunitario y el impacto sobre el medio ambiente.

Con particular relevancia, Méndez (2008), parte del criterio que en Venezuela desde comienzos del siglo XX, ha existido una aproximación al tema de la RSE. No obstante, los esfuerzos realizados en desarrollarla han sido grandes, dedicados a actividades sociales y filantrópicas en parte del establecimiento de leyes tributarias que permiten el desgravamen de estas actividades. Ahora bien, en la actualidad la responsabilidad social es vista bajo un concepto amplio y estratégico que involucra la empresa revestida de legitimidad social, por tanto la actividad corporativa ha dejado de lado la teoría del beneficio económico como su único fin, para orientarse a la interacción con su entorno interno y externo de manera voluntaria para contribuir a la conservación del medio ambiente y el desarrollo sustentable.

2.3 Responsabilidad social empresarial.

Para Guerrero (2001), la Responsabilidad Social Empresarial "RSE" es un modelo de trabajo y organización que retribuye a la sociedad lo que ésta toma de ella. En este sentido, es una forma de hacer negocio de manera sustentable, asumiendo una sólida visión de futuro, apostando a la perdurabilidad de la organización; donde el primer componente debe ser el respecto al medio ambiente.

Según, la definición establecida por De la Cuesta, Valor y Sanmartín (2002), la Responsabilidad Social Empresarial es la actitud responsable de la empresa hacia todos sus grupos de interés, entendiéndose esto como, trabajadores, Estado, comunidad, clientes, proveedores, medio ambiente, entre otros. Ahora bien, la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas AECA (2004), entiende la RSE como el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la Preservación del medio ambiente, desde su composición social.

En este orden de ideas, la Comisión de las Comunidades Europeas (2002), sostiene que es un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente integrar las preocupaciones sociales y ecológicas en sus actividades comerciales y en las relaciones con sus interlocutores. Adicionalmente. Por su parte, Guédez (2008), define la responsabilidad social bajo el enfoque connotativo, denotativo y operativo a través del siguiente orden:

a) Enfoque Connotativo, es el ejercicio ético y sustentable de la competitividad, observa el comportamiento ético empresarial en aquello que realiza mas allá de las imposiciones formales y legales que pautan su funcionamiento, relacionándose con lo que hace a favor del grupos de

interés; b) Enfoque Denotativo, define la responsabilidad social como el conjunto de estrategias que permiten identificar, atender, anticipar, sobrepasar las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés (stakeholders) internos y externos; y, c) Enfoque Operativo, la responsabilidad social se define sobre la base de las estrategias que orienten las acciones.

2.4 Responsabilidad social tributaria

La responsabilidad social desde el ámbito tributario se compromete con una conducta que busca beneficio dentro del marco de restricciones impuestas por la ley, pues la sociedad presta su apoyo a las empresas permitiéndole existir, estas se sienten comprometidas a recompensar a la comunidad ofreciendo beneficios.

Por otro lado, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el artículo 132 plantea lo siguiente: Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social.

De igual forma el Artículo 133 de la Carta Magna establece que toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley. En razón a lo expuesto se puede considerar que la responsabilidad social tributaria es establecida para promover un mayor sentido de identidad, tanto a nivel del auto apreciación en conjunto de la organización como en función de la identificación de cada trabajador con su empresa. Donde la identidad representa la percepción que el público tiene de la empresa, en cuanto a que no se requieren muchos argumentos para demostrar que la buena imagen esta directamente asociada al juicio socialmente responsable de las empresas.

La presencia de un administrador que decida sobre la actividad de la empresa, es fundamental para canalizar los procesos hacia las metas que se hayan trazado. En tal sentido, el administrador es persona física o jurídica que administra sus propios bienes o los ajenos, es decir, que desempeña una administración legal, en el sentido que debe ejecutar su funciones con probidad y responsabilidad. Por otra parte Arismendi (1979, p. 256) indica:

Con respecto al fundamento legal de la solidaridad de los gerentes, administradores y representantes respecto a las deudas tributarias de las personas jurídicas que dirigen, hace necesario, exponer el concepto de solidaridad, ya que la figura de estos sujetos pasivos se

encuentran incluida en el Código Orgánico Tributario (2001) en la categoría de responsables solidarios.

Se entiende por solidaridad una modalidad de obligación con pluralidad de sujetos, que consisten en que existiendo varios deudores o acreedores, de una prestación que, pudiendo ser divisible, se puede exigir a cada uno de los deudores o acreedores por el total de ella, de manera que el efectuando o recibido por uno de ellos, extingue toda obligación respecto del resto. La responsabilidad solidaria, tiene sustento legal en el artículo 28 del Código Orgánico Tributario (2001), el cual señala textualmente: "Son responsables solidarios por los tributos, multas y accesorios derivados de los bienes que administren, reciban o dispongan (...) Los directores, gerentes, administradores o representantes de las jurídicas y demás entes colectivos con personalidad reconocida".

Según el estudio planteado, la responsabilidad social tributaria como herramienta estratégica de las PYMES se manifiesta mediante el comportamiento basado en normas sociales vigentes, valores, expectativas de desempeño. Sin embargo, este punto de vista destaca una sociedad esperanzada en el comportamiento más allá de proporcionar bienes y servicios por parte de la empresa u organización, como resultado esta entidad debe ser responsable de los costos sociales, políticos, económicos, jurídicos, culturales, ambientales y éticos; en razón del resultado de su actividad.

La situación descrita, demuestra que la empresa u organización en ejercicio activo debe reaccionar y contribuir a resolver problemas sociales, incluso aquellos que no pueden atribuírsele directamente. Tomando en cuenta el criterio del presente estudio investigativo sirve de marco para formular políticas genéricas de la responsabilidad social, al ofrecer bienes y servicio público. Con base a lo indicado, la práctica empresarial del sector público como privado ha empezado mundialmente a promover un cambio cultural relacionado a la responsabilidad social empresarial.

En este sentido, la responsabilidad social tributaria debe ser llevada a cabo por personas capacitadas con el fin de orientar en lo referente a la retribución de las condiciones que la sociedad les ha aportado y tener presente que una contribución además de beneficiar a la sociedad con las obras realizadas donde se identifiquen los tributos con los cuales pueden desarrollar acciones de responsabilidad social tributaria.

2.9 Componentes de la responsabilidad social.

De acuerdo a lo establecido por Ferrell (2004), el concepto de responsabilidad social empresarial no debe ser confundido con el de ética en los negocios. Mientras ésta se ocupa de

definir principios y estándares que guían el comportamiento en los negocios, la responsabilidad social se refiere a la obligación de la empresa de maximizar el impacto positivo y minimizar el negativo sobre stakeholders. Sobre la base de estas ideas se distinguen cuatro (04) componentes de responsabilidad social fundamental a toda actividad empresarial, destacándose entre ellos: los componentes económico, legal, ético y filantrópico.

2.9.1 Económico

A criterio del autor, el componente económico de responsabilidad social se relaciona con la forma de distribuir socialmente, los recursos para producir bienes y servicios a fin de maximizar la riqueza de los stakeholders. Dentro de este concepto se encuentran los temas referidos a: regulación de competencia, protección del ambiente, consumidores, así como problemas vinculados con el mundo laboral.

En tal sentido, para Carroll (1999), la responsabilidad económica tiene por fin ser rentable para accionistas, entregar buenos trabajos a empleados y productos de calidad para clientes. Las organizaciones empresariales se crearon con el fin de proporcionar bienes y servicios que satisfagan necesidades de consumidores a cambio del precio justo, su naturaleza económica es evidente y maximizar el beneficio derivado de la actividad es el primero en ser reconocido. De acuerdo a los requerimientos planteados, a la vista de estos objetivos la empresa deberá establecer la prioridad dentro de los aspectos descritos anteriormente, asumiendo que el sistema político y sociocultural del entorno tendrá un impacto significativo socialmente, maximizando la calidad de vida del colectivo, brindando protección tanto al ambiente como a la institución del al trabajo.

2.9.2 Legal

A criterio de Ferrell (2004), la responsabilidad legal conlleva el cumplimiento de leyes y regulaciones del gobierno. Es mediante el sistema legal que la sociedad obliga a las empresas a seguir una conducta aceptable. Por otra parte, Carroll (1999), la responsabilidad legal busca cumplir leyes y reglas del juego preestablecidas. Como complemento el autor considera esencial la responsabilidad económica para que exista responsabilidad legal en la organización, una organización no coexiste de cualquier modo, es necesario el cumplimiento de mínimos legales exigibles socialmente y toda empresa está obligada. De este modo, la responsabilidad legal implica cumplir con las leyes, o adaptarse al sistema mediante cauces políticos, ejemplos de esta responsabilidad es la normativa laboral, pago de impuestos o normas de producción.

2.9.3 Ética

De acuerdo con Ferrell (2004), la responsabilidad ética es aquella que obliga a las empresas a cumplir con un comportamiento aceptable hacia los stakeholders. Es decir, hacer lo correcto, justo y equitativo más allá de lo requerido legalmente. En este sentido, puede verse la legislación como una porción ética codificada. Por ello, la responsabilidad ética correspondería a acciones evidentemente morales, que aún no se han convertido en obligaciones legales por no contar con el aval mayoritario poblacional.

Bajo estas consideraciones, se interprete que la ética de un ámbito exclusivamente individual pasa a tener relevancia en organizaciones, estar presente en los medios como demanda social semi-pública. Visto de esta manera las organizaciones dejan de concebirse agentes exclusivamente económicos para introducir una dimensión social y ética en la gestión.

2.9.4 Filantrópica

En concordancia con Ferrell (2004), la responsabilidad filantrópica, se refiere a las contribuciones organizacionales relacionadas a la calidad de vida y bienestar del colectivo. Este tipo de responsabilidad corresponde a aquellas conductas y actividades que la sociedad aprueba y desea destacándose actividades de beneficencia y voluntariado. Dentro de estas perspectivas la organización desempeña un papel importante en las personas, no sólo como generadora de empleo y riqueza, sino como agente de desarrollo en comunidades. Las grandes organizaciones son conscientes de ello y aprovechan la responsabilidad social para obtener ventajas competitivas. Como se advierte, la responsabilidad filantrópica ha dejado de ser una actividad autónoma confiada a una fundación y cada vez forma parte de las estrategias que contribuyen a realizar el objeto social.

Dentro de este contexto, a criterio de la enunciada fundación la acción social comienza a ser considerada por algunas empresas una participación continua en proyectos sociales que requiere gestión por objetivos, esta nueva orientación supone evolución desde la filantropía hacia la estrategia corporativa. Obviamente, una verdadera y, por ende equitativa responsabilidad social involucra el poder elaborar actividades que resultan circunstanciales para la empresa dirigidas de algún modo a retribuir a la sociedad lo que esta le concedió.

3.- Resultados.

Con el propósito de cumplir con los objetivos de la investigación, se presentan los resultados obtenidos. Se considera oportuno resaltar, que este estudio estuvo dirigido a analizar la responsabilidad social tributaria como herramienta estratégica de las PYMES del Municipio Maracaibo del Estado Zulia.

Atendiendo a las consideraciones planteadas, las concepciones de responsabilidad social tributaria van en paralelo con diferentes supuestos respecto al comportamiento humano, evidenciando la necesidad de formular lineamientos estratégicos, entrelazados con métodos que permitan desarrollar políticas con la finalidad de establecer un conjunto de acciones, que permita a las PYMES, contar con herramientas, que al ser utilizadas en forma efectiva solucionen problemas.

Con base en la filosofía de gestión básica interna de las PYMES, se percibió que los valores éticos en la Administración tributaria, están orientados hacia lo social y colectivo que a lo personal e individual. En el mismo orden de ideas, las dimensiones de la responsabilidad social tributaria en el contexto de las PYMES. Se infirió que las políticas públicas, y gobernabilidad tiende a organizar las acciones internas y externas empresariales para la consecución de propósitos nacionales como organización.

La población encuestada manifiesta sentirse identificada con la misión y visión de la organización de igual forma aplican valores y códigos de ética para contar así con una gestión interna eficaz y eficiente. La misión es determinante para lograr las metas establecidas en las empresas, y la visión es fundamental en la definición del rumbo y dirección de la organización, la misma es la representación de lo que se quiere sea la empresa en el futuro; por lo tanto constituye la inspiración para alcanzar objetivos establecidos a través del diseño de estrategias corporativas.

En ese sentido, Robbins (2009), considera la misión como una declaración que describe los valores, las prioridades de una empresa. Por su parte, Guillen (2009), expone que la visión señala el camino que permite a la alta gerencia establecer el rumbo para lograr el desarrollo esperado.

De la misma forma, la adopción de las leyes ambientales se da de manera uniforme donde el personal tiene conocimiento de las mismas dentro del desarrollo de sus actividades, ya que las leyes ambientales reducen el impacto sobre el medio ambiente que pueda producir las emisiones contaminantes así como el recurso de consumo y materias primas, ayudando al aumento de su rentabilidad. Al respecto, García (2002), son acciones que se traducen en imputabilidad de una

valoración positiva o negativa por el impacto ecológico de una decisión, por lo tanto se puede referir al beneficio o daño causado, en detrimento de futuras generaciones. Guillen (2009), la RSE le proporciona a los empleados mayor confianza por la empresa, la sienten como suya; se eliminan probabilidades de conflictos relacionados a la productividad, aumentando la disposición al trabajo; reducción de ausentismo.

Aunado a lo anterior, la empresa tiende adoptar el estado de ciudadanía corporativa como estrategia, asumiendo compromiso con los derechos civiles, económicos y sociales. Por lo tanto, es corresponsable con y por la sociedad, posee análogas obligaciones a las de cualquier ciudadano de un país. Consideran que la responsabilidad social es un compromiso asumido con la calidad de vida de sus trabajadores, con una atención de calidad a quienes prestan servicio, con el mejoramiento del entorno social, económico, cultural.

4.- Conclusiones

De los datos desprendido para la dimensión filosofía de la gestión interna de las PYMES, se puede decir que; la filosofía dentro de la empresa debe de ser firme y estar pensada para cualquier tipo de situación que se pueda presentar en cualquier momento junto con la idea de que la filosofía debe proporcionar un sistema general del que se establecerá la política de la empresa. La dimensión interna de la RSE, vendrá definida por el interés social, no solo de la rentabilidad de la empresa en atención a cuestiones como la propia gestión, los recursos humanos, la formación, seguridad ambiental y laboral, la cual le permite al personal a adaptarse a su gestión y toma de decisiones. La principal estrategia es constituir "aliados sociales" en un trabajo conjunto con el sector público y privado mediante el apoyo de iniciativas de desarrollo sustentable que se revertirán a mediano o largo plazo en rentabilidad social.

La responsabilidad social tributaria, se constituye en el participar y más aun cuando se trata de involucrar a las empresas, quienes requieren de la motivación de los directores o gerentes para crecer en esa formación una responsabilidad social tributaria que involucre tanto a los sujetos pasivos como activos intuyéndolos a que participar significa "formar parte de participación para el desarrollo del país. Las estrategias deben ser diseñadas en base a políticas emanadas del Estado, tomando en cuenta el estudio de la realidad social para el logro de objetivos. Se demostró en el análisis que los objetivos estratégicos en la planificación destaca el beneficio para comunidades a través del proyecto comunidad

La responsabilidad social tributaria en las PYMES debe generarse de forma positiva ya que ejercen significativamente la influencia en sistema social, así las mismas admite varias acepciones, pero todas coinciden en que se trata de un enfoque que se basa en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente.

Referencias bibliográficas

- Acosta (2009). Las **PYMES en el desarrollo de la economía social**. Factores de éxito. Subsector contratista del Municipio Lagunillas del Estado Zulia. Tesis Doctoral. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt.
- Aparicio, J. y Valdés, B. (2009). **Sobre el concepto de responsabilidad social de las empresas**. Un análisis europeo comparado. Universidad de Castilla-La Mancha. Disponible: revistas.ucm.es/rla/11318635/articulos/CRLA0909120053A.PDF. [Consultado el 20/05/2014]. Hora: 7:30 p.m.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Gaceta Oficial Extraordinaria. N° 36.860. 30 de diciembre de 1.999. Caracas Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. **Código Orgánico Tributario**
Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17/10/2001.
- Carroll (1999), Corporate **social responsibility. Evolution of a definitional construct**. En Archie B. Carroll Construct. En Archie B. Carroll. Disponible en www.buscalibros.cl/corporate-social-responsibility-crane-andy-cp_1913714.htm. [Consultado el 26/05/2014]. Hora: 5:45 a.m.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2002). **La responsabilidad social de las empresas. Una contribución empresarial al desarrollo sostenible** (Comunicación). Disponible en: <http://www.foretica.es/comunicación%20rse.pdf>. Consultado el 20/05/14 hora 9:00 p.m.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2002). **La responsabilidad social de las empresas. Una contribución empresarial al desarrollo sostenible** (Comunicación). Disponible en: <http://www.foretica.es/comunicación%20rse.pdf>. Consultado el 20/05/13 hora 9:00 p.m.
- Correa, E. Flynn, S. y Amit, A. (2004). **Responsabilidad social corporativa en América Latina: Una visión empresarial**. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Chourio (2013) **Responsabilidad social tributaria como nueva tendencia gerencial en el sector carbonífero**. Presentado en la Universidad Rafael Bellosó Chacín, para optar al título de Magister en Gerencia Tributaria.

- Ferrell, R. (2004). **Introducción a los negocios en un mundo cambiante**. Mc Graw Hill, 4ta edición. México.
- García, G. (2002). **Responsabilidad social en Colombia. Retos desde la complejidad y la búsqueda de no exclusión**. Universidad Javeriana. Colombia.
- Guillen (2009). **Gestión ambiental y responsabilidad social empresarial en la pequeña y mediana empresa**. Tesis Doctoral. Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Guédez, V. (2006). **Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial**. Editorial Planeta Venezolana S.A. Caracas Venezuela.
- Guédez, V. (2009). **Responsabilidad social empresarial: ¿Moda gerencial o estrategia de negocios?** business online. Disponible en www.bvonline.com.ve/index.html. [Consultado el 03/03/2012] Hora: 9:00 p.m.
- Guerrero, M. (2001). Director de promoción del centro mexicano para la filantropía A.C. **Participación corporativa y responsabilidad social**. Disponible en <http://www.responsabilidad-social-esquel.org.ec/univ>. [Consultado el 23/03/2012]. Hora: 8:00 p.m.
- Hidalgo y Guerrero (2011). **Responsabilidad Social Empresarial Tributaria Venezolana y Chilena**, Tesis Doctoral en la Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Luzardo (2007). **Responsabilidad Social, Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Banca Universal**. Tesis Doctoral. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín.
- Matos, M. (2009). **Gestión comunitaria de los servicios públicos en Venezuela: Entre la nueva institucionalidad y el gobierno desde y para la ciudadanía**. XIII Congreso Internacional del CLAD: Sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Buenos Aires Argentina.
- Méndez, CH. (2008). **Responsabilidad social de empresarios y empresas en Venezuela durante el Siglo XX**. Editorial Strategos Consultores. Venezuela.
- Robbins, S. (2009). **Comportamiento organizacional**. Prentice Hall. México.
- Serna G. (2001). **Gerencia estratégica. Planeación y gestión teoría y metodología**. Sexta edición. Editores 3r Bogotá.
- Vidal, M. (2006). **La importancia del constructo: ética y responsabilidad social en la formación de emprendedores en la Universidad EAN**. Revista Escuela de administración de negocios, Septiembre-diciembre, número 058. Colombia.

Estrategia tecnológica como elemento de responsabilidad social en las universidades (6JJGH-34)

Angelica Toro *
Giovanny Esposito **
Diamar Parra ***

Resumen

El estudio tuvo como propósito determinar la estrategia tecnológica como elemento de responsabilidad social en las universidades, el tipo de investigación fue descriptiva, el diseño de campo no experimental y transeccional. La población objeto de estudio estuvo constituida por la alta gerencia y gerencia media, al personal de tecnología adscritos a las universidades privadas. Se diseñaron dos cuestionarios de múltiples respuestas, su validación se obtuvo a través del juicio de 10 expertos y la confiabilidad por el método Alfa-Cronbach obteniendo un 0.94, lo cual mostró una alta confiabilidad. Los resultados en cuanto a la dimensión tipos de estrategias determinaron ser bajas recomendando a las autoridades universitarias que empleen otros tipos de estrategias de las ya tradicionales.

Palabras clave: responsabilidad social, la estrategia tecnológica, universidad

Technology strategy as part of social responsibility at universities

Abstract

The study was aimed to determinate the technology strategy like elemental of social responsibility in the generators of knowledge,. The type of research was descriptive and field assuming as non-experimental research design and trans. The study population consisted of senior and middle management, technology staff assigned to private universities. Two questionnaires were designed with multiple response categories. Its validation was obtained through expert opinion (10) in the area and reliability by Cronbach's alpha method with a score of 0.94, which showed very high reliability. The results in terms of the dimension types of strategies determined to be low to recommend to the university authorities to employ other strategies of the traditional ones.

Keywords: social responsibility, technology strategy, university.

* Licenciada en Administración de Empresas. Licenciada en Relaciones Industriales. Magister en Gerencia Empresarial. Doctora en Ciencias. Mención: Gerencia. Profesora adscrita a la Escuela de Administración y Gerencia de Recursos Humanos, Nivel III-IV, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Coordinadora de Equivalencias, Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Maracaibo-Venezuela. atoro@ujgh.edu.ve

** Ingeniero en Computación. Magister en Telemática: Doctor en Ciencias de la Educación. Doctor en Ciencias Gerenciales. Profesor Titular adscrito a la Escuela de Ingeniería en Informática, Facultad de Ingeniería. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo-Venezuela. gesposito@urbe.edu.ve.

*** Licenciada en Educación Preescolar. Especialista en Gerencia Educacional. Profesora adscrita a la Escuela de Educación Preescolar, Facultad de Humanidades, Arte y Educación, Nivel II-I. Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Coordinadora del Despacho de Secretaria, Universidad DR. José Gregorio Hernández. Maracaibo-Venezuela. dparra@ujgh.edu.ve.

Introducción

A lo largo de la existencia de las universidades en Venezuela donde se atiende no solo la formación del individuo para lo profesional, sino una persona que dentro de ese proceso formativo se le permita interactuar con sus capacidades de análisis y de visualizar las opciones de donde y como ser útil.

Más sin embargo, las universidades tienen además la misión de vincularse con su entorno, de crecer con el mismo, de canalizar e implementar la docencia, la investigación como la extensión en beneficio de la comunidad en el que ambas, logren alcanzar metas favorables que les permita solventar sus problemas sin perjuicio de su convivir. En este sentido, existe un gran aliado que trasmite y debe estar presente en las personas como del colectivo, como lo es la responsabilidad social, se hace su intervención para el fortalecimiento de un sistema social en el cual las empresas y organizaciones aporten procesos de transformación (social, económica y ambiental) de una conciencia más humanizada con principios y valores para la construcción de un nuevo mundo.

Entre los factores que inciden radicalmente en el liderazgo tecnológico de las empresas es sin duda la propia tecnología empleada en los procesos productivos y en una eficaz gestión de la misma. La capacidad para desarrollar, mejorar y vender productos y procesos de fabricación es la clave de su éxito. Es importante destacar, las empresas saben muy bien que a medida que el cambio tecnológico repercute sobre las ventajas competitivas el liderazgo vigente puede ser radicalmente alterado, por su parte las empresas venezolanas en este sentido, se han quedado rezagadas, por no aplicar entre otras cosas una gestión tecnológica eficiente que les permita convertirse en líderes de la tecnología.

Los proyectos de ingeniería se caracterizan por una utilización intensiva de diversas tecnologías que permitan desarrollar los productos, procesos o servicios objeto de cada uno de los propósitos. En muchos casos, si no existe el conocimiento tecnológico suficiente no se podrá realizar la actividad e implicará previamente acceder y disponer de la misma con el nivel de conocimiento adecuado. La presente la investigación tiene por objetivo determinar la estrategia tecnológica como elemento de responsabilidad social en las universidades privadas del Estado Zulia.

Fundamentación teórica

1. Estratégica tecnológica

La estrategia tecnológica, se define como la utilización de la tecnología para obtener una ventaja sostenible sobre los competidores. Esta no puede quedar aparcada en los niveles inferiores de decisión, sino que debe integrarse en la estrategia global (Escorsa y Valls, 2003).

El manual de gestión tecnológica (2000), establecen que quienes ponen en práctica la gestión empresarial, no dudan en reconocer la importancia que reviste la gestión de la

tecnología, sin embargo, se ha presentado escasa atención la noción de uso estratégico y puesta en práctica de la tecnología.

Una estrategia tecnológica dirige la atención a los objetivos de la empresa y hacia los medios. Para la consecución de sus objetivos tecnológicos y organizacionales, conjuntamente con la estrategia global, la estrategia tecnológica ayuda a una compañía a invertir con la mayor eficacia posible sus recursos tecnológicos, para lograr una ventaja competitiva sostenible.

La planificación de las estrategias tecnológicas de una empresa es un proceso que consta de cuatro etapas que implican:

1. La evaluación de la situación en que se encuentra la tecnología (una exploración de los entornos internos y externos que vayan más allá de profundizar en la combinación tradicional de la cartera de negocios).
2. Desarrollo de la cartera tecnológica (determinando la importancia relativa de la tecnología y la posición relativa de la inversión de la empresa en tecnología).
3. Integración de la tecnología en la estrategia global de la empresa.
4. Fijar las propiedades de la inversión de la tecnología.

La significación de las estrategias tecnológicas se centra en el hecho de que articulan los objetivos tecnológicos de una empresa o su estrategia empresarial global.

La estrategia tecnológica, se puede concebir en relación con las unidades de tecnología, las cuales no coinciden necesariamente con las Unidades Estratégicas de Negocio (UEN). Las unidades tecnológicas comprenden todas las habilidades, técnicas y equipos necesarios para que cada una de las actividades y procesos de cadena de valor. Las mismas pueden ser comunes a varias UEN; como sucede con las capacidades medulares de la corporación (Francés, 2005). Tomando en cuenta a Velásquez (2006), quien expresa que las innovaciones requieren del uso de tecnologías de todo tipo, se pueden clasificar como sigue de acuerdo a:

Tecnología de proceso. Conjunto organizado de métodos o procedimientos, técnicas, conocimientos de ingeniería y diseño, habilidades y experiencias aplicados al procesamiento de productos. Un proceso es el conjunto de etapas o pasos a seguir para lograr la transformación de materiales con eficiencia, seguridad y mínimo impacto ambiental.

Tecnología de equipo. Conjunto organizado de métodos o procedimientos, técnicas, instructivos de uso, conocimientos prácticos, memorias de cálculo, habilidades y experiencias relacionadas con el diseño, fabricación, operación y mantenimiento de maquinaria y equipo así como de sus partes y componentes, instrumentación y control, instalaciones y servicios auxiliares.

Tecnología de producto. Conjunto organizado de métodos o procedimientos, normas, técnicas, conocimientos aplicados, memorias de diseño y especificaciones, manuales, habilidades y experiencias requeridos para desarrollar y producir un producto.

Tecnología de operación. Conjunto organizado de métodos o procedimientos, técnicas, know-how, conocimientos prácticos, memorias de cálculo, hojas de proceso, manuales, habilidades, experiencias requeridos para organizar el trabajo y operar una planta o fábrica.

1.1. Etapas de la gestión tecnológica

Para los autores Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (2004), opinan que un sistema de gestión tecnológica dirige su estrategia hacia los objetivos de la empresa y hacia los medios para la consecución de sus objetivos tecnológicos y organizacionales, define como puede y debe una organización invertir con la mayor eficacia posible sus recursos tecnológicos para lograr una ventaja competitiva. A continuación se enumeran cuatro etapas para la estrategia tecnológica, aspectos que se consideran de forma minuciosa en la propuesta: Evaluación de la situación en que se encuentra la tecnología, donde se hace una exploración de los entornos externos e internos, Desarrollo de la cartera de tecnología, determinada por su importancia y posición relativa en la inversión de la organización, Integración de la tecnología en las estrategias globales de la empresa, Fijar las prioridades en la inversión de la tecnología.

1.2. Tipos de estrategias tecnológicas

En la literatura que analiza la estrategia que pueden encontrar otras clasificaciones y enfoques. A continuación se detallan algunos de ellos.

Freeman (1974) de la universidad de Sussex clasificó las posibles estrategias tecnológicas en los seis tipos siguientes:

1. **OFENSIVA:** pretende conseguir ser el líder técnico colocándose a la cabeza de los competidores en la introducción de nuevos productos.
2. **DEFENSIVA:** No quiere asumir el gran riesgo de ser el primero en innovar pero tampoco se quiere quedar atrás. Espera sacar ventaja de los errores de otros y mejorar sus diseños.
3. **IMITATIVA:** Se contenta con ir detrás de los líderes en las tecnologías establecidas ya hace tiempo. Suele adquirir licencias y know-how.
4. **DEPENDIENTE:** Comporta la aceptación de un papel satélite o subordinado los nuevos productos responden a iniciativa y especificaciones externas, por ejemplo, de la empresa matriz.
5. **TRADICIONAL:** El mercado no suele pedir cambios en los productos. La empresa se limita a la adaptación de procesos generados desde fuera de la empresa.
6. **OPORTUNISTAS:** Identifica una nueva oportunidad o un diseño complejo que le permite prosperar en algún nicho.

2. La Responsabilidad Social (RS)

La responsabilidad social, es más que un término, un concepto o una disposición normativa. Ella está implícita y permea toda acción humana como sujeto y objeto de los derechos humanos y universales existentes en una sociedad determinada. En ese orden, las diferentes instituciones de un país, en el sentido más amplio de su significación, deben asumir la RS como un modelo de desarrollo humano y social.

Para entender mejor su relevancia, es necesario partir de las diferentes concepciones desarrolladas desde el punto de vista doctrinal. Barreto (2007), afirma que la RS se ejerce a través de una práctica de vida basada en principios y valores los cuales posibilitan el desarrollo de las personas y la sociedad en un ambiente de respeto y progreso económico, cultural y espiritual. La misma constituye un conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, con los grupos de interés, los cuales derivan de los impactos determinados por la actividad y operaciones de las organizaciones en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

De todo lo citado, debe ser entendida como la manifestación de sus principios éticos y morales para con su cuerpo social, así como también para con el entorno que la rodea, el ambiente donde se desenvuelve, la comunidad con la cual convive y la sociedad con quien interactúa. Un principio es una regla general, adoptada o declarada como base de comportamiento o práctica que anima o informa de la toma de decisiones de la organización y su conducta. (VALLAEYS, 2007).

2.1. Responsabilidad Social Universitaria

El autor referenciado Vallaeys (2004), señala que al igual que la Empresa que ha debido superar el enfoque filantrópico de la inversión social (como gasto extra) para entenderse a sí misma bajo el nuevo paradigma de la Responsabilidad Social, la Universidad debe tratar de superar el enfoque de la "proyección social y extensión universitaria" como 'apéndices' bien intencionados a su función central de formación estudiantil y producción de conocimientos, para poder asumir la verdadera exigencia de la Responsabilidad Social Universitaria, su punto de vista refiere que para precisar orientaciones estratégicas generales de responsabilidad social universitaria es provechoso enfocar cuatro líneas de acción institucional. Gestión Interna de la Universidad, Docencia, Investigación y Proyección Social.

Es un hecho innegable, que la empresa privada y la universidad no pueden continuar desarrollándose aisladamente, porque las consecuencias de esta dicotomía las sufre la empresa y la sociedad. La formación de los profesionales debe responder a los requerimientos de un país en vías de desarrollo, que no sólo necesita de trabajadores excelentes, sino también de líderes, dirigentes, creadores de empresas y profesionales que tengan verdadera conciencia de su responsabilidad profesional.

La Responsabilidad Social Universitaria exige, desde una visión holística, articular las diversas partes de la institución en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y sostenible, para la producción y transmisión de saberes responsables y la formación de profesionales ciudadanos igualmente responsables. En este sentido es la capacidad que tiene la universidad de difundir y poner en práctica una serie de principios y valores generales y específicos, por medio de cuatro procesos claves de toda institución de educación superior: la gestión, la docencia, la investigación y la extensión; que constituyen el centro del quehacer de toda universidad. Por su parte Lerner (2004), indica que la Universidad está obligada a ser motor y garante del desarrollo económico y social de su colectividad con intervenciones respetuosas, eficaces y con sentido futuro a favor de los más necesitados y el ambiente que los rodea.

En atención a lo anterior, Cavero (2004), se refiere a la Responsabilidad Social Universitaria como un enfoque ético del vínculo mutuo entre universidad y sociedad. Se trata de un compromiso moral irrenunciable que, a la par que genera nuevo conocimiento relevante para la solución de los problemas sociales, permite la aplicación directa del saber científico y tecnológico, así como una formación profesional más humanitaria.

2.2. Componentes de Acción de la RS.

En los últimos años, el mundo empresarial ha ido construyendo múltiples instrumentos de evaluación y encuestas de Responsabilidad Social, en relación con las temáticas que competen a sus esferas de desempeño y los aspectos éticamente sensibles de su acción. Así se han ido definiendo áreas específicas para el diagnóstico de su comportamiento responsable como son: Los valores éticos corporativos y la autorregulación de la conducta, La calidad de vida en la empresa, el trato laboral decente, el buen clima laboral y la gestión participativa, El compromiso con el cuidado del medio ambiente y la gestión del impacto ambiental, La relación con la comunidad y la participación en obras de acción social y Desarrollo, La comercialización de productos de calidad, la relación con el cliente, el marketing responsable y la competencia leal, La transparencia en los reportes y operaciones financieras, y la inversión responsable, El respeto a los derechos humanos, la no discriminación y lucha contra la explotación infantil, La lucha contra la corrupción y el cumplimiento de las leyes.

Es conveniente destacar a Vallaey (2006), quien explica que buena parte de estos rubros puede ser retomada por la Responsabilidad Social Universitaria, aunque no signifique necesariamente que se puedan considerar exactamente los mismos indicadores. Debemos tener claro que la Universidad no puede ser confundida con una empresa y que la equiparación del estudiante con un cliente y de la formación académica con un producto, no conduce sino a un callejón sin salida en cuanto a la Responsabilidad Social. Ni siquiera queda claro si la técnica que se suele utilizar en Responsabilidad Social Empresarial de definición previa de los "stakeholders" (partes interesadas, grupos de interés que pueden hacer presión sobre la

organización o se ven potencialmente afectados por ella) para después determinar qué tipo de responsabilidad tiene la organización frente a ellos, es también totalmente idónea para la construcción de la Responsabilidad Social Universitaria.

A partir de los impactos específicos generados por la Universidad y el deber de gestión ética responsable de estos, se consideran cinco componentes centrales que constituyen "metas políticas" esperables para el desarrollo de una estrategia integral y sustentable para la Responsabilidad Social Universitaria:

- Una política de Gestión ética y Calidad de vida institucional, que permita la mejora continúa del comportamiento ético y profesional cotidiano de la comunidad universitaria, a partir de la promoción, en las rutinas institucionales, de valores socialmente responsables.
- Una política de Gestión medioambiental responsable que permita a la comunidad universitaria mejorar continuamente en su comportamiento ecológico cotidiano, orientado hacia el uso inteligente y respetuoso del medio ambiente.
- Una política de Participación social responsable que permita a la comunidad universitaria y sus colaboradores externos mejorar continuamente en su comportamiento social solidario para la promoción del Desarrollo Humano Sostenible.
- Una política de Formación académica socialmente responsable que permita lograr un perfil del egresado como profesional con aptitudes de solidaridad y responsabilidad social y ambiental, en el marco de una verdadera formación integral e íntegra.
- Una política de Investigación socialmente útil y Gestión Social del Conocimiento que permita asegurar la generación y transmisión de conocimientos interdisciplinarios congruentes con el Desarrollo Humano Sostenible, tanto en su temática como en su proceso de construcción y difusión.

2.3. El marco normativo de la RS.

Desde el ámbito del marco normativo, la RS está establecida desde el texto constitucional en su artículo 135 el cual a la letra expresa: Las obligaciones que corresponden al Estado, conforme a esta constitución, en cumplimiento de los fines del bienestar social general no excluyen las que, en virtud de la solidaridad social y asistencia humanitaria correspondan a los particulares según su capacidad".

En concordancia con el contenido del 135, el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece: "el Estado reconocerá el interés público

de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país...". Del texto se desprende que, los elementos de desarrollo se generan desde las universidades, y el constituyente venezolano los califica como instrumentos de interés público, el cual trae implícita la responsabilidad social de las diversas instituciones sociales.

Igual relevancia requieren las disposiciones de la Ley de Universidades vigente, relativas al compromiso social de éstas con su entorno y claramente se observa en los artículos a mencionarse a continuación, el contenido de un mandato expreso para las universidades y su compromiso social bajo el paradigma de servicio institucional de las casas de estudios superiores. En ese sentido, en el artículo 2 se constata que las universidades deben contribuir doctrinariamente "en el esclarecimiento de los problemas nacionales".

Más recientemente se promulgó la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, la cual plantea la expresión más genuina de la extensión universitaria con responsabilidad social, por tanto, se asume como fundamento normativo de esta investigación en los términos que siguen a continuación. Este novísimo instrumento de legislación socioeducativo, se promulgó en Gaceta Oficial Número 38.272 del 14 de septiembre de 2005, con una vacación de ley de un año, contado a partir de la fecha cierta de su promulgación en gaceta oficial. En este instrumento legal, el legislador venezolano concibe el servicio comunitario sustentado en nueve principios básicos, donde destaca expresamente la responsabilidad social universitaria, contenida en su artículo número 2, que a la letra expresa: "Esta Ley se regirá por los principios constitucionales de solidaridad, responsabilidad social, igualdad, cooperación, corresponsabilidad, participación ciudadana, asistencia humanitaria y alteridad".

En el mismo orden, se expone este desiderátum en el artículo 4, el cual indica que el servicio comunitario se desarrolle de acuerdo al perfil profesional del estudiante universitario y cuya actividad debe dirigirse al "beneficio de la comunidad, para cooperar con su participación al cumplimiento de los fines del bienestar social".

Metodología

Se realizó una investigación basada en el paradigma cuantitativo realista positivista, con un enfoque de campo descriptivo, no experimental y transeccional. Asimismo, la población en este caso, se conformó por los gerentes de los niveles medios, altos y el personal del área de tecnología de las Universidades Privadas del estado Zulia.

Para el logro del objetivo propuesto, se utilizó un cuestionario con distribuidos en treinta y cuatro (34) ítems para la variable responsabilidad social y treinta y tres (33) ítems, para la variable estrategia tecnológica, utilizando una escala de Likert, conformando las categorías:

Siempre (S); Casi Siempre (CS); Algunas Veces (AV); Casi nunca (CN); Nunca (N). Asimismo se presenta el cuadro 1, con la categoría para el análisis de la media.

Cuadro 1
Categoría de Análisis para la Interpretación de la Media

RANGO	INTERVALO	CATEGORÍA
5	4,21 - 5,00	Muy Alto Nivel
4	3,41 - 4,20	Alto Nivel
3	2,61 - 3,40	Moderado Nivel
2	1,81 - 2,60	Bajo Nivel
1	1,00 - 1,80	Muy Bajo Nivel

Fuente: Toro, Esposito y Parra (2014)

Análisis de resultados

En función de contrastar los resultados obtenidos con las teorías para la implantación de la estrategia tecnológica en las universidades privadas del estado Zulia, de acuerdo a lo enunciado por Benavides (1998) en la actualidad nadie escapa la importancia de la adecuada gestión de la tecnología y de las actividades de I+D+I para aquellas empresas que quieren ser competitivas y mantener su competitividad. Desde esta perspectiva, una cuestión vital para las empresas es la provisión de los recursos tecnológicos.

Ésta supone la implantación en la empresa de los instrumentos de gestión necesarios para poder responder a la complejidad y la incertidumbre estructural en que se desenvuelve hoy día la empresa, dentro de un entorno cambiante, que le exige una integración de la tecnología en su estrategia, no ya sólo como arma competitiva, sino como mero instrumento de supervivencia.

Una vez definidas con precisión y sin ambigüedades las estrategias tecnológicas, se requiere implantarlas y ponerlas en funcionamiento, lo cual exige tres actividades básicas: la asignación de recursos a las actividades tecnológicas, para lo cual es necesario elaborar un presupuesto mediante el cual se asignen los fondos necesarios para la ejecución de cada proyecto. Su confección es una tarea ardua y difícil, y para su elaboración puede recurrirse a diversos procedimientos, la estructura organizativa.

La implantación y desarrollo de la estrategia tecnológica precisa de las modificaciones necesarias en la estructura organizativa tendentes a facilitar la comunicación, a permitir el desarrollo de interfaces entre las áreas de I+D, marketing, producción, entre otros, a favorecer el trabajo en equipo estos resultados entran en correspondencia por la definición de Quintana, (1999) y la aplicación de técnicas como la ingeniería del valor, la ingeniería concurrente o el despliegue de la función calidad.

El autor Benavides, (1998) indica que la gestión de proyectos de I+D, su implantación de las estrategias tecnológicas supone la ejecución por parte de la empresa de actividades de I+D que se llevan a cabo mediante la ejecución de proyectos. Estos se configuran como un conjunto de actividades no repetitivas, efectuadas por técnicos y especialistas de diferentes áreas y grupos

de trabajo, que deben realizarse dentro de unos costos y plazos fijados hasta conseguir unas especificaciones, prestaciones o resultados predeterminados, por lo que se evidencia con los resultados obtenidos en las instituciones abordadas en esta investigación.

Ello es así por diversas razones: en primer lugar, la gestión estratégica de la tecnología le permite a la empresa anticipar la evolución y desarrollo que la tecnología va a experimentar; en segundo lugar, hace que se considere a ésta como un activo empresarial, sobre el que se puede actuar, y no como una variable externa crítica; y, en tercer lugar, permite asegurar la congruencia entre las inversiones en tecnología y las estrategias de negocio y corporativa, optimizando así los recursos de la empresa. Se presenta una tabla resumen de las variables de la investigación, donde se puede observar, los resultados de las dimensiones y la variable correspondiente, obteniéndose: con respecto a las medias obtenidas para los cuatro objetivos analizados se puede inferir la aceptación general de los indicadores propuestos, en función de una ponderación de 5 como la máxima.

RESUMEN DE MEDIAS GENERALES POR VARIABLE

RESULTADOS	VALOR MEDIA GENERAL
VARIABLE: ESTRATEGIA TECNOLOGICA	3.28
TIPOS	2.40
ELEMENTOS	4,16
RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA	4.67
PRINCIPIOS	4.73
ACCIONES	4,59

Fuente: Toro, Esposito y Parra (2014)

Con respecto a la dimensión tipos de estrategia tecnológica, se puede observar un grado de aceptación menor en referencia a las otras dimensiones planteadas, ya que la media general obtenida para este objetivo es de 2.40 representando baja frecuencia de acuerdo al baremo.

En relación a la dimensión elementos de la estrategia tecnológica, se obtiene mayor grado de aceptación que la anterior esto se manifiesta en una media general ponderada de 4,16 que de acuerdo al baremo se ubica en alta frecuencia. Obteniendo un resultado de 4.67 para la variable responsabilidad social universitaria que de acuerdo al baremo para la interpretación de las medias ubicándose en la categoría de muy alta frecuencia en cambio la variable estrategia tecnológica obtuvo una media de 3.28 que se ubica en moderada frecuencia.

En este sentido para la dimensión Principios, se observa una media general ponderada de 4,73 de aceptación, de un total de 5, lo que indica un grado de aceptación con una muy alta frecuencia. En el caso de la dimensión Acciones, la media general ponderada obtenida fue de 4,59 que se encuentra menor al primer objetivo pero si se compara con la aceptación total de 5 ponderado, se puede inferir un grado de aceptación de una muy alta frecuencia, en relación a los indicadores para este objetivo.

De acuerdo al objetivo específico formular lineamientos teóricos de estrategias tecnológicas como elemento de responsabilidad social en universidades privadas del estado Zulia, vislumbrando las necesidades y realidades sociales en las instituciones, los resultados obtenidos permiten generar los siguientes lineamientos:

Aun cuando hay un gran alcance del conocimiento de los fundamentos legales que contribuyen con el impulso de la responsabilidad social universitaria, es evidente que se debe profundizar aún más desde el seno de las universidades hacia el entorno comunitario en alianza del Ministerio del Poder popular para la Educación Universitaria la divulgación y promoción del marco legal, permitiendo con esto una mejor socialización de sus contenidos.

Propiciar mesas de trabajos para el análisis del marco legal de la Ley del Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, donde la Red de Servicio Comunitario a nivel nacional, adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria proporcione semestralmente un documento que indique si la misma, sigue siendo pertinente o debe actualizarse, para brindarle a las universidades venezolanas indicadores para el refrescamiento y consolidación de la Responsabilidad Social Universitaria en espacios comunales a través de proyectos comunitarios.

Conclusiones

Esta investigación relacionada a la estrategia tecnológica como elemento de responsabilidad social en las universidades privadas del estado Zulia, se evidenciaron que las estrategias tecnológicas en las universidades privadas, posee liderazgo sostenido sobre otros competidores, nunca hace mejoras a los productos de otros competidores, igualmente indicaron que las universidades privadas adquieren licencias para los procesos administrativos y académicos de las mismas, se da en mayor grado dependiente el tipo de estrategia tecnológico que usan.

De igual forma, permitió evidenciar como desde las casas de estudios se desarrolla la responsabilidad social universitaria, de que existen voluntades ganadas para transpolar a la colectividad las grandes fortalezas de la educación y de cómo compartirla al ciudadano no precisamente desde las aulas de clases, sino aprovechando los espacios disponibles para abonar y sembrar el futuro del país, sustentado en conocimientos, valores, ética, responsabilidad y trabajo en equipo insertando la tecnología en sus actividades medulares.

Referencias bibliográficas

- AENOR (2002a). Gestión de la I+D+I: Terminología y definiciones de las actividades de I+D+I. UNE 166000 EX. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid.
- Benavides Velasco, C.A. (1998). Tecnología, innovación y empresa. Pirámide. Madrid.
- Cortina, A (1998). Ética de la empresa. Clave para una nueva cultura empresarial. Editorial Trotta. Madrid, España.

- Escorsa Castells, P. y Valls Pasola, J. (1997). Tecnología e innovación en la empresa. Dirección y gestión. Ediciones UPC. Barcelona.
- Godoy, N. (2005). Responsabilidad Social del Gerente educativo en los Proyectos Integrales Comunitarios. Tesis Doctoral (Doct. en Ciencias de la Educación). Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Decanato de Investigación y Postgrado, Doctorado en Ciencias de la Educación, Maracaibo.
- Guédez, V. (2002). Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial. Venezuela: Editorial Arte C.A.
- Mavárez, R. (2005). La Responsabilidad Social como Instrumento para el Fortalecimiento de la Vinculación Universidad – Entorno Social. Tesis de Grado de Maestría (No publicado), Universidad del Zulia (LUZ), Maracaibo.
- Pelekais, C. Ferrer, J. Cruz, A. Romero, D. (2007). Responsabilidad Social: Compromiso de las organizaciones. Maracaibo: Ediciones Astro Data, S.A.
- Ramos, C. (2008). La Universidad de Servicio en el Marco de la Responsabilidad Social Respecto al Entorno Socio-productivo, Tesis Doctoral (Doct. en Ciencias Gerenciales)-- Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Decanato de investigación y Postgrado, Doctorado en Ciencias Gerenciales, Maracaibo.
- Tejera Oliver, J.L. (2002a). "La contribución de AENOR al desarrollo de la I+D+I". UNE, nº 158, enero, pp. 31-36.
- Vallaes, Francois (2004). La responsabilidad social universitaria. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).
- Vallaes, Francois (2006). Hacia la construcción de indicadores de responsabilidad social universitaria. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

Adolescentes en el campo laboral y su incidencia en la deserción escolar (6JJGH-36)

* Miriam Peña

Resumen

El presente artículo se desarrolló con el propósito de brindar algunas reflexiones en torno a los adolescentes en el campo laboral y su incidencia en la deserción escolar, hecho éste que se observa y requiere de la atención en directores de instituciones educativas, docentes y comunidad en general. Este a su vez estará sustentada por los postulados de: León y Espíndola (2011); González y Melo (2009); Oviedo y Díaz (2009), entre otros. La metodología empleada fue descriptiva de campo, utilizando una entrevista estructurada. Se planteó que las principales causas de la deserción escolar es la inclusión en el campo laboral, los resultados evidencia estudiar las condiciones del contexto educativo de los planteles que albergan a estos adolescentes, considerando variables como físicas, académicas y sociales, y la interrelación existente entre los factores socioeconómicos que pudieron influir en el abandono de las aulas.

Palabras clave: Adolescentes, deserción escolar, campo laboral.

Teens in the workplace and its impact on dropout

Abstract

This article was developed in order to offer some reflections on teens in the workplace and its impact on the dropout rate, a fact that is observed and requires attention to heads of educational institutions, teachers and the general community. This in turn will be supported by the principles of: Leon and Espindola (2011); Gonzalez and Melo (2009); Oviedo and Diaz (2009), among others. The methodology used was descriptive field, using a structured interview. It was suggested that the main causes of dropout is the inclusion in the workplace, the results evidence to study the conditions of the educational context of the schools that host these adolescents, considering variables such as physical, academic and social , and the interrelationship between socioeconomic factors that may influence the abandonment of the classroom.

Key words: Adolescents, dropouts, workplace.

*Msc. en Administración de la Educación Básica (UNERMB). Lcda. Educación Integral. Mención Estética (UNICA). Profesora en la Cátedra Didáctica General, Práctica Profesional I, Gerencia Educativa, Pedagogía General, Fundamentos de la Educación Venezolana, y Metodología de Estudio en la UJGH. PEII Nivel A. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Innovación Escolar y desarrollo de las TIC'S del CIHE-UJGH. miriamalejapenah@gmail.com.

Introducción.

A nivel mundial con el desarrollo de la humanidad, la sociedad le ha encargado a la escuela en conjunto con la familia, la tarea y la responsabilidad de insertar en las instituciones educativas a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, exigiéndoles una formación calificada que sólo puede lograrse por la combinación de todos los sistemas existentes en la sociedad, como lo son la familia, la escuela, la comunidad y el grupo de amigos.

Por consiguiente, cada mujer, hombre, joven, niño o niña tienen el derecho a la educación, capacitación e información; así como a otros derechos humanos fundamentales que servirán para la realización plena de su formación como ciudadano. El derecho de todas las personas a la educación se encuentra establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Pactos Internacionales, la Convención de los Derechos del Niño y otros tratados y declaraciones internacionales; todas éstas forman parte de herramientas poderosas que deben ser puestas en marcha para el goce del derecho a la educación para todos.

En este sentido la educación venezolana es la encargada de la formación sistemática del ser humano, debido a que le proporciona los conocimientos necesarios para lograr su desarrollo y la integración a la sociedad, pero muchas veces, esta institución no cumple con su propósito, bien sea por las exigencias de la escuela o por la falta de motivación de los docentes hacia los alumnos, trayendo como consecuencia el abandono de la escuela, también definida como, deserción escolar.

Es por eso el interés por abordar esta problemática debido a la necesidad de conocer y profundizar sobre las causas que originan la deserción escolar tomando como punto de partida la inclusión de los adolescentes en el campo laboral y las repercusiones que esto tiene en el ámbito escolar en el Municipio Maracaibo, debido que a pesar de que es una situación que afecta a la educación desde hace muchos años, aún continúa siendo de gran importancia, ya que se ha ido extendiendo a lo largo del tiempo y son muchos los jóvenes que ingresan al sistema educativo, pero no culminan satisfactoriamente sus estudios.

La investigación se realizará utilizando la metodología descriptiva de campo, por pertenecer ésta a un enfoque humanístico, el cual permitirá estudiar la situación de la deserción escolar a través del estudio de casos, con la finalidad de revivir la realidad de los estudiantes desertores seleccionados para la muestra de estudio, y de esta manera, entender a fondo los motivos que causan la deserción en los jóvenes de la educación media general. En cuanto a las bases teóricas aplicadas como sustento de la investigación, destacan la repitencia, la pobreza, como principales problemas relacionados al estudio de la deserción escolar.

La pobreza constituye una de las principales causas relacionadas a la deserción escolar según los estudios realizados anteriormente, este es un problema que es presentado por un gran número de estudiantes, donde la escasez de recursos económicos influye notoriamente en la educación de estos jóvenes, y es en las familias con menos ingresos económicos en las que el abandono de los estudios se apodera de muchos de sus integrantes.

Una vez que se realice la investigación, y se desarrolle el análisis de los resultados, surgirán nuevos aportes sobre las causas de la deserción escolar, como la desintegración familiar, la interrelación entre docentes y alumnos, la aspiración personal de padres y estudiantes, la inserción de los adolescentes al campo laboral, siendo esta última, la causa que cobra mayor fuerza en el estudio, además de ser la responsable en gran medida, de la derivación de la mayoría de las causas mencionadas anteriormente, como: la repitencia y el abandono de los estudios por motivos económicos (pobreza).

El proceso educativo presenta muchas deficiencias, que de una u otra forma inciden en el educando; entre éstas se pueden mencionar la falta de distribución equilibrada de la población escolar menos aventajada, la asignación de recursos para poder atender a los colectivos con mayores problemas de aprendizaje, así como también la falta de concientización de los alumnos con respecto a sus deberes en la institución; induciendo al estudiante al abandono del recinto escolar; de este mismo modo, se hace necesario destacar que en la Educación Básica, específicamente en 1er y 2do año de bachillerato, es donde se presenta el mayor índice de deserción; esto puede evidenciarse en los datos presentados en el sitio oficial del Instituto Nacional de Estadística (INE), para el período escolar 2.010 - 2.011.

De acuerdo a lo descrito anteriormente y con la finalidad de obtener de esta investigación resultados exitosos, se plantean las siguientes interrogantes:

- .- ¿Qué factores inciden de manera directa en la inserción de los jóvenes al campo laboral y su incidencia en la deserción escolar?
- .- ¿Qué posibles consecuencias sufren los jóvenes al momento de insertarse en el mercado laboral, como derivación de eventuales errores producidos por el abandono de la escolarización?
- .- ¿Qué responsabilidad asume la escuela, el docente, los padres y representantes en la inserción de los jóvenes en el campo laboral y su incidencia en la deserción escolar.

Fundamentación Teórica

.- La Educación en la Sociedad Venezolana

Según Oviedo y Díaz (2009), "la educación es una actividad social que se cumple en todas partes; en el contacto diario, mediante las relaciones interpersonales, en las diferentes instituciones y grupos de los cuales forma parte el individuo". La educación es un medio socializador y por tal motivo la escuela está llamada a ser un ente fundamental para el desarrollo del individuo, convirtiéndose en un organismo especial del que dispone la sociedad para fomentar su desarrollo. Como resultado de la formación de los ciudadanos, se estima su participación en el desarrollo del país y en la vida democrática. En tal sentido la educación es un acto de transmitir conocimientos teóricos y prácticos de un modo sistemático para desarrollar y cultivar en una persona unas actitudes, una destreza y una capacidad mental que tengan un valor positivo para la sociedad en la que vive.

El Estado debe ejecutar políticas educativas que abarquen a toda la población, sin ninguna discriminación, y así mejorar el sistema educativo para que le garantice al individuo una educación plena para el desarrollo de su personalidad. El Sistema Educativo Bolivariano (SEB) establece un modelo de equilibrio social que hace posible cumplir el precepto constitucional de garantizar una educación integral para todos y todas, asegurando, desde las primeras edades, la atención de los niños y las niñas, hasta alcanzar su formación para la vida como seres comprometidos con la transformación de la sociedad en que se desarrollan.

Constituye un elemento primordial para la construcción del modelo de la nueva República; en la medida en que está compuesto por un conjunto orgánico de planes, políticas, programas y proyectos estructurados e integrados entre sí, orientado de acuerdo con las etapas del desarrollo humano. Se persigue garantizar el carácter social de la educación a toda la población venezolana desde la rectoría del Estado venezolano, ejercida por intermedio del Ministerio del Poder Popular para la Educación (MPPE). A pesar de los programas, proyectos y políticas educativas que ha implementado el Estado para mejorar la calidad de la educación, ésta no ha logrado sus objetivos, debido al deterioro de las instituciones educativas y, por su parte, a la carencia de materiales de trabajo y políticas de capacitación docente, lo que ha llevado a la deserción escolar venezolana.

Una mirada de los adolescentes en el campo laboral.

Investigaciones que han indagado las relaciones entre las subjetividades de los adolescentes y el mercado de trabajo (Filmus, Kaplan; Miranda y Moragues, 2001) muestran que los adolescentes tienen perspectivas bastantes ajustadas de lo que sucede en el mercado de trabajo. Filmus enfatiza una paradoja. En general, los jóvenes perciben que egresan o desertan con la

baja formación educativa para una demanda del mercado de trabajo, pero a la vez sienten que la escuela es un lugar donde han aprendido lo poco que saben. Sin embargo, hay diferencias entre los sectores sociales; los adolescentes advierten que muchos de los saberes demandados provienen de la educación y la familia (Jacinto, 2006) y por lo tanto, esto hace que las perspectivas a futuro estén ancladas en las posibilidades que otorga el entorno familiar y social, reproduciéndose la desigualdad de origen; lo que se piensa que por muchos factores se produce la deserción escolar, lo que lleva al adolescente a buscar un trabajo para mantener a su familia y mantenerse en la posibilidad de seguir estudiando.

Deserción Escolar en Venezuela

Según León y Espíndola (2011); la deserción escolar en Venezuela para inicios de la década de los ochenta fue definida como "el número de alumnos que inscritos en un grado de un año escolar determinado, no continúan estudios el año siguiente, sea por abandonar la escuela antes de haber finalizado el curso, o por abandonarla después de finalizado, habiendo sido los alumnos aprobados o no".

De allí surge la necesidad de crear mejores condiciones para un aprendizaje verdaderamente conectado con la experiencia vital de los niños, niñas y adolescentes, pues no se puede continuar con un sistema educativo ajeno a la realidad que vive la sociedad. Ante esta situación, Rosado (2006) señala que "es necesario impulsar un auténtico movimiento de cambio educativo, que implique a todos los entes sociales del país"... Con el propósito de revisar y reconstruir nuestro sistema educativo para poder alcanzar las transformaciones que este requiere en beneficio de la sociedad.

Diversas ciencias se han dedicado al estudio de esta gran problemática, enfocando la deserción desde varios puntos de vista:

- **La psicología:** considera que se debe a un problema de inteligencia del sujeto y de motivación.
- **La sociología:** considera que es causada por factores sociales y por la presión de la sociedad sobre los resultados académicos del alumno.
- **La pedagogía:** considera que es debido a la organización escolar, a la evaluación, la interacción didáctica. A partir de estas premisas hay que tomar en cuenta diversas causas que conllevan a la deserción escolar.

.- Diversas Causas de la Deserción Escolar

El elevado índice de deserción escolar puede llegar a constituir un verdadero atentado contra la estabilidad social, pues el sistema educativo se ha encontrado sumergido en muchas crisis que se traducen en la imposibilidad de cumplir a cabalidad con sus funciones, como son: facilitar el mecanismo idóneo dotado de herramientas que les permita a los jóvenes enfrentarse satisfactoriamente a la vida, así mismo debe favorecer la movilidad social, promover la integración ciudadana y preservar la identidad nacional.

Según González y Melo (2009), la deserción escolar se define "como el abandono de los alumnos sin haber terminado sus estudios". Son diversas razones por las que el alumno deja de asistir al aula de clase, pero hasta tanto esta ausencia no sea justificada es considerado como desertor.

La UNESCO (citado por Castillo, 1998) sostiene que:

...los factores que propician la deserción escolar serían de tipo social, lo cual señala la constitución irregular de la familia reflejada en promiscuidad, irresponsabilidad de los padres, abandono del hogar, falta de protección paterna, niñez abandonada. (p.31)

...en lo económico, se destaca el bajo nivel del grupo familiar, el desempleo, las condiciones de miseria en que se encuentra gran parte de la población, trabajo de los menores (p.31)

De acuerdo a estas afirmaciones se aprecia que estos factores afectan el rendimiento académico y a su vez impulsan el aumento de la deserción escolar.

La repitencia es uno de los factores que repercute directamente en la deserción; este también es un mal derivado de los factores sociales, educativos y económicos, los cuales constituyen los puntos neurálgicos de la política de docencia del Ministerio del Poder Popular para la Educación. Es un problema que se presenta en todos los niveles educativos, tanto es así, que cierta parte de los alumnos desertores registrados en años pasados la constituía gran número de alumnos repitentes de educación básica. La deserción escolar es el último eslabón en la cadena del fracaso escolar. Antes de desertar, el alumno probablemente queda repitiendo, con lo que se alarga su trayecto escolar, baja su autoestima y comienza a perder la esperanza en la educación.

Según Tabúas (2004), respalda esta causa con su artículo "El destino del repitente es dejar la escuela"; en consecuencia, para comprender el punto final de la deserción escolar se debe

analizar el comienzo del problema, la repitencia. Un repitiente tiene alrededor de un 20% más de probabilidades de abandonar el sistema escolar.

Por tanto, la violencia también constituye un papel fundamental en la inserción de los jóvenes al campo laboral y por ende la deserción escolar, ya que; es considerada un problema multifacético, que incluye factores educativos, culturales, políticos y sociales, que se expande en todo el mundo con cifras alarmantes, ésta produce disfunciones sociales y crea modelos de relacionamiento insostenibles. La violencia genera más violencia, y se convierte en un círculo vicioso que aleja a la persona de la convivencia armónica.

El aumento de la drogadicción y de la delincuencia, asociado a las pandillas juveniles, son síntomas que muestran la magnitud y profundidad de un problema de adaptación e inserción de los jóvenes en el mundo de los adultos.

Así mismo, los padres deben inculcarle a sus hijos, principios humanos y deseos de superación personal durante su crecimiento, haciendo mayor énfasis en el transcurso de la etapa adolescente; por el contrario, si los padres descuidan su función como principales orientadores de vida de sus hijos y no le otorgan la atención necesaria, formándole una visión futura sobre su vida, que sólo podrán conseguir por medio de una autoestima elevada y, de las motivaciones al logro que el adolescente posea, estos últimos irán creciendo con una escasa perspectiva de vida y muy pocos deseos de superación, inmersos en un clima de inseguridad y fracaso que los conducirá a una deserción escolar y una baja calidad de vida.

También, las aspiraciones personales de los jóvenes adolescentes, se ven influenciadas en las relaciones escolares, específicamente en la interacción docente-alumno, puesto que los docentes, conjuntamente con los padres, tienen bajo su responsabilidad la formación integral de sus estudiantes, el alumno debe ver a sus profesores como ejemplos a seguir y no sólo como simples profesores, dándoles estos mucha motivación y responsabilidades a que sigan adelante a pesar de las diversas situaciones.

Muchos de los problemas que actualmente se presentan en las instituciones educativas, son debidos a la falta de pedagogía y dedicación por parte de los docentes hacia sus alumnos, ya que a través de los años se ha perdido la esencia de los verdaderos docentes (vocación de servicio), profesionales entregados a su labor educativa, que se esfuercen por mejorar la educación de hoy en día y de formar ciudadanos integrales que reflejen una excelente transición durante su vida escolar y profesional. En gran parte de los planteles educativos se encuentran docentes que sólo se dedican a impartir sus clases, sin tomar en cuenta las necesidades de los alumnos, ni los problemas que éstos puedan tener, en lugar de orientarlos, los rechazan hasta tal punto de colocarlos frente a una situación riesgosa, como lo es el caso de la deserción escolar.

De manera general, los problemas sociales y el abandono de los estudios están estrechamente ligados con uno de los más graves problemas por lo que puede pasar una persona, la desintegración familiar, pues ésta genera consecuencias en el ser humano muchas veces difíciles de superar, generando consecuencias comprendidas en el marco psicológico, físico, social y educativo.

El triunfo escolar es un reflejo de la vida familiar; ya que cuando existe armonía y comunicación entre los padres con los hijos, éstos tienen aspiraciones de superación y de seguir adelante con sus estudios, mientras que los que provienen de familias donde las problemáticas son grandes, los niños generalmente se muestran agresivos y apáticos hacia el mundo que les rodea y a la escuela.

Cabe señalar que existen numerosas familias en un estado o proceso de desintegración, que no logran mantener un equilibrio emocional en sus miembros, provocando diversas reacciones, muchos padres de familia piensan que sus hijos no se dan cuenta de lo que sucede y que, por lo tanto, no les afecta, cuando en realidad es todo lo contrario, ya que los niños van buscando la manera de hacerse ver, y por lo general, dicha manera suele presentarse negativamente con conductas inadecuadas.

Como es sabido, las conductas inadecuadas producto de la desintegración familiar, no sólo repercuten en el entorno familiar, sino también en el ámbito educativo. Por ejemplo, en un salón de clases, no falta el niño estudioso, el niño travieso o el niño agresivo; este último, es el que afecta más las interrelaciones dentro del grupo, al generar continuamente problemáticas al grado de golpear o agredir verbalmente a los compañeros, lo cual, sobrepasa los límites de conducta aceptados en el aula. La primera reacción del docente es reprimirlo, pero debe darse a la tarea de investigar el ¿por qué de esas reacciones?, para poder darle una atención adecuada a ese alumno y no generar un daño mayor en él.

En forma general, existen infinidad de problemas sociales que afectan directamente tanto a los adolescentes, a la persona que los padece, como a la sociedad a la que pertenecen, algunos de ellos, se explicaron anteriormente, entre los que se encuentran, desintegración familiar, pobreza, entre otros; pero no sólo los problemas de tipo social son los que afectan el desarrollo de una persona, sino también, los problemas académicos, como repitencia, rendimiento escolar y mala praxis pedagógica por parte de los docentes. Todos estos problemas tanto sociales como académicos, se encuentran interrelacionados de una u otra manera en el estudiante y el abandono de sus estudios, o lo que es lo mismo, en la deserción escolar.

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

Para efectos de este artículo, la metodología utilizada es de tipo descriptiva de campo, ya que; Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), señala que la investigación descriptiva, "trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones". (p.54). Este tipo de investigación, no se ocupa de la verificación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. En la investigación se realiza un estudio descriptivo que permite poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor para darle solución al problema a través de información obtenida de los diferentes medios. Por otro lado Arias (2009), una investigación de campo "consiste en la recolección de datos directamente en los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna".

Al respecto conviene decir que el propósito que se estudia en este artículo es la participación de los jóvenes o adolescentes en el campo laboral y su incidencia en la deserción escolar, hecho este que puede ser catalogado como un fenómeno o proceso que se viene suscitando diariamente en nuestro municipio Maracaibo y en toda Venezuela, aquí lo que se busca es explicar el comportamiento de dicho fenómeno y las causas que lo promueven, por lo cual se aprecia claramente cómo se debe documentar el problema objeto de estudio para llegar a la realidad existente.

De acuerdo a entrevistas realizadas a estos jóvenes que laboran en el supermercado Latino, se pudo apreciar que aproximadamente el 80% de 14 jóvenes, (trabajados bajo una muestra de 20 jóvenes), las razones que le impulsan a dejar la escolarización es la situación económica reinante en sus familias, ellos (as) deben salir a la calle a trabajar para colaborar con los gastos de la casa porque lo que ingresa no es suficiente ni siquiera para cubrir los gastos.

Por otro lado, el deseo de superación de la familia es tan bajo que este es transmitido de padres a hijos, es decir, proviene en su mayoría de padres que han llegado sólo al sexto grado de educación primaria y por una u otra razón no han continuado los estudios, y se convierte en un patrón que se repite; así también el descontento y falta de motivación en las escuelas y liceos por la educación, hace que estos jóvenes desmayen en su deseo de llegar a ser profesionales en un futuro.

De la misma manera, todos estos elementos aunados a la falta de interés por partes de ellos(as) de culminar sus estudios universitarios, es el reflejo del por qué tantos jóvenes hoy día incursionan en el campo laboral a temprana edad, dejando de lado sus sueños, inquietudes, objetivos, por una nueva realidad en la vida, a sabiendas que ese tipo de trabajo no les brinda estabilidad económica, ya que, las labores desempeñadas son escasas como empacadores,

limpiabotas (sin menospreciar cada actividad por supuesto), esto a razón de la escasa preparación que tienen, lo que no les permite ir más allá sino por el contrario, ir desfalleciendo cada día hasta casarse a temprana edad o convertirse en el grueso número que enfila la economía informal de nuestro país.

CONCLUSIONES.

A modo de conclusión, de acuerdo a lo investigado puede decirse que:

.- De no tomar acciones ante tal situación, la marginalidad y la pobreza continuarán en ascenso. Los empleos que consigan las personas que han desertado del sistema educativo, no proveerán ingresos suficientes para garantizar un bienestar, tan solo para medio subsistir. Se mantendrán e irán creciendo los empleos informales.

.- La delincuencia se mantendrá, como medio de búsqueda de ingresos. Las empresas no dispondrán de mano de obra calificada y para satisfacer esa necesidad será necesario importarla, si quieren ser competitivas o no desaparecer por consecuencia de la globalización. La ignorancia del ciudadano será mayor, y será fácil de ser manejados y manipulados por los políticos u otro tipo de organización. La familia es un factor determinante en la creación de la visión en cuanto a la superación de los hijos.

.- Por otra parte, en cuanto a las responsabilidades de la escuela, docente, padres y representantes en la inserción de los jóvenes en el campo laboral y su incidencia en la deserción escolar, se observó que tienen mucho que ver con esa decisión, ellos argumentan que hay docentes que no se preocupan porque ellos (as) realmente aprenden, sino que van por un sueldo y nada más, cuando hacen preguntas y manifiestan no entender lo dado en clases, los docentes por lo general les dicen que investiguen y lean pero no le dan una explicación contundente, lo que genera la desmotivación en estos.

.- Se pudo evidenciar que uno de los factores que incide mayormente en la determinación de los jóvenes a entrar al mercado laboral a temprana edad, es la situación económica de las familias, por lo cual se ofreció como posible opción optar por beneficios económicos (becas, ayudas económicas por parte del gobierno para poder sufragar los gastos y permitirles insertarse nuevamente a las escuelas e instituciones educativas pertinentes.

.- Así también, en relación a las posibles consecuencias que sufren los jóvenes al momento de insertarse al mercado laboral como derivación de eventuales errores producidos por el abandono se encuentran: embarazo precoz, drogadicción, maltrato infantil entre otros; hechos que permiten la intervención de personas especializadas como psicólogos, psicopedagogos y

terapeutas familiar que de alguna manera reconcilien al joven o adolescente con su mundo exterior, sobre todo con el escolar y familiar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2009). **El Proyecto de Investigación**. Tercera Edición. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme.

Castillo, A. (2010). **Factores socioeconómicos que inciden en la deserción escolar de los alumnos del núcleo rural 227 del Municipio Bolívar del Estado Sucre**. Tesis de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad Nacional Abierta, Cumaná.

Diseño curricular del Sistema Educativo Bolivariano (2008). [Página web en línea] Disponible en: <http://www.oei.es>

Hernández, S; Fernández, C. y Baptista, L. (2010). **Metodología de la Investigación**. México: (3a ed.). McGraw-Hill.

http://www.ine.gov.ve/documentos/Social/IndicadoresSocioeconomicos/Resumen_ISD.pdf.

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2013), **Política Social del gobierno Bolivariano y principales logros**. República Bolivariana de Venezuela.

León, A. y Espíndola, E. (2011). **La deserción escolar en América Latina: Un tema prioritario para la agenda regional**. Revista Iberoamericana. Disponible en: <http://www.rieoei.org/rie30a02.htm>.

Oviedo, M, de y Díaz, C, de. (2009) **La deserción escolar en Venezuela**. Tesis. Turmero: El Macaro.

Rosado, L. (2006). **La deserción escolar en América Latina**. Revista. Educación y Futuro. Turmero.

TABUAS, Mireya (2.004, septiembre 18). El destino del Repitiente es dejar la Escuela. El Nacional. Derechos Humanos a la Educación. [Página web en línea]. Disponible en: www.pdhre.org.

Vinculación Universidad-Comunidad como herramienta social hacia la sostenibilidad Educativa (6JJGH-42)

Dayli y Quiva^{*}
María Araujo^{**}
Gabriel Díaz^{***}

Resumen

Dentro de los procesos universitarios, la Educación Ambiental ha sido una variable, cuyos aportes han establecido elementos persistentes en cuanto a estrategias pedagógicas se refiere. La Universidad Dr. José Gregorio Hernández tiene como línea de investigación una campaña formativa para el fomento en las escuelas de las energías sostenibles. A través de esta línea de investigación se busca establecer la vinculación Universidad-Comunidad como herramienta social hacia la sostenibilidad. La investigación tiene como objetivo general mostrar los resultados de un modelo de vinculación entre universidad y comunidad a través de los Consejos Comunales del estado Zulia. El estudio fue de tipo descriptivo, que se orienta a estimular la práctica transformadora y el cambio social, siendo los datos recogidos de primera mano la cual describió la situación actual objeto de estudio.

Palabras clave: Educación ambiental, consumo, herramienta social.

Linking social Universidad-Comunidad as a tool toward sustainability Educational

Abstract

The University Dr. Jose Gregorio Hernandez line of formative research a campaign for the promotion in the schools of the sustainable energy. Through this seeks to establish the link Universidad-Comunidad social as a tool toward sustainability. The research is aimed at general show the results of a model of the relationship between university and community through the Communal Councils of the Zulia state. The results show that the social character of the link between the university - community lies in the fact that, without ignoring the need for a strong technical and scientific training of the students, the purpose of training is aimed at a comprehensive training that will allow the institution to intervene in the environment with the necessary skills to generate dynamic for change toward a more just and caring society

Key words: Environmental education, Consumption, Social tool.

* 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. PEI Nivel A. Investigador adscrito al Centro de Investigación Humanidades y Educación CIHE. Correo: dquiva@ujgh.edu.ve

** Doctorante en educación Ambiental (UPEL). MSc. en Ciencias Ambientales (LUZ). Licenciada en biología (LUZ). Profesor de la cátedra de educación ambiental en la UJGH. PEI Nivel A. Investigador adscrito al Centro de Investigación Humanidades y Educación CIHE. Correo: maria.araujo@ujgh.edu.ve

***Estudiante del 10 semestre de Educación Integral (UJGH). Pasante de Investigación suscrito al Proyecto de Investigación "La Educación Ambiental: Herramienta social para el consumo responsable", adscrito al Centro de Investigación Humanidades y Educación CIHE. Correo: gabriel_g7_cr7@hotmail.com

Introducción

El consumo energético responsable, es un tópico importante para la sociedad venezolana y mundial, por lo cual se hace necesario educar a la población al respecto. Los centros educativos juegan un papel muy importante en este tema. La Universidad Dr. José Gregorio Hernández tiene como línea de investigación una campaña formativa para el fomento del consumo energético responsable en niños y niñas de los consejos comunales, buscando establecer la vinculación Universidad-Comunidad como herramienta social en la formación hacia la sostenibilidad.

Esta herramienta ofrece una valiosa oportunidad para profundizar la toma de conciencia sobre la importancia de incrementar el acceso sostenible a la energía, la eficiencia energética y la energía renovable en el ámbito local, nacional, regional e internacional. Novo (2009) plantea que la valoración de los ciudadanos, se evidencia en la medida que los mismos conocen y valoran su entorno ambiental, lo que motiva el interés en el ambiente y su preservación, así como también, resalta que si mayor es la valoración del ambiente por parte del individuo, mayor será su sentido de la responsabilidad para conservarlo.

Actualmente, los servicios energéticos tienen un profundo efecto en la productividad, la salud, la educación, el cambio climático, la seguridad alimentaria e hídrica y los servicios de comunicación. En este sentido, el fomento del consumo energético responsable y el uso de las energías sostenibles, impulsa 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, lo que es posible, a través de un proceso integral de formación de la conducta ecológica del individuo, buscando mejorar las relaciones entre el ser humano y el ambiente a través del conocimiento, la sensibilización, la promoción de los estilos de vida y comportamientos favorable al entorno (Acevedo, 2004).

Es necesario identificar las prácticas que no son sostenibles e investigar las posibilidades de corregirlas, empezando por una difusión adecuada del significado del desarrollo sostenible y de un debate para fomentar la comprensión y obtener el apoyo de la comunidad en todos los contextos comunitarios y en todas las instituciones, incluidas las instituciones de enseñanza.

El objetivo fundamental de la investigación es presentar los resultados de un modelo de vinculación entre universidad y comunidad a través de los Consejos Comunales del estado Zulia, siendo necesario para lograr este propósito la participación de todos y, en particular, de las personas que en el futuro puedan tomar decisiones, y en este sentido la Educación Universitaria debe incorporar a su población a la implementación de actividades que permitan la difusión de información relacionada con las prácticas sostenibles para el planeta.

Fundamentación teórica

En la actualidad, para el mantenimiento de la vida, así como para asegurar el desarrollo de la sociedad, la ciencia y la técnica, se requiere disponer de un gran número de recursos, los cuales pueden dividirse en dos grupos: renovables y no renovables, entre los primeros se cuentan el suelo, las plantas, los animales, el agua y el aire, como recursos no renovables, pueden señalarse principalmente los combustibles y los minerales (Acevedo, 2004).

Pero la actuación del hombre y la utilización de tecnologías contaminantes, como el carbón y los combustibles fósiles, ha puesto en peligro los recursos renovables, y ha ocasionado que comiencen a agotarse los no renovables, aunque la atmósfera, las aguas y los suelos parecen tan vastos que resulta difícil creer que el comportamiento de los seres humanos pueda llegar a afectarlos. Sin embargo, la población aumenta constantemente; cada vez hay más edificios, más vehículos, más industrias, más polvo, más desperdicios, más ruido y, en peligroso contraste para la supervivencia del hombre a largo plazo, cada vez hay menos campos, menos árboles, menos animales; cada vez es más difícil encontrar el agua necesaria, alimentos frescos, combustibles y minerales (Enger y Smith, 2003).

Vinculación Universidad-Comunidad

En la actualidad resulta oportuno, plantear la relación entre la Universidad-Comunidad, pues de esta manera se puede evidenciar que la universidad tiene una función social, que influye y transforma su entorno, es decir, es un auténtico factor de transformación social, y que por lo tanto, según sea el fin que se proponga, ayudará a construir una sociedad con unas determinadas características.

Mogollón (2006) señala que la visión social de la vinculación de la universidad con el entorno parte de un supuesto fundamental y es la naturaleza histórica y social de la universidad. En realidad, cualquier institución de educación superior podría, como efectivamente lo hacen muchas, centrar toda su proyección social en la búsqueda de recursos que le den sostenibilidad a su proyecto de formación y dejar de lado o minimizar lo referente a lo social, solidario y de acompañamiento a sectores que no tienen la capacidad de apropiarse del saber que se produce en la universidad. Incluso los proyectos curriculares deben tomar en cuenta los aspectos que modelan un pensamiento y una práctica que pasa por encima de una realidad compleja y conflictiva, siendo en este caso necesario que la universidad posea un carácter incluyente.

Por otro lado, continua Mogollón (2006) la pertinencia social constituye el fenómeno por medio del cual se establecen las múltiples relaciones entre la universidad y el entorno. La universidad es una institución social enmarcada en el contexto de una formación social históricamente determinada. La interacción de esta institución social con la sociedad en la cual está insertada se da de diferentes formas y con estructuras diversas, tanto al interior de la universidad como del entorno social.

Vanegas (2009) relaciona la extensión como una actividad articulada con la docencia y la investigación como compromiso social y proyección hacia la comunidad, el aporte consiste en el enriquecimiento teórico de la dimensión de la función de extensión como compromiso social de la universidad y es el profesor con sus estudiantes el encargado de concretarla y lograr el impacto en la comunidad.

De la misma manera Tonon (2012), plantea que los espacios públicos han estado asociado tradicionalmente al rol del Estado, sin embargo la realidad actual requiere de la participación de los ciudadanos en los temas de la comunidad y en los procesos de decisión y ejecución de esas decisiones, y es de esta manera que el espacio de lo público se conforma como ámbito de participación ciudadana y comunitaria. En este escenario, entra la universidad y debe ser considerada como institución social de referencia y pertenencia, un rol protagónico en el desarrollo de relaciones con la comunidad de la cual es parte, con el objetivo de configurar una nueva expresión de lo público en términos de relación entre los sujetos y de espacio de construcción de ciudadanía.

Resulta imprescindible crear una nueva forma interacción entre la Universidad y la comunidad, en busca de garantizar la pertinencia social en sus funciones básicas de formación y participación. A raíz de esto surge la ley Orgánica de participación Ciudadana y Poder Popular. Se entiende por dicha participación a la disposición consciente de las personas a involucrar de manera colectiva o individual en la formulación, proyección, ejecución, control social y evaluación del estado democrático y social de derecho y de justicia.

Las universidades del país involucradas en esta participación, deben ser agentes activos para la formación de programas en educación ciudadana y la incorporación de currículos de estudios, elemento que insertan al individuo en los servicios comunitarios. La participación comunitaria es en definitiva un proceso de profundos cambios sociales. Como tal, es factible que se produzcan y vulneren intereses, en el desarrollo estratégico de su corrección.

La Universidad está obligada en cuanto a la gestión del conocimiento, pues la Conferencia de la UNESCO (1997), desarrollada en París, acordó que los profesores

Universitarios requieren cualidades éticas, intelectuales y didácticas indispensables, amén de los conocimientos y aptitudes profesionales necesarios, por lo que la preparación del personal de enseñanza debe estar exenta de toda forma de discriminación

En este mismo orden de ideas, la calidad en la formación de talento humano, la gestión del conocimiento y su divulgación orientado a generar bienestar en el entorno social como mecanismo de vinculación Universidad-Comunidad, por lo que corresponde a las organizaciones la prestación de un servicio de calidad para actuar en correspondencia a los planteamientos de la Conferencia regional de la Educación superior de América Latina y el Caribe (CRES, 2008), en concordancia con lo establecido en el artículo 103 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Este artículo es clave para que la universidad, ofrezca una educación de calidad en la formación de profesionales cualificados y con pertinencia en la prestación de servicios a la sociedad, por otra parte es importante considerara el acceso, la permanencia y la culminación exitosa en el sistema educativo, para llevar a cabo esta máxima de la Constitución encargada a la educación, es necesario que los profesores se mantengan en formación permanente a fin de ejercer con idoneidad y alto grado de responsabilidad las funciones de docencia, investigación y extensión, así como en su área de desempeño hasta lograr su desarrollo autónomo.

Sostenibilidad Educativa

El concepto de Desarrollo Sostenible se menciona inicialmente en la Declaración de Estocolmo sobre el medio humano (1972); se pone en evidencia en el 1 y 2 informe del club de Roma, se acuña y se difunde como principio político en el Informe Brundtland (1987); se consolida como Idea/Filosofía/Estrategia en la Declaración de Río sobre el medio ambiente y el Desarrollo (1992). Pero es un concepto todavía hoy carente de un aspecto teórico fundamentado en una experimentación suficiente y contrastada. No obstante su «mensaje ha tenido una gran aceptación tanto en los sectores económicos conservadores, como en los sectores sociales progresistas, por la posibilidad de dotarle de connotaciones coherentes con diversificadas propuestas.

Aznar (2002), señala que la sostenibilidad debe entenderse como un proceso equilibrado de interacciones dinámicas entre: los sistemas de la economía humana, los sistemas sociales formados por personas, grupos y países culturalmente diversos, y los sistemas medioambientales globales y locales. Desde esta óptica cabe incluir en la idea de Desarrollo Sostenible cuatro elementos básicos: a) necesidad, que hace referencia a desarrollo económico que tienda a satisfacer las necesidades esenciales a todos los miembros de una generación y asegurar las necesidades básicas de la generación siguiente; b) limitación, que hace referencia a desarrollo compatible con el mantenimiento de los recursos naturales, los procesos ecológicos y

la diversidad biológica; c) valor, que hace referencia la adopción de actitudes y comportamientos éticos de acuerdo a valores que promuevan un desarrollo respetuoso con la identidad, formas de vida, costumbres, creencias, de los diferentes pueblos y grupos sociales y promotor de justicia social y d) gestión, que hace referencia a la adopción de iniciativas políticas, personales, colectivas, educativas para realizar la transición hacia formas más sostenibles del desarrollo.

La sostenibilidad es una responsabilidad compartida. Las instituciones educativas no pueden evadirse. Pero hace falta reorientar la educación, la concienciación y la capacitación de los ciudadanos hacia la comprensión, análisis crítico y apoyo personal y público a estos procesos. Desde estos principios se pretende que la educación para el desarrollo sostenible esté presente en el ámbito formal de los currículos de educación infantil, primaria, secundaria y universitaria; en el ámbito no formal a través de programas de educación de adultos; en el ámbito informal a través de campañas de sensibilización desde los diferentes medios de comunicación (Escámez y Gil, 2001).

En este sentido y bajo la educación formal, enfocada en la educación no formal hay que educar al niño para que ocupe el lugar que le corresponde en la naturaleza, como elemento componente de esta. La formación y el desarrollo de hábitos correctos en los pequeños, en lo concerniente a la protección del ambiente y sus alrededores, contribuyen a vincular la teoría con la práctica y a familiarizarlos con estas tareas y exigencias a escala local. Esto facilita que comprendan la importancia de la protección del ambiente y sus distintos factores, a nivel regional y nacional, y cómo una sociedad puede planificar y controlar la influencia del ambiente en beneficio de la colectividad.

El Estado Venezolano, en la idea de crear mecanismos que faciliten la participación ciudadana en los asuntos de su interés, crea, mediante la Asamblea Nacional la Ley de los Consejos Comunales, publicada en Gaceta Oficial extraordinaria No. 5.806, del 10 de abril de 2006. Esta ley, en su artículo 2, establece que son: Instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos, que permiten al pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de las comunidades en la construcción de una sociedad de equidad y justicia social.

Métodos

Una campaña informativa a nivel educativo va más allá de un conjunto de actividades para lograr un objetivo específico, la campaña ejecutada durante 2013 implicó un tiempo de planificación de las actividades por el equipo de todos los involucrados (profesores y estudiantes), un compromiso por lograr un cambio real en la sociedad y mucha creatividad y flexibilidad a la hora de poner en marcha las diferentes actividades.

Para la muestra se seleccionaron 85 estudiantes que cursaron Educación Ambiental durante 2013, los cuales y luego de asesoramiento académico desarrollaron y divulgaron los proyectos sobre consumo energético responsable y energías alternativas en los Consejos Comunales ubicados en municipios del estado Zulia. La propuesta es ejecutada a través de proyectos teóricos - prácticos, y la misma consistió en dos niveles, uno conceptual, que contiene las bases teóricas que lo sustentan acerca de todo lo referente al consumo energético responsable y otro metodológico que orienta la forma para operacionalizarlo (metodológico) a través del plan de acción en las diferentes instituciones educativas para abordar y concientizar sobre el tema.

Nivel conceptual: Está constituido por cuatro elementos que le proporcionan las bases teóricas al mismo. Entre estos se encuentran: principios orientadores sobre las campañas informativas, problemática ambiental acerca del consumo energético a nivel mundial, contexto legal acerca de la problemática, y nuevos paradigmas y enfoques (energías alternativas: solar y eólica). Este nivel se construye a partir de una revisión bibliográfica, incluyendo la visita del portal de CORPOELEC, empresa Eléctrica Socialista, adscrita al Ministerio del Poder Popular de Energía Eléctrica, así como Ley de Uso Racional y Eficiente de la Energía (2011). Estos elementos conducen el desarrollo de la aplicación de propuestas que permiten comprender y saber lo que se quiere lograr con ellos, basada en las ideas propuestas por Morín (2000) a partir de las cuales se plantea la necesidad de una nueva visión del mundo en el sentido de comprender la identidad planetaria de los individuos a pesar de pertenecer a una localidad particular.

Nivel metodológico: Este nivel ofrece la forma cómo desarrollarse. Presenta las opciones a seguir para la puesta en marcha de la investigación, a través de la ejecución del plan de acción con la participación de todos los involucrados. Fueron seleccionados todos los estudiantes que cursaron Educación Ambiental. La aplicación se realizó durante un semestre de 14 semanas, durante 2013.

Se obtuvieron un total de 10 grupos para la aplicación y ejecución de los proyectos. La campaña informativa acerca del consumo energético responsable persigue atender a la realidad ambiental existente con relación a los recursos energéticos del planeta, una realidad de mucho desconocimiento, por lo tanto, se debe abordar por el camino de la participación de todos y tomando varias perspectiva, siendo necesario el uso de herramientas que ofrezcan soluciones ante ese panorama que afectan a todos. Algunos aspectos fueron considerados como: qué tipo de energía usamos, cómo controlamos los consumos de electricidad en el entorno, el consumo de los aparatos eléctricos que usamos, qué otras fuentes de energía se pueden utilizar, cómo es la iluminación que actualmente se utiliza, consumos invisibles, emisiones de CO₂ al planeta, apagado de luces y aparatos eléctricos cuando estén en desuso, a qué temperatura están espacios y como ventilar estos espacios de forma natural y finalmente los aparatos "devoradores de energía".

Resultados y discusión

A través de la aplicación del plan de acción en los Consejos Comunales ubicados en municipios del estado Zulia, se pudo sensibilizar a la comunidad de niños y niñas acerca de la importancia del cuidado de los recursos naturales como fuentes de energía, con el fin de que estos tomen conciencia de practicar buenos hábitos referidos al consumo energético responsable, lo que conlleva al cuidado del ambiente y con esto el fortalecimiento de los valores en relación a los problemas ambientales.

La ejecución del plan de acción se llevó a cabo con actividades lúdicas, didácticas y educativas, lográndose que los pequeños, dentro del espacio de las instalaciones de la sala comunal, fortalecieran sus conocimientos pro ambientales y permitiendo que desarrollaran una concepción apropiada acerca de la importancia de los recursos energéticos en el planeta, considerándolos como un proceso que va desde la toma de conciencia hasta la acción por parte de ellos en su entrono de vida.

Los resultados en cuanto a la cantidad de personas beneficiadas y distribuidas en consejos comunales en el estado Zulia, permiten establecer que la propuesta puede ser considerada una opción para el desarrollo de la Educación Ambiental a nivel Universitario. Se ejecutaron un total de 10 proyectos ejecutados, por 85 estudiantes universitarios de la UJGH, los cuales promovieron campañas formativas en estos espacios comunales, beneficiando un total de 437 niños y niñas. El Cuadro 1 muestra los consejos comunales intervenidos, ubicadas en los diferentes Municipios del Estado Zulia.

Cuadro 1. Consejos comunales intervenidos, ubicadas en los Municipios de Maracaibo y San Francisco del Estado Zulia.

Numero de Proyecto	Objetivo general del proyecto	Consejo Comunal	Municipio	Parroquia	Población beneficiada
1	Sensibilizarse acerca de la importancia que tiene el consumo energético responsable.	Consejo Comunal Buenos Aires II.	Municipio Maracaibo estado Zulia.	Manuel Dagnino	44 niños y niñas
2	Crear conciencia acerca del consumo energético de la comunidad infantil del consejo comunal Francisco de Miranda II	Consejo Comunal Francisco de Miranda II calle 87 No. 61.50	Municipio Maracaibo estado Zulia.	Coquivacoa, sector 18 de Octubre	45 niños y niñas
3	Fomentar el consumo energético responsable, en niñas y niños del consejo comunal Paraíso 2, del Sector Paraíso	Consejo comunal Paraíso 2,	Municipio Maracaibo estado Zulia.	Chiquinquira	27 niños y niñas
4	Proporcionar a los niños y niñas del C.C. "Padre de la Patria" información sobre el consumo energético responsable	Consejo Comunal "Padre de la Patria".	Municipio Maracaibo estado Zulia.	Cecilio Acosta.	43 niños y niñas
5	Fomentar el consumo energético responsable en niños y niñas del consejo comunal "Nueva Vía" del Municipio Maracaibo.	Consejo Comunal "Nueva Vía" Sector Delicias, calle 90.	Municipio Maracaibo estado Zulia.	Chiquinquira	27 niños y niñas
6	Promover conciencia del consumo energético responsable en niños y niñas del consejo comunal Hijos de la Patria, Sector el Caujaro.	Consejo comunal Hijos de la Patria,	Municipio San Francisco estado Zulia	Domitila Flores, calle 194ª, Avenida 49h.	33 niños y niñas
7	Promover el consumo energético responsable en niños y niñas del consejo comunal Relámpago Del Catatumbo	Consejo comunal "Relámpago Del Catatumbo" sabaneta calle 100, avenida 20	Municipio Maracaibo estado Zulia.	Cristo de Aranza	51 niños y niñas
8	Concientizar acerca del consumo del ahorro energético responsable en niños y niñas del consejo comunal Altos del Sol Amado II etapa	Consejo comunal "Altos del Sol Amado II etapa".	Municipio Maracaibo estado Zulia	Manuel Danigno	67 niños y niñas
9	Fomentar el consumo energético responsable en niñas y niños del consejo comunal María	Consejo comunal María Concepción	Municipio Maracaibo estado Zulia	Manuel Danigno	32 niños y niñas

	Concepción Palacios.	Palacios			
10	Concientizar acerca del consumo energético responsable en niños y niñas del consejo comunal de la Urbanización Soler, Lote 05	Consejo comunal de la Urbanización Soler, Lote 05,	Municipio San Francisco estado Zulia	José Domingo Rus.	47 niños y niñas
TOTAL DE POBLACIÓN BENEFICIADA					437 niños y niñas

Fuente: Quiva, Araujo y Díaz (2013)

Con la aplicación de las campañas informativas, referidas a la divulgación del consumo energético responsable en consejos comunales, se sensibilizó a un total de 437 niños y niñas, consiguiéndose incentivar el cambio de algunas conductas inadecuadas en estos, de forma tal que ellos (as) describen hacer ahora un uso más adecuado de los recursos naturales a través de la comprensión de la problemática ambiental planetaria, aspecto de gran importancia en la actualidad nacional e internacional y el cual se vincula con la conservación del planeta y la especie humana, lográndose un cambio de conducta en los niños facilitando la construcción de una conciencia ambientalista a través de la divulgación utilizando las campañas informativas.

Entre los aspectos resaltados por los estudiantes universitarios, se observó en niños y niñas de los consejos comunales, el uso indiscriminado de algunos artefactos eléctricos como son: aires acondicionados, televisores, cargadores de teléfonos, computadoras y lavadoras. Andrade y col., (2012), plantean que equipos como aires acondicionados y computadoras permanecen encendidos las 24 horas del día, ocasionando un consumo eléctrico innecesario que contribuye al calentamiento global.

La aplicación de actividades sistematizadas en la cátedra basadas en experiencias integradoras, colaborativas y sostenibles, además de fomentar el desarrollo de competencias que refuercen los aspectos profesionales, humano, social y ambiental, contribuyen a generar en los participantes de las comunidades involucradas una ética que va en pro del ambiente y, específicamente, una actitud positiva hacia el uso energético y el equilibrio sustentable que debe existir en la sociedad, economía y ambiente.

Conclusiones

El contacto entre Universidad, Comunidades de los Consejos Comunales para el análisis de los problemas que aquejan a la región, permitió a los estudiantes sensibilizarse y despertar el interés en búsqueda de alternativas beneficiosas para las comunidades, así como

asumir responsabilidades y la tomar conciencia en las personas y miembros de un grupo familiar y de la sociedad, como estudiantes y futuros profesionales, enfatizando el aspecto ecológico, y lo que es más importante tomando acciones que benefician al colectivo y al ambiente.

La puesta en marcha de esta campaña informativa acerca del consumo responsable destaca que el reto sostenible necesita de la participación de todos y, en particular, de las personas que en el futuro puedan tomar decisiones, sabiendo que hacen falta empresarios, científicos, ingenieros, abogados, pedagogos que puedan dar soluciones a los problemas de sostenibilidad en sus puestos de trabajo y en su marco de competencias y en este sentido la educación superior debe incorporar a la población universitaria a la implementación de actividades que permitan la difusión de información relacionada con los problemas energéticos del planeta.

La importancia del carácter social de la vinculación universidad y comunidad radica precisamente en que, sin desconocer la necesidad de una sólida formación técnica y científica de los estudiantes, el propósito de formación apunta a dar una formación integral que le permita a la institución intervenir en el entorno con las competencias necesarias para generar dinámicas de cambio hacia una sociedad más justa y solidaria.

La toma de conciencia de niños y niñas incentivo el cambio de algunas conductas inadecuadas en estos, de forma tal que ellos (as) relatan hacer ahora un uso más adecuado de los recursos naturales a través de la comprensión de la problemática ambiental planetaria, aspecto de gran importancia y el cual se vincula con la conservación del planeta y la especie humana, lográndose un cambio de actitud en los niños facilitando la construcción de una conciencia ambientalista.

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.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, J. Reflexiones sobre las finalidades de la enseñanza de las ciencias: educación científica para la ciudadanía. Eureka sobre enseñanza y divulgación de las ciencias. Número. 1, España. 2004.
- Andrade, B., Cova, J., Linares, G., Moronta, G. (2012). Ahorro y consumo eficiente de la energía. Trabajo entregado a la asignatura Inglés Técnico. Universidad del Zulia, Facultad de Ingeniería
- Aznar, P. (2002). La escuela y el desarrollo humano sostenible: retos educativos a nivel local. Teor. educ. 14, 2002, pp. 151-183
- Alcántar, V; Arcos, J y Mungaray A (2006). Vinculación y posicionamiento de la Universidad Autónoma de Baja California. Mexicali, Baja California: Dirección de Servicios Editoriales de la Universidad Autónoma de Baja California.
- Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 5.453. Caracas. Venezuela
- Enger, E y Smith, B. (2003). Ciencia Ambiental. Un estudio de interrelaciones. Décima edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México, D.F.
- Escámez, J. y Gil, R. (2001) La educación en la responsabilidad. Barcelona, Paidós.
- Martínez, C, López y L, Rojas (2008). Perfil actitudinal de los involucrados en el proceso de vinculación Universidad-Sector Productivo. Revista de Ciencias Sociales. Vol.XIV, N° 2. Maracaibo, Venezuela. Ediciones Astro Data.
- Mogollón L. (2006). La vinculación Universidad-Sociedad desde una perspectiva social Educación y Educadores. Revista: Educación y Educadores vol. 9, núm. 2. pp. 79-93.
- Ley de los Consejos Comunales (2006). Publicada en Gaceta Oficial extraordinaria No. 5.806, del 10 de abril de 2006
- Ley de Uso Racional y Eficiente de la Energía (2011). Publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.823, de fecha 19 de Diciembre de 2011.
- Tonon, G. (2012). Las relaciones universidad-comunidad: un espacio de reconfiguración de lo público. Polis La Política: deliberación, técnica y movimiento. 32.
- Quiva, D. (2012). La Educación ambiental como mecanismo de Vinculación Universidad-Comunidad para promover el desarrollo sostenible. Tesis Doctoral. Programa Doctorado en Ciencias de la Educación. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo. Venezuela.
- Vanegas, B. (2009). Articulación de los centros de extensión de las universidades Colombianas y la proyección social a las comunidades. Tesis Doctoral. Programa Doctorado en Ciencias de la Educación. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo. Venezuela.

Flujos de comunicación interna en las policlínicas: Agente determinante para el proceso de gestión de la Responsabilidad Social (6JJGH-44)

Losangela Palmar*

Loraine Palmar**

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar los flujos de comunicación interna en las policlínicas del municipio Maracaibo, para los procesos de gestión de las acciones de responsabilidad social. La sustentación teórica fue de los autores Chiavenato (2004), Cervera (2008), Robbins (2004), entre otros. La investigación es de tipo descriptiva. Con un diseño de campo, no experimental transeccional⁶. Los resultados observados revelaron que en estas organizaciones al momento de gestionar las acciones de responsabilidad social, existe un uso relativamente adecuado de los flujos de comunicación, lo que hace deducir que estos centros de salud entienden los sistemas comunicacionales como factor clave para el logro de estas actividades.

Palabras Clave: Flujos de comunicación interna, Responsabilidad Social, Policlínicas.

Internal communication flows at polyclinics: Agent crucial to the process of managing Social Responsibility

Abstract

This research aims to determine the flow of internal communication in polyclinics in Maracaibo, for the management processes of social responsibility actions. The theoretical framework was the Chiavenato (2004), Cervera (2008), Robbins (2004), among others. The research is descriptive. With a design field, no experimental transeccional⁶. The observed results revealed that in these organizations when managing the actions of social responsibility, there is a relatively appropriate use of communication flows, which infers that these health centers understand the communication systems as key to achieving these activities.

Keywords: internal communication flows, Social Responsibility, polyclinics.

* Magíster en Ciencias de la Comunicación (URBE, 2012). Licenciada en Comunicación Social mención, Publicidad y Relaciones Públicas (URBE, 2008). Docente (IUTEPAL). PEII nivel A1 E-mail: losangelapalmar@hotmail.com.

** Magíster en Ciencias de la Comunicación (URBE, 2011). Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas (LUZ, 2007). Docente (UJGH,URBE). PEII Nivel B.E-mail: lpalmar@ujgh.edu.ve

Introducción

La comunicación interna es la estrategia clave para la gestión de todos los procesos de una organización es la herramienta para lograr el éxito, las comunicaciones en las empresas deben ser transparentes, multidireccionales y recíprocas para que se pueda dar alcance a los objetivos planteados.

Para Bolaños (2002), la comunicación interna es toda la información que se circunscribe en una organización, con cualquier finalidad originada en ella y para ella. En otras palabras, "es la actualización informativa de las actividades realizadas dentro de la organización".

En este sentido, el uso adecuado de las comunicaciones tanto internas como externas enfatizan la buena gestión de cualquier empresa en el ámbito en que esta se desarrolle, de igual forma se proyecta una buena imagen en los públicos, el cual transmite seguridad en los mismos, lo que se traduce en rentabilidad para la empresa.

En función de lo anterior, específicamente las policlínicas como empresas del sector salud están enfocadas a ofrecer un servicio que es vital para todos los públicos, y es por tal motivo que se deben enfocar en estrategias de comunicaciones efectivas en las que se proyecten como organizaciones exitosas en el rol que desempeñan, asimismo considerar el uso adecuado de los flujos de comunicación desde todos los puntos del organigrama es sin duda alguna la forma más idónea optimizar y garantizar que los procesos se cumplan cabalmente.

En relación a lo planteado, en esta investigación se busca determinar los flujos de comunicación interna en las policlínicas para el proceso de gestión de la responsabilidad social, y para tal planteamiento se hace necesario responder las siguientes interrogantes ¿Es adecuado el uso de las comunicaciones internas en las policlínicas del municipio Maracaibo? ¿Cómo se manejan los flujos de comunicación interna para el proceso de gestión de las acciones de responsabilidad social en las policlínicas?

Fundamentación teórica

1. Comunicación interna, herramienta del activo humano para la gestión organizacional.

Para afirmar que una comunicación es efectiva, el mensaje debe tener ciertas características como ser coherente, asegurarse que quien escucha comprende el mensaje, que no existan barreras en el canal, como ruidos, interferencias electrónicas, gran distancia entre emisor y receptor, entre otras, para que éste sea entendido perfectamente por el receptor, de igual forma el mensaje debe generar interés en quien recibe la información para que pueda producirse la retroalimentación.

En este sentido, la comunicación se vislumbra como una herramienta de gestión del activo humano para el desarrollo efectivo de las acciones, en cualquier ambiente en el que se genere dentro del cual se circunscribe el ámbito empresarial.

Con base en lo anterior, en pleno siglo XXI, existen organizaciones que ignoran que para ser competitivas, rentables y conseguir el éxito, lo más importante que deben tomar en cuenta es que trabajan con seres humanos y que cada quien difiere en su forma de pensar y que tienen caracteres distintos, por lo tanto, para conseguir una buena armonía laboral las empresas deben manejar una excelente gestión de la comunicación, con el fin de impulsar una verdadera cultura organizacional.

Ciertamente, se puede decir que las comunicaciones internas son el motor que genera el empuje necesario para cualquier trabajo que desarrolle una organización en el ámbito social.

Para Cervera (2008), las comunicaciones internas son vitales en una organización, por lo tanto, se les debe dar la importancia necesaria, no sólo considerarla como una simple herramientas de transmisión de información. "Ni siquiera como un buen método de gestión a seguir de vez en cuando". Estas deben ser asumidas como una actividad inherente a cualquier labor.

Según lo antes planteado, las comunicaciones internas no sólo son importantes como instrumento de divulgación de información, sino, que también sirven como medio integrador en cualquier actividad y la misma se vislumbra como herramienta de gestión del activo humano para el desarrollo efectivo de las acciones, en cualquier ambiente en el que se genere dentro del cual se circunscribe el ámbito empresarial.

2. Direcciones de comunicación interna en las policlínicas

Las organizaciones del sector salud, en las cuales se incluyen las policlínicas, deben tomar en cuenta que fungen como empresas generadoras de servicio, y que las mismas manejan constantemente un dinamismo de información que debe ser operado efectivamente.

Según lo antes planteado Chiavenato (2004) define los flujos comunicacionales, como los canales de comunicación formal que fluyen desde todos los puntos de la organización. Estas pueden ser: descendentes, ascendentes y horizontales.

Las comunicaciones descendentes: son aquellas que fluyen de las jerarquías más altas hacia las más bajas, y están constituida por mensajes administrativos, instruccionales y memorandos oficiales para dar a conocer las actividades que deben realizar los empleados. Esta suele ser la comunicación más común. (Gibson, Ivancevich, Donnely y Konopaske, 2006).

Las comunicaciones ascendentes: son los mensajes que van de los niveles más bajos a los más altos del rango de una organización, (Chiavenato, 2004).

Las comunicaciones horizontales: Es la reciprocidad lateral o transversal de información entre personas de un mismo nivel dentro de una organización. Puede ocurrir dentro de las unidades de la organización o a lo largo de estas. Su fin no es solo informar, sino también servir para conseguir apoyo en la planificación y ejecución de actividades (Chiavenato, 2004).

En este sentido, los flujos de comunicación interna son herramientas clave para el desarrollo efectivo de la gestión empresarial, las comunicaciones deben darse de forma multidireccional para que toda actividad dentro de la organización fluya como un engranaje, de manera tal, que todos los departamentos trabajen en función del dinamismo que se genere en la empresa, sin que hayan barreras que puedan interrumpir el proceso comunicacional.

3. Flujos de comunicación interna en el marco de gestión de la responsabilidad social en las policlínicas

Únicamente las empresas que consideran la comunicación como el eje central, en el desarrollo de sus actividades para alcanzar el éxito, atribuyen a esta la importancia necesaria para la gestión del negocio, (Álvarez, 2007).

La comunicación es para una organización, la base fundamental donde deben enfocarse todos los procesos que se desarrollen en la empresa.

El dinamismo de los mercados, la globalización, la llegada de nuevas tecnologías, la variabilidad de la economía, son sólo algunos de los desafíos a los que se deben enfrentar las empresas en la actualidad para mantener su competitividad; con todos estos cambios, los negocios se encuentran enfocados hacia un desarrollo económico, administrativo y productivo, que requiere de un nuevo paradigma organizacional enmarcado en las comunicaciones como punto neurálgico para alcanzar el éxito.

En este sentido, toda persona que hace vida laboral en una organización debe conocer la importancia de comunicarse, de relacionarse de forma adecuada con todos los públicos, y es a través de la eficacia en las direcciones de comunicación que se consigue la buena gestión de los procesos tanto administrativos como de producción y financieros de cualquier empresa en el ámbito que esta abarque.

Según lo antes planteado, se puede observar que en las policlínicas existe un uso relativamente adecuado de los flujos de comunicación, lo que hace deducir que estos centros de salud entienden los sistemas comunicacionales como factor clave influyentes en el ámbito organizacional, así como para el desarrollo eficaz de las acciones de responsabilidad social que estas empresas aplican.

Sin embargo, es imprescindible resaltar que con respecto a las comunicaciones descendentes, se confirmó que se utilizan más que la ascendentes y horizontales, lo que confirmó la teoría de los autores (Gibson, et. al. 2006), citados anteriormente en esta investigación la cual afirma que estos son los flujos más usadas en las organizaciones.

Método

La investigación es de tipo descriptiva, no experimental, transeccional se seleccionó una muestra de 14 encargados de gestionar las acciones de responsabilidad social en las policlínicas del municipio Maracaibo, dentro de las que se circunscriben la Policlínica Sagrada Familia, Policlínica Falcón, Policlínica Paraíso y Policlínica Amado.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue un cuestionario, constituido por 45 ítems relacionados con las variables Comunicación Interna y Responsabilidad Social. El mismo fue validado por siete (07) expertos en el área de las variables mencionadas, el cual también fue sometido al método de Alpha de Cronbach, obteniendo un promedio de 0,92 lo que demostró que posee un alto grado de confiabilidad estadística.

Asimismo, el tratamiento estadístico de la investigación está representado en tablas de distribución de frecuencia, seleccionando para esta investigación la Frecuencia Relativa (FrR%) para el análisis.

Resultados

A continuación se presentan los datos estadísticos obtenidos de la aplicación del instrumento aplicado a los encargados de las comunicaciones para la gestión de la responsabilidad social, constituidos por los directivos y líderes del voluntariado corporativo, en las policlínicas municipio Maracaibo.

Tabla 1. Comunicación descendente

Alternativas	Fr Ab	Fr Ac	FrR %
Totalmente de acuerdo	8	8	57,1
De acuerdo	6	14	42,9
Neutral	0	14	0,0
En desacuerdo	0	14	0,0
Totalmente en desacuerdo	0	14	0,0
Total	14		100

Fuente: Palmar y Palmar (2012)

En la tabla N° 1 se puede observar que el 57,1% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que los directivos del centro de salud se comunican con los empleados para gestionar acciones de responsabilidad social, mientras que el resto representado por el 42,9% manifestó estar sólo de acuerdo.

Tabla 2. Comunicación Descendente

Alternativas	Fr Ab	Fr Ac	FrR %
Totalmente de acuerdo	8	8	57,1
De acuerdo	6	14	42,9
Neutral	0	14	0,0
En desacuerdo	0	14	0,0
Totalmente en desacuerdo	0	14	0,0
Total	14		100

Fuente: Palmar y Palmar (2012)

De igual manera, para determinar cómo se manejan el flujo de comunicación descendente dentro de los centros de salud para gestionar acciones de responsabilidad social, el 57,1% dice estar totalmente de acuerdo que recibe comunicación de los directivos, mientras que el 42,9% se inclinó por la opción de acuerdo.

Tabla 3. Comunicación ascendente

Alternativas	Fr Ab	Fr Ac	FrR %
Totalmente de acuerdo	7	7	50,0
De acuerdo	5	12	35,7
Neutral	2	14	14,3
En desacuerdo	0	14	0,0
Totalmente en desacuerdo	0	14	0,0
Total	14		100

Fuente: Palmar y Palmar (2012)

Con respecto a los resultados en la tabla 3 muestran que un 50,0% de los encuestados dice estar totalmente de acuerdo que los empleados se comunican con los directivos, mientras que un 35,7% respondió estar de acuerdo, y un 14,3% optó por la opción de respuesta neutral.

Tabla4. Comunicación ascendente

Alternativas	Fr Ab	Fr Ac	FrR %
Totalmente de acuerdo	8	8	57,1
De acuerdo	5	13	35,7
Neutral	1	14	7,1
En desacuerdo	0	14	0,0
Totalmente en desacuerdo	0	14	0,0
Total	14		100

Fuente: Palmar y Palmar (2012)

Asimismo, el 57,1% de la población encuestada manifestó estar totalmente de acuerdo que las comunicaciones ascendentes contribuyen al desarrollo efectivo de las acciones de responsabilidad social, el 35,7% estuvo de acuerdo, y sólo el 7,1% se mantuvo en posición neutral.

Tabla5. Comunicación horizontal

Alternativas	Fr Ab	Fr Ac	FrR %
Totalmente de acuerdo	3	3	21,4
De acuerdo	6	9	42,9
Neutral	4	13	28,6
En desacuerdo	1	14	7,1
Totalmente en desacuerdo	0	14	0,0
Total	14		100

Fuente: Palmar y Palmar (2012)

En relación a las comunicaciones horizontales, se evidencia que del total de los encuestados, el 42,9% dijo estar de acuerdo que los directivos de los centros de salud se reúnen periódicamente para verificar el alcance de los objetivos planteados para las acciones de responsabilidad social, mientras el 28,6% respondió de forma neutral, el otro 21,4% optó por estar totalmente de acuerdo y el resto representado por el 7,1% estuvo en desacuerdo.

Tabla 6. Comunicación horizontal

Alternativas	Fr Ab	Fr Ac	FrR %
Totalmente de acuerdo	8	8	57,1
De acuerdo	6	14	42,9
Neutral	0	14	0,0
En desacuerdo	0	14	0,0
Totalmente en desacuerdo	0	14	0,0
Total	14		100

Fuente: Palmar y Palmar (2012)

Continuando con las comunicaciones horizontales, el 57,1% de la población encuestada dijo que estas contribuyen al desarrollo de las acciones de responsabilidad social, mientras que el otro 42,9% sostiene estar de acuerdo.

Consideraciones finales

Según lo antes planteado, se pudo constatar que en las policlínicas del municipio Maracaibo, existe un uso relativamente adecuado de los flujos de comunicación para los procesos de las acciones de responsabilidad social, sin embargo es necesario considerar que estas no escapan a presentar la misma vicisitud que en otras organizaciones, debido a que existe un uso más frecuente de las comunicaciones descendentes donde predominan los mensajes instruccionales.

Es preciso resaltar la importancia del uso los flujos multidireccionales en las empresas debido a que es la forma con la que se puede garantizar el éxito organizacional, así como la buena proyección de la imagen y la rentabilidad de la misma.

En este sentido, es trascendental que estas instituciones, consideren la necesidad de fomentar el buen uso de las comunicaciones internas en pro de optimizar los procesos que enmarcan las acciones sociales, con el propósito de alcanzar al cien por ciento los objetivos planteados en función de conseguir el apoyo tanto de otras entidades como de la sociedad en general.

Referencias bibliográficas

Álvarez, J. (2007) *Comunicación Interna, la Estrategia del Éxito*. Recuperado el 25/08/2011. Disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n56/jalvarez.htm>

Bolaños, B. (2002). *Comunicación Escrita*. 8va reimpresión de la 1era. ed. San José de Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Cervera, A. (2008). *Comunicación Total*. 4ta ed. Editorial ESIC. Madrid, España.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Editorial Thomson.

Gibson, J. Ivancevich, J. Donnelly, J. y Konopaske. (2006). *Comportamiento, Estructura y Procesos*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Participación ciudadana y control fiscal de la administración pública municipal del municipio Maracaibo (6JJGH-50)

Rubén Marcano*

Resumen

La investigación analiza la participación ciudadana y control fiscal de la Administración pública municipal del municipio Maracaibo, los fines de fortalecer la democracia basada en el principio de la soberanía popular y de conformidad con los derechos humanos sobre la base de los enfoques teóricos, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se tipificó como descriptiva, de campo, no experimental, revisión documental bibliográfica evaluando las disposiciones constitucionales que sirven de marco para el desarrollo, fortalecimiento y conocimiento de la Participación Ciudadana. Concluyéndose que la intervención y la promoción social se encuentran también relacionadas con los procesos de democratización e igualdad de la sociedad, fortaleciendo las instituciones democráticas de los actores sociales y políticos a través de la participación ciudadana.

Palabras clave: Participación ciudadana, reforma del Estado, administración pública.

Citizen participation in the framework of the reform of state in Venezuela

The research analyzes citizen participation and fiscal control of the municipal public administration Maracaibo, the purpose of strengthening democracy based on the principle of popular sovereignty and in accordance with human rights on the basis of theoretical approaches, the Constitution of the Bolivarian Republic of Venezuela (1999), was classified as descriptive field, not experimental, documentary review literature evaluating the constitutional provisions that provide a framework for the development, strengthening and knowledge of Citizen Participation. Concluding that the intervention and social promotion are also related to the processes of democratization and equal society, strengthening democratic institutions of social and political through citizen participation actors.

* Lcdo. en Contaduría Pública (URBE), MSc en Gerencia tributaria (URBE) y Doctor en Ciencias Gerenciales (URBE), Postdoctoral de gerencia pública y gobierno (URBE), Docente titular de Pregrado en la universidad José Gregorio Hernández y de Postgrado en la Universidad Rafael Belloso Chacín. Integrante del comité de trabajo de grado en la (UJGH), asesor de trabajos de grado y proyecto de investigación a nivel de pregrado y postgrado en las universidades (UJGH y (URBE), coordinador de la cátedra de presupuesto I y II en la (UJGH), Director Técnico de la Contraloría Municipal de Maracaibo. Teléfonos: 0414-6582725 y e-mail ruben.marcano@ujgh.edu.ve; rubenmarcano42@yahoo.es

Introducción

Los elementos que han caracterizado la idiosincrasia política de los países latinoamericanos con relación a la vinculación de la participación ciudadana al control fiscal de la gestión administrativa municipal, han sido casi similares en su concepción y práctica. No obstante, el caso de Venezuela ha sido bien particular y amerita profundos estudios científico-sociales que permitan darle distintas lecturas a dicho proceso. La crisis política y económica por la que transitaba Venezuela durante el decenio de los '80 y parte de los '90 generó un amplio debate en distintos sectores de la vida nacional, donde se reiteró que el modelo centralizado de gestión pública estaba sufriendo un agotamiento con graves consecuencias para el Estado.

En este sentido, a nivel ejecutivo, el proceso de reforma estatal se inició con la creación de la Comisión Presidencial para la Reforma del Estado, cuyo proyecto "se inscribe formalmente en la necesidad de profundizar la democracia por la vía de la participación ciudadana, el aumento y mejoramiento de los servicios públicos, en un contexto de gobernabilidad democrática asociado con la realidad económica, política y social reinante en el país para ese momento.

Es así como se planteó la descentralización político-administrativa como una de las vías para lograrlo, debido a que la administración pública reproduce en su estructura y procesos, en su comportamiento, valores y relación con la sociedad, los desajustes del sistema político y su pérdida de dinamismo e incapacidad para dar adecuadas respuestas a las crecientes y heterogéneas demandas emanadas de la sociedad civil

a) Fundamentación teórica

• Participación Ciudadana

Acercas de la participación ciudadana muchos han sido los académicos y representantes de los distintos factores que hacen vida en el ámbito público que se han dedicado a investigar este proceso, al mismo tiempo que han propuesto y promovido diferentes acciones encaminadas a fortalecer este derecho ciudadano que está íntimamente ligado al desarrollo de la democratización en el mundo.

Para (Moreno, 2004, p.125) la participación implica un proceso mutuo de transformación en la medida en que la persona al mismo tiempo que transforma, se ve transformada por la realidad o hecho en el que participa, por su parte en el ámbito de la comunidad la participación también implica y abarca espacios y estructuras que van desde los espacios de encuentro informales hasta los plenamente constituidos y

legalizados. Etimológicamente la palabra participación proviene del latín "partem capere" que se traduce en "tomar una parte" o "tomar parte"; en sentido técnico la participación ciudadana es comprendida como un proceso social, continuo y dinámico, por medio del cual los miembros de una comunidad a través de mecanismos establecidos y organizaciones legítimas en las cuales se encuentren representados todos los miembros de la comunidad, pues resulta difícil dialogar con todos y cada uno de los miembros, deciden, aportan y participan en la realización del bien común.

Al respecto (Hanecker, 2006, p.210), conceptualiza la participación ciudadana como una dinámica mediante la cual los ciudadanos se involucran en forma consciente y voluntaria en todos los procesos que le afecten directa o indirectamente.

Por otra parte Visor Participativo 2006, nos muestra otro concepto de lo que considera como participación ciudadana, La participación ciudadana es el proceso mediante el cual se integra a los ciudadanos y ciudadanas en la toma de decisiones, fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados, para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en la cual se desenvuelve.

• **Modelo Organizativo para la Vinculación del Ciudadano y Ciudadana en el Control Fiscal**

La evolución de estado está dirigida hacia con una democracia participativa, en una sociedad donde el ciudadano juega un rol protagónico en la conducción de la vida pública y en la atención de su comunidad y entorno en el cual vive donde.

Según Colmenares (2010), el concepto de control fiscal desde el punto de vista funcional y organizativo, está representado por la figura del control en cualquier ordenamiento jurídico, el cual encuentra su fundamentación en la necesidad de asegurar la sujeción de la Administración a la norma jurídica, de resguardar los derechos administrativos frente a la administración y de cautelar la adecuada inversión de los dineros públicos recaudados en función de una finalidad de interés público.

Ahora bien para alcanzar tales fines, los ordenamientos suelen crear varias modalidades de control, pero cuando la aludida figura es diseñada para lograr la preservación del patrimonio público y el justo manejo de los asuntos económicos del

Estados, se denomina control fiscal (o económico – financiero), y en consecuencia, resulta indispensable la creación de órganos de control externo.

- **Elementos de la Vinculación del Ciudadano y Ciudadana**

De acuerdo a Soltedo (2005, p. 41), “se observan los elementos significativos de la teoría de la ciudadanía, como el regreso a la democracia participativa y la incorporación de los ciudadanos, las organizaciones sociales y las comunidades organizadas a la formación de las políticas públicas”.

De igual manera, coincidiendo en el reconocimiento de las cualidades y actitudes de la ciudadanía en el rendimiento social del Estado y la profundización de la democracia, debido a que el individuo/ ciudadano, como integrante de la sociedad, constituye la base esencial del poder estatal, fundamento este, en que se sustenta la teoría de la ciudadanía al resaltar sus derechos políticos, sociales y económicos como inalienables de la condición humana resaltando sus derechos políticos, sociales y económicos, como cualidades de la condición humana.

Por su parte Dorta (2009, p. 76), plantea que “el primer elemento, fundamental, en la intervención de los ciudadanos y ciudadanas es en la actividades públicas”. El segundo elemento tiene que ver con la articulación del Estado con los objetos sociales; la participación es un medio de socialización de la política. El tercer elemento se refiere a la Intervención de particulares en actividades públicas, en tanto son portadores de determinados intereses sociales. Por último, el cuarto elemento es la Interacción entre la comunidad y los diferentes niveles de gobierno nacional, regional, local en la búsqueda de soluciones a problemas que afectan directamente al colectivo.

En consecuencia según Peña (2010 p.70), Otras de las innovaciones que trae el Reglamento De La Ley Orgánica De La Contraloría General De La República (LOCGR) es la incorporación de la participación ciudadana en la gestión de Control Fiscal. Tal previsión obedece a los postulados de democracia participativa y protagónica que fueron recogidos, por primera vez, en el ordenamiento Venezolano en la Constitución de 1999. En tal sentido, la LOCGR, consagra a la participación ciudadana como un principio del sistema, pero también establece que los ciudadanos son integrantes del mismo.

Así pues, la dificultad que se presenta para dar aplicación a dicho principio es mayor cuando la ley otorga a los ciudadanos la condición de Integrante del Sistema Nacional

de Control Fiscal artículo 24, En tal sentido, podemos afirmar que, los ciudadanos y ciudadanas y sus organizaciones, en ejercicio de su derecho a la participación en la función de control de la gestión pública, efectúan la vigilancia y fiscalización de la gestión pública, coadyuvando el cumplimiento de la función Contralora, por formar parte del Sistema Nacional de Control Fiscal de conformidad con la Ley Orgánica de La Contraloría General De La República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, comprendiendo la vigilancia y fiscalización.

De esta forma, la participación es la esencia de lo que denominamos democracia. La democracia no solo entraña una estructura social, plural, participativa, sino la formación de todos los ciudadanos con ánimo de respeto, tolerancia, además de estar fundamentada en la libertad, la justicia y la equidad, es también un modo de vida, un principio de convivencia.

De esta manera, se ejerce mediante la construcción de espacios de poder local, asumidos por sujetos sociales con el objetivo de construir un modelo de gestión que revalorice la coordinación entre el Estado y la sociedad, que promueva la democratización del Estado, los procesos descentralizado; para así, acercar la administración al ciudadano, que promueva los procesos democráticos y de contraloría social para lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en las políticas públicas.

- **Participación Ciudadana como Proceso**

Los procesos de participación ciudadana constituyen un tema relevante y de gran complejidad, debido a que se incorporan una diversidad de ideología política, procedimientos y prácticas que de manera legal y voluntaria se introducen en la comunidad mediante los procesos de toma de decisión. Los ciudadanos desempeñan un papel significativo al establecer nuevas relaciones entre el Estado y los ciudadanos.

De acuerdo Solledo (2005, p. 82), en este contenido, "el punto de partida del análisis constitucional se encuentra en la relación entre la soberanía popular, la ciudadanía, el ejercicio de la democracia participativa, establecida en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela". La soberanía popular, en sentido general, se refiere al poder o facultad otorgada al Estado, pero ahora vinculada directamente entre el Poder Público y el pueblo. Este principio se encuentra consagrado en el artículo 5 de la CRBV, es esta norma donde se halla el fundamento del ejercicio de la democracia participativa.

Por otra parte, la Revista de Control Fiscal (2003, p. 17), indica que “nuestra Constitución prevé diferentes formas de participación, invita a la Ciudadanía a Participar a través de la participación ciudadana”. En cuanto a los derechos políticos en el Artículo 62 de la CRBV, incluye la participación como una forma de ejercicio de los derechos políticos, otorgándole el derecho a todos los ciudadanos de participar libremente en los asuntos públicos, confirmando así lo señalado infra, con relación el artículo 6 .de la CBRV, Además, declara que la participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública.

Asimismo, Dorta (2009, p. 74), manifiesta que “la participación es un derecho del ciudadano, y debe ser considerada un derecho humano, en el avance de nuestra democracia hacia el poder popular”, concibiendo que la participación sea connatural, al ciudadano. El Artículo 62, (CRBV), establece que este derecho es amplio, el se hace presente “en la formación, ejecución y control de la gestión pública”.

De esta manera, la nueva sociedad en el día a día como proceso, de la participación popular se manifiesta en una diversidad de formas de organización de base, redes y movimientos, cuyos protagonistas fundamentales son actores sociales otros oprimidos, excluidos, explotados, pero que ahora, al mismo tiempo, están haciendo realidad su inclusión social y política.

• **Mecanismos de la Vinculación al Ciudadano y Ciudadana en el Control de Gestión Pública**

De acuerdo a Soteldo (2005, p. 130) los mecanismos de la Vinculación al Ciudadano y Ciudadana en el Control de Gestión Pública “se sustentan en la identificación de necesidades y de recursos no financieros no contemplados en la planificación tradicional”, ahora es realizada por los propios ciudadanos, las organizaciones sociales y/o las comunidades organizadas. La participación directa de la ciudadanía en la gestión administrativa, y sobre todo en el control de lo planificado por ellos mismo (mediante la denominada Contraloría Social). Ahora más que nunca, las Contralorías Municipales están llamadas a promover el control social en los programas sociales, obras y servicios públicos.

De esta forma según la Revista de Control Fiscal (2009 p 92), “el Control ciudadano es la libre participación en el control de la gestión pública, de todos los ciudadanos y ciudadanas elegidos y elegidas, como medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo”. Para cada

organización pública es la actividad gerencial dirigida a asegurar el cumplimiento de su misión, su objetivo, sus planes, programas, y metas; de las disposiciones normativas que regulan su desempeño; de que la gestión sea eficaz ajustada a parámetros de calidad; y para los órganos de control.

La Ley Orgánica del Poder Público Municipal destaca algunos mecanismos, a saber como lo son: los consejos comunales, consejos de planificación local

Los consejos locales de planificación bajo los principios de participación ciudadana y descentralización, apunta a superar la improvisación e ineficiencia de la gestión pública. Scotto (2003 pág. 143) indica que estos tiene como objetivos "enfrentar y superar las políticas deshumanizadoras y propiciar con sentido humano el mejoramiento de las condiciones de vida y la búsqueda de salida hacia el desarrollo local con el esfuerzo conjunto de estado –comunidad".

La importancia de vincular al ciudadano con el desarrollo local involucra optimizar la calidad de las intervenciones de los administradores, así como educar a las comunidades para que estas tenga acceso a la actividad pública, participando en la elaboración de proyectos y programas, en base a las necesidades del municipio, generando información para la toma de decisión y se conviertan en verdaderos controladores sociales de la gestión pública.

Por lo tanto Reinoso (2003 pág. 28), indica que "es una instrumentación concreta de un nuevo paradigma de cogestión, corresponsabilidad de participación protagónica de pueblo venezolano". En síntesis se puede afirmar que los consejos locales genera una lógica de funcionamiento del estado que va desde la población hacia las instancias públicas.

Por otra parte, en cuanto a los consejos comunales, estos son instancia de participación articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos y ciudadanas, que permiten al pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de las comunidades en la construcción de una sociedad de equidad y justicia social

b) Método

Para Tamayo y Tamayo, (2007, p 145), la investigación es un proceso que mediante la aplicación del método científico procede a obtener información relevante y

fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. Implica el cumplimiento de pasos o fases que el investigador debe tener en cuenta para construir conocimientos acerca de la realidad que ocupa su interés.

- **Tipo de Investigación.**

En tal sentido (Chávez, 2007, p135) se considera como una investigación aplicada, debido que se orienta a la solución de un problema para la empresa objeto de estudio. Según la misma autora, se trata además de una investigación de campo, ya que los datos necesarios para el diseño del sistema de control interno para las cuentas por pagar se toman directamente del mismo medio, es decir, de la misma empresa mediante las técnicas adecuadas.

Partiendo de las consideraciones anteriormente planteadas, según el análisis de la investigación en estudio en el cual se participación ciudadana en el marco de la reforma del estado en Venezuela, se deduce que encuadra dentro de las categorías de estudio documental, pues los datos referidos de este análisis son obtenidos y ejecutados a través de recopilación de información y documentos existentes en la materia. Entre los documentos anteriormente referidos se encuentran, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2001), la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2006), entre otras y autores relacionado con las variables objeto de estudio.

Por todas estas razones se considera la presente la presente investigación es el resultado de una revisión documental bibliográfica y tiene por objetivo el conocimiento y estudio de las disposiciones constitucionales que sirven de marco para el desarrollo, fortalecimiento y conocimiento de la Participación Ciudadana, entendida como herramienta necesaria para lograr afianzar el sistema democrático por medio de las relaciones entre el gobierno y la sociedad organizada

- **Diseño De La Investigación.**

El diseño de la investigación se refiere a los pasos, etapas y estrategias que se aplican para el logro de los objetivos planteados. Para (Tamayo y Tamayo, 2007, p 152) el diseño consiste en el planteamiento de una serie de actividades sucesivas y organizadas, adaptadas a las particularidades de cada modalidad de investigación, para

indicar los pasos y pruebas a efectuar, así como las técnicas para recolectar y analizar los datos.

Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado su contexto natural, es decir, en esta investigación no se construye ninguna situación, sino que se observa la situación ya existente. Finalmente la investigación también es de campo pues que se realiza en el área objeto de estudio, la recolección de datos primarios se realizó directamente a los órganos de control fiscal del municipio Maracaibo, considerando a los gerentes, administradores y empleados que tienen relación con las variables de estudio, mediante la aplicación de instrumentos como el cuestionario.

c. Resultado

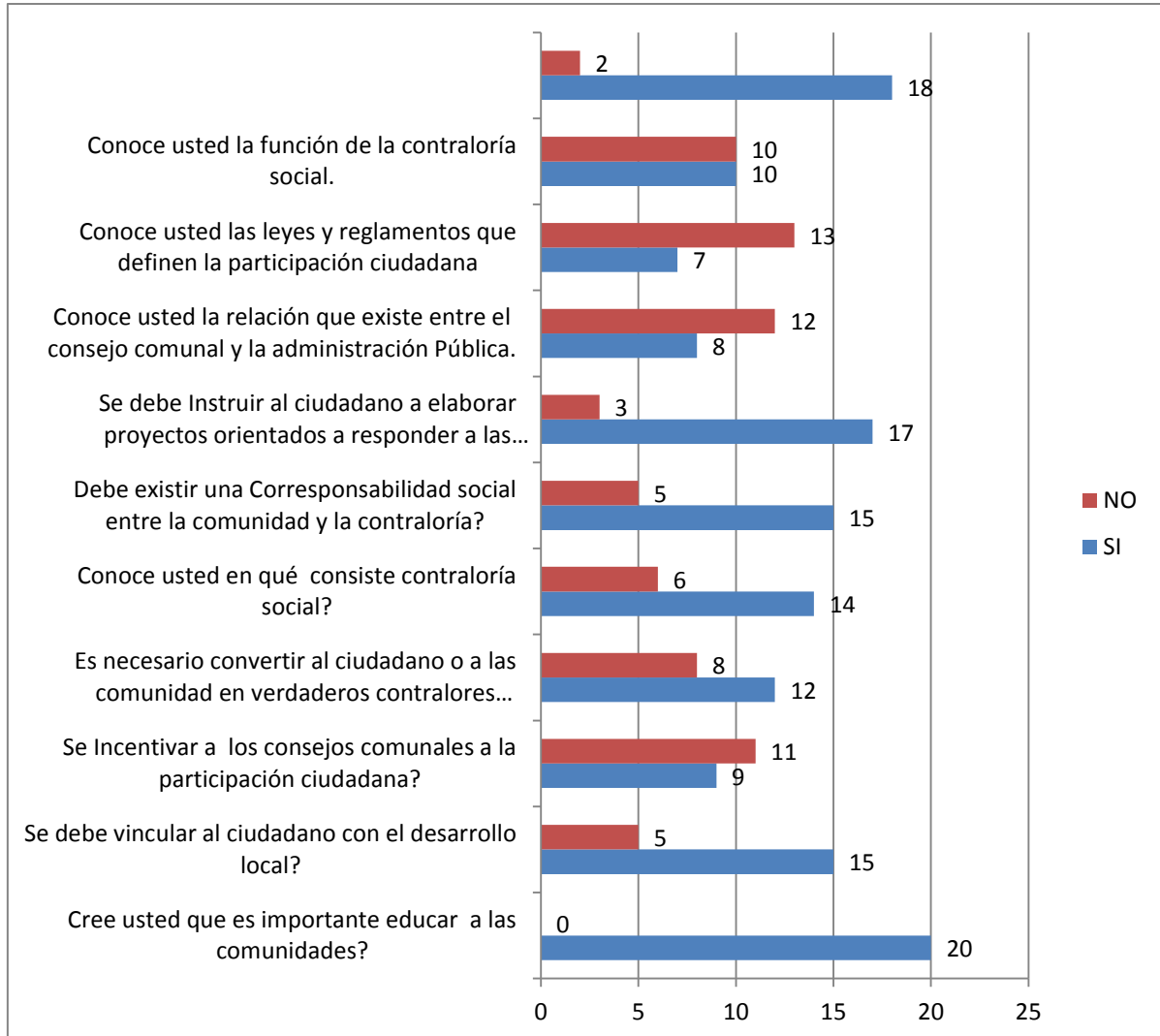
Cabe destacar que la importancia de la participación ciudadana en el marco del desarrollo de estado viene a Profundizar la consolidación de la Democracia, evaluando la gestión de las Autoridades.(Rendición de cuentas), mejor funcionamiento de las diferentes instancias gubernamentales, con el fin de compartir el Estado y Sociedad la responsabilidad de la toma de decisiones, facilitando la ejecución de los planes programas, Dinamizando el diseño de políticas públicas a través de relación de reciprocidad entre el Estado y la ciudadanía, incorporando a la comunidades de manera activa a que participen en la gestión de control a través de los Contralores Sociales, intensificando la interrelación entre los Órganos de Control y la Sociedad para que participe en la fiscalización de la ejecución de obras que realice el estado.

Permitiendo incluir a la Ciudadanía en el proceso de la tomas de decisiones y en el Control de la Gestión Pública, contribuyendo a la consolidación de la Democracia en el logro de una transparente, desarrollando el sentido de identificación y pertenencia del ciudadano, mejorando el logro del desarrollo y el funcionamiento de las diferencias Instituciones Gubernamentales.

Fomentar el desarrollo pleno de la persona humana como sujeto Activo, consolidar una Sociedad Democrática, Pluralista, Participativa y protagónica, Desarrollar las diversas formas de organización social, superando la pobreza y la marginalidad, mediante la búsqueda de organismos sociales que mejoran la información entre los entes públicos ante la toma de decisiones que afectan a la sociedad, logrando el control ciudadano en los asuntos públicos, promoviendo el ejercicio pleno y las defensas de las

libertades democráticas y los derechos humanos consagrados en la Constitución y las leyes.

GRAFICO 1 VINCULACION DEL CIUDADANO



Fuente: Marcano (2014)

GRAFICO 1 VINCULACION DEL CIUDADANO

ITEMS	Educar a las comunidades		vincular al ciudadano con el desarrollo local		Incentivar consejo comunales		Convertir a la comunidades en contralores sociales		Contraloría social	
	F.A	%	F.A.	.%	F.A.	.%	F.A.	%	F. A.	.%
No	6	30	8	40	8	48	7	33	9	45

SI	14	70	12	60	12	62	13	63	11	55
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Corresponsabilidad social		Elaborar proyectos		Administración pública		Leyes y reglamentos		Función de la contraloría	
F.A.	.%	F.A.	%	F.A.	%	F.A.	%	F.A.	%
5	26	3	21	13	63	8	39	12	69
15	74	17	79	7	37	12	61	8	41
20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Marcano (2014)

d. Discusión

Luego de realizar la observación por la investigadora se evidencio debilidades en materia de integración de la comunidades y la población a lo que respecta a la formación de políticas públicas y participación ciudadana, así mismo se evidencia que se desconoce de las alianzas estratégicas para atraer a las comunidades y los ciudadanos no manejan la documentación adecuada en cuantos a políticas públicas.

Es importante destacar que dentro de las políticas municipales, se deben manejan planes y programas dirigidos a vincular al ciudadano. Sin embargo los mismos no se llevan a cabo con la efectividad del caso, debido a la limitación existente en materia de presupuesto y personal humano capacitado; los cuales a juicio de la investigadora pudiesen en gran medida brindar alternativas de solución para una mejor gestión pública.

En virtud de los planteamientos anteriores, y contrastando los hallazgos con la teoría planteada por los autores, Soltedo (2005, p. 41), expone los elementos significativos de la teoría de la ciudadanía, como lo es, el regreso a la democracia participativa y la incorporación de los ciudadanos, las organizaciones sociales y las comunidades organizadas a la formación de las políticas públicas.

Con relación al segundo objetivo Caracterizar la participación ciudadana como proceso para la vinculación ciudadana en el Control fiscal en la Contraloría Municipal de Maracaibo se llevó a cabo una entrevista a un grupos de 20 personas escogidas al azar y que visitaron las instalación de la oficina de atención al ciudadano en buscar de información para determinar si se involucrar a los ciudadanos o ciudadanas en la políticas públicas de control social.

En cuanto al tercer objetivo Identificar los mecanismos de la Vinculación al Ciudadano y Ciudadana en el Control de Gestión Pública en la Contraloría Municipal de Maracaibo. La información arrojada por los informantes claves, aunada está a la observación realizada por la investigadora en la Contraloría Municipal de Maracaibo es evidente que en materia de mecanismos de vinculación ciudadana, tenemos a los contraloría social, gremios, sindicatos, ciudadanas o ciudadanos organizados, instituciones públicas y del estado, consejos comunales organizados, siendo esta una forma de organización de la comunidad donde el mismo pueblo es quien formula, ejecuta y evalúa las políticas públicas, asumiendo, así, el ejercicio real del poder popular, es decir poniendo en práctica las decisiones aportada por la comunidad.

Sin embargo, es importante destacar que no todas las comunidades estas conformada como tal y el departamento de vinculación del ciudadano de la contraloría social, no lleva a cabo programa directamente a las comunidades para fomentar la participación de las mismas. Todo este resultado demuestra la falta de capacitación y formación de las comunidades por parte de la oficina de atención al ciudadano; quien es la encargada de organizar los eventos necesarios que permitan formar y vincular a los ciudadanos, ciudadanas o comunidades organizadas en todo lo referente al control fiscal de la gestión pública municipal.

De acuerdo con la Normas para Fomentar la Participación Ciudadana Gaceta Oficial N^a 38750 (2008), es deber del Estado Venezolano, crear las condiciones más favorables para facilitar el ejercicio de la Participación Ciudadana en el control de la gestión pública, conforme con lo previsto en el artículo 62, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, como un factor prioritario en el control de la gestión del Estado.

Para concluir se da respuesta al objetivo cuatro, Elaborar un programa organizativo de la vinculación del ciudadano y ciudadana en el control fiscal en la Contraloría Municipal de Maracaibo donde se estructura el staff de vinculación ciudadano de la contraloría municipal de Maracaibo.

Por otro lado, la Justicia Social en la que se enmarca nuestra Constitución Nacional está referida, según Blanco (2008) a las condiciones necesarias para que se desarrolle una sociedad relativamente igualitaria en términos económicos, del mismo modo comprende el conjunto de decisiones, normas y principios considerados razonables para garantizar condiciones de trabajo y de vida decentes para toda la población. En este mismo orden de ideas, el gobierno de la República Bolivariana de Venezuela y de las entidades políticas que la componen es y será siempre democrático, participativo, electivo, descentralizado, alternativo, responsable, pluralista y de mandatos revocables. Emerge de lo anterior, una referencia vital que caracteriza al ejercicio de la participación ciudadana en nuestro país, para reflexionar en cuanto a esto tomaremos cuatro características de las antes comentadas el gobierno de Venezuela es democrática, participativa, responsable, descentralizado

Conclusión

La investigación desarrollada acerca de proponer un modelo organizativo para la vinculación del ciudadano y ciudadana en el control fiscal en la contraloría municipal de Maracaibo, luego de aplicados los instrumentos correspondientes a la población seleccionada para tales fines y analizados sus resultados, en concordancia con el problema planteado y los objetivos propuestos, arribó a las siguientes consideraciones concluyentes.

En respuesta al primer objetivo planteado, describir los elementos de la vinculación del ciudadano y ciudadana en el control fiscal en la Contraloría Municipal de Maracaibo. Los resultados arrojaron que los elementos de la vinculación al ciudadano son la democracia participativa, la incorporación de los ciudadanos en las actividades públicas, la Interacción entre la comunidad y los diferentes niveles de gobierno, llegando a la conclusión que existe un vacío debido al no cumplimiento a cabalidad de los lineamientos que forma parte del marco legal así como el bajo interés de los entes del estado por ejercer la participación ciudadana.

Por lo tanto se hacen hincapié a los órganos por mandato de la ley, que se alinean a las normas constitucionales y legales que establecen como obligación y derecho de la vinculación activa de los ciudadanos en el control de las gestiones públicas como medio para alcanzar el protagonismo del pueblo y la plena vigencia de la democracia participativa como valor esencial de los venezolanos.

En referencia al segundo objetivo, caracterizar la participación ciudadana como proceso para la vinculación ciudadana en el Control fiscal en la Contraloría Municipal de Maracaibo, los resultados de la encuesta realizada demuestra que la comunidad presenta una baja difusión de conocimientos en materia de contraloría social, pero sin embargo está interesada en participar en las políticas de control social, lo cual demuestra un avance significativo debido al interés por parte del ciudadano ya que en comparación con décadas anteriores existía cierta apatía sobre el tema de participación.

En relación al tercer objetivo, Identificar los mecanismos de la Vinculación al Ciudadano y Ciudadana en el Control de Gestión Pública en la Contraloría Municipal de Maracaibo según los resultados arrojados uno de los principales mecanismos son la conformación y consolidación de los consejos comunales, gremios, instituciones pública y privadas siendo igualmente poca la participación de estos en la iniciativa de vinculación, a pesar de que este derecho se encuentra plasmado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Consecuentemente, es necesaria la existencia de la formación por parte del departamento de atención al ciudadano para la orientación y conformación de los consejos comunales hacia un desarrollo de permanencia en el municipio y de esta forma se involucra de forma eficaz y efectiva a los ciudadanos en las acciones públicas.

Por último se dio cumplimiento del cuarto objetivo, con la elaboración de un modelo organizativo para la optimización de la vinculación del ciudadano y ciudadana en el control fiscal en la Contraloría Municipal de Maracaibo con la finalidad de vincular al ciudadano en el control fiscal a través de la oficina de atención al ciudadano y la creación de alianzas estratégicas para una inclusión verdadera en los procesos de participación y control social.

En este sentido la vinculación del ciudadano, la promoción de la participación en el control de las políticas públicas por parte de los miembros de los consejos comunales a los órganos y entes que integran la administración pública es vital para el fortalecimiento de los atributos esenciales del Estado venezolano que son la justicia social, participación, libertad, corresponsabilidad, la descentralización, y el efectivo goce de los derechos humanos como único camino posible para alcanzar el desarrollo humano y de las comunidades

Recomendaciones

- Fomentar cursos de capacitación a las comunidades para impartir como es la organización y funcionamientos de los consejos comunales.
- Propiciar la creación de medios alternativos que faciliten la formación, denuncia y acciones a la información sobre las acciones públicas y gestión social.
- Propiciar la inclusión de programas formativos destinados al control social.
- Sensibilizar a los funcionarios públicos en cuanto a la obligación que tiene el estado de facilitar mecanismo de control social dentro de los cuales se encuentra la vinculación y participación de las comunidades organizadas.
- Informar a los ciudadanos y ciudadanas de manera individual o en comunidades organizadas, sobre los diferentes eventos programados, por medio de cartelera colocadas en sitios visibles, medios impresos, audiovisuales, radiales, pagina Web, entre otras.
- Aprovechar la plataforma de las instituciones universitarias con el compromiso de los estudiante mediante el requisito de servicio comunitario a fin de profundizar el conocimiento por parte de los ciudadanos del ejercicio de la contraloría social y sirvan de entes multiplicadores.
- Formar un cuerpo de facilitadores, con el personal adscrito a las diferentes áreas de este órgano contralor, con el objeto de dictar talleres y cursos, programados para las personas o comunidades organizadas sobre el control fiscal de la Gestión Pública Municipal.
- Crear alianza estratégicas entre el sector público y consejos comunales.
- Contar en la oficina de atención al ciudadano con un equipo de alto nivel

Referencia bibliográfica

- Bresciani, L., (2006), Del conflicto a la oportunidad: participación ciudadana en el desarrollo urbano´ en Urbano, Noviembre, Chile. Gobierno del Estado de México, (2002),
- Tucho, F., (2006), La educación en comunidad como eje de una educación para la ciudadanía´, en Comunicar, año/vol. XIV, número 26, marzo, España.
- Claros, G (2000) La participación ciudadana. Alcances y perspectivas. Universidad Cecilio Acosta. Zulia; Venezuela.
- Chavez N. (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Visor Distribuciones, Caracas – Venezuela.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999).
- Dorta, Cesar, Manual de los Consejos Comunales. Ediciones Infopresco.2007.
- Hernández, M., (2007), Participación ciudadana y el rescate de la ciudad´ en INVI, año/vol. 22, número 059, Chile, Universidad de Chile.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Moreno, M (2004). La participación: alcances, significado y limites. En Participación, ámbito, retos y perspectivas. Ediciones CESAP. Caracas: Venezuela.
- Ramírez, A. (2006) La participación en el contexto comunitario. Centro de Investigaciones y Acción Social de la Compañía de Jesús en Venezuela. Ediciones Fundación Centro Gumilla. Caracas: Venezuela
- Rondón, H (2001) Análisis de la Constitución Venezolana de 1999 (2ª ed.) Caracas: Venezuela.
- Sánchez M, J. (2004) Participación descentralizada y Constitución del 99. Universidad Cecilio Acosta. Zulia: Venezuela
- Sánchez, M. (2009), La participación ciudadana en la esfera de lo público´ en Espacios Públicos, vol. 12, núm. 25, sin mes, México, Universidad Autónoma del Estado de México.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa. México.
- Useche Judith; LA participación ciudadana en los consejos locales de planificación pública’’; Docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo ANUARIO N° 27 (2004).

Perfil Profesional por Competencias. Caso: Licenciatura en Educación Mención Biología de LUZ (6JJGH-52)

Eduardo L. Méndez M.*
Yannett J. Arteaga Q.**

Resumen

Los tiempos actuales reclaman profesionales muy preparados para ejecutar su praxis, este compromiso asciende al tratarse de formar formadores; docentes que forman a otros docentes. El objetivo fue analizar la consistencia de las competencias profesionales presentes en el currículo y su relación con los objetivos de la licenciatura en educación mención biología. Se desarrolló a través del análisis documental de tipo cualitativo. Existe una consistencia moderada entre las competencias y los objetivos de la carrera; no obstante el perfil muestra un sesgo por las competencias cognitivo biológica e instrumental específica, dejando en segundo plano la de generación de conocimiento concreto, asociada a la investigación. Se sugiere hacer una revisión de las competencias y de su interpretación desde la administración microcurricular.

Palabras clave: Competencias, Educación mención biología, Perfil Profesional.

Professional profile for Competitions. Case: Degree in Education mention Biology of the University of the Zulia.

Abstract

Current times call for highly qualified professionals to run their practice, this commitment amounts if it is the work of training trainers; teachers to train other teachers. The objective was to analyze the consistency of skills present in the curriculum and its relation to the objectives of undergraduate education majoring in biology. Were executed under guidance of qualitative research through documentary analysis. A moderate consistency between the skills and career objectives; however profile bias by specific biological and cognitive instrumental skills, overshadowing the concrete knowledge generation, research associate was observed. We suggest you review the powers and their interpretation in the microcurricular administration.

Key words: Education mention Biology, Professional Profile, Skills.

*Magíster Scientiarum en Enseñanza de la Biología (LUZ). Licenciado en Educación mención Biología (LUZ). Profesor de Biología en la U. E. Colegio Santa Rita. Docente Investigador en el área de Didáctica de las Ciencias Naturales adscrito al Centro de Formación e Investigación Padre Joaquín – Fe y Alegría. Correo: edumendez24@gmail.com

**Doctora en Ciencias Humanas (LUZ). Magíster en Ciencias de la Educación, área Planificación y Administración de la Educación (LUZ). Licenciada en Educación mención Biología y Química (LUZ). Profesora Titular adscrita al Departamento de Biología, Universidad del Zulia. Investigadora acreditada por el Programa de Estimulo al Investigador del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, Nivel B. Investigadora Adscrita a la Línea de Investigación Didáctica de la Matemática y de las Ciencias Naturales, Universidad del Zulia. Correo: yarteagaq@yahoo.com.mx

Introducción

La complejidad de la educación abarca diversos procesos, desde los acuerdos internacionales en políticas pedagógicas, la orientación filosófica y las emanaciones del propio sistema educativo nacional, hasta las decisiones en materia legislativa que puedan ser competentes e inherentes a dicho sistema, pasando por aspectos más específicos como la revisión curricular, planificación, selección de estrategias de enseñanza y la evaluación. La naturaleza humana de este acto implica ya un primer nivel de complejidad, la cual se acrecienta en la medida en la que se identifican y derivan acciones más concretas como es el caso de la gestión curricular a través de la praxis educativa.

Esta investigación parte de la siguiente interrogante ¿existe consistencia entre las competencias y el perfil profesional del currículo de la licenciatura en educación mención biología de la Universidad del Zulia? y tuvo como propósito analizar la consistencia de las competencias profesionales presentes en el currículo y su relación con los objetivos de la licenciatura en educación mención biología. Dada la naturaleza del trabajo, este se encuentra estructurado en primer lugar por una revisión teórica del término competencias y sus implicaciones en educación, además se consideraron las perspectivas de evaluación curricular, puesto que van de la mano con la reflexión sobre el objeto de estudio.

En lo concerniente al abordaje metodológico, se trabajó con una ruta de investigación cualitativa de tipo etnográfico educativo, como estrategia de recolección de la información se privilegió la observación y el análisis documental del currículo de la licenciatura en educación mención biología, de la Universidad del Zulia, por ser éste el instrumento que contempla el perfil profesional de los docentes de esa área.

En el desarrollo del trabajo, se presenta una matriz con las competencias profesionales específicas y con los objetivos de la carrera, que representan el perfil a ser desarrollado por los docentes durante su formación. Su posterior desglose constituye los hallazgos del trabajo, y permitió establecer relaciones de correspondencias entre los elementos analizados, y el alto grado de consistencia interna al currículo. Sin embargo, entre ellos se evidenció cierto sesgo por la competencia cognitivo biológico. Finalmente, entre las consideraciones finales o conclusiones se dejan ver algunas carencias en la integración epistemológica de los objetivos de la carrera con las problemáticas derivadas de la enseñanza de la biología, sobre todo en lo que corresponde al desarrollo de competencias profesionales relacionadas con el saber y el conocer.

Fundamentación teórica

A continuación se presentan algunos sustentos teóricos importantes para comprender los aspectos centrales de la investigación, de cuya revisión se obtuvo un grado de relación con el objeto de estudio.

Competencias Profesionales

Ser competente, una frase que se ha convertido en el ensueño de toda organización, institución y profesional del siglo XXI. Y es que cada vez son más las exigencias que el mundo contemporáneo demanda de quienes desempeñan una determinada tarea; sin embargo el término competencias ha sido definido desde diversas perspectivas, entre ellas la de Muñoz et al. (2001, p. 15), quienes las describen como un conjunto de conocimientos, destrezas y actitudes que

tienen aplicación en el desempeño académico o productivo, en síntesis los saberes relacionados con el ser, hacer y conocer.

Las competencias también han sido vistas desde lo profesional, considerándose como un agregado de saberes indispensables para ejecutar una serie de acciones, en las que se incluyen los conocimientos especializados para realizar tareas y su diligencia en escenarios concretos, haciendo uso de herramientas y procesos que pueden ser transferibles a instancias novedosas para solventar problemas (Echeverría, 2005, p. 34). En este marco, se ven las competencias como un todo que integra el pensar para tomar decisiones y actuar.

Para Finol y Camacho (2008, p. 180), las competencias constituyen prácticas laborales y educativas, en las que se ven manifiestos los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que están presentes en un individuo para actuar ante situaciones realidades, del mismo modo alegan que éstas se desarrollan por las vías educativas formales y por las experiencias de aprendizaje por ser dinamizadoras.

Desde la perspectiva educativa, las competencias son consideradas como un enfoque que se concentran en la enseñanza y aprendizaje; desde la consideración de elementos claves como la integración de conocimientos y el desarrollo de procesos cognitivos, el desarrollo de destrezas, habilidades, valores y actitudes frente problemas. Otro de los aspectos fundamentales es la constitución de programas de formación engranados con las disciplinas, la investigación y las condiciones del contexto. Como última orientación aparece la necesidad de construir estándares e indicadores que permitan evaluar la calidad y se convierten en una reflexión para los procesos (Tobón, 2006, p. 12).

Las ideas de Canquiz (2010, p. 135), sobre las competencias tienen como basamento los conocimientos, las habilidades y actitudes para la movilización de saberes y de cualidades personales, todo con el propósito de confrontar circunstancias diversas, en las que el desempeño racional servirá para dar respuesta a las demandas sociales. Mientras que Rodríguez (2010, p. 32), expresa que en el ámbito educativo, las competencias es una correlación de conductas sociales y afectivas, así como de habilidades cognitivas, sensoriales y motrices, a través de las cuales se practica idóneamente una determinada labor. Tienen como característica la coordinación entre los distintos tipos de saberes.

Éste significado apunta a una concepción de competencia como la suma de las herramientas creativas con las que cuenta el sujeto, en este caso el docente, para intervenir ante el caos, la incertidumbre y todo evento propio del quehacer educativo. De todo lo presentado, surgen muchas interrogantes como por ejemplo ¿qué necesita saber y saber hacer un docente para ser competente? ¿El docente es consciente de la idoneidad didáctica que se espera de su práctica? ¿Cómo reflexionar ante lo inesperado? aquello que tiene lugar en nuestras aulas de clase y que sentimos que se escapa de nuestras manos, son estas cuestiones las que conducen a reflexionar sobre nuestra praxis.

Consistencia Curricular

Las investigaciones educativas le han dado cuerpo, nombre y apellido a las diversas problemáticas que existen dentro de la triada didáctica. Lo anterior, representa un punto de partida clave dentro del ámbito educativo contemporáneo, pues la investigación permite conocer la raíz de cada problema suscitado. La idea de contrato didáctico, concebida como una interacción entre el estudiante, el docente y el currículo, lleva a visualizar que la respuesta a los problemas debe permitir un abordaje sistémico de los tres elementos mencionados.

Siendo las cosas así, se considera al currículo como una ruta que orienta la enseñanza al docente, al tiempo que suministra directrices para canalizar los aprendizajes esperados en los estudiantes. Si se resumen la relevancia curricular en la idea anterior, se aprecia el carácter dinamizador de las relaciones que tienen lugar dentro de la cultura escolar. Para Fonseca et al. (2012, p. 322),

significa entonces, que el currículo representa el instrumento preciso para alcanzar las metas educativas, por ende de su evolución depende el avance de la sociedad.

Dentro del carácter dinamizador del currículo, surge la dimensión de reflexión constante, que permite a través de la evaluación gestar procesos de cambios (Inciarte y Canquiz, 2001, p. 4); recordando, que en gran medida, las transformaciones que antes se aludieron son dependientes del progreso curricular que se dé, esto en aras de mejorar la práctica educativa. Los procesos de evaluación o revisión curricular, resultan en una serie de pasos que permiten estudiar los elementos del currículo; gracias a esta revisión es posible generar consideraciones teóricas que puedan incluirse para su mejora.

Resaltando que los elementos curriculares no son componentes aislados, sino que están interrelacionados y que éstas relaciones dan origen a una estructura o red de mayor complejidad, permite visualizar de manera global los diferentes componentes que interactúan y hacen que la enseñanza y el aprendizaje de la biología, pueda llevarse a cabo. Es por ello que insistir en una vinculación más próxima de la educación con el trabajo no es un capricho, por el contrario, es una de las chispas que reactivó el sentido de pertinencia social (Canquiz, 2010, p. 132). La aserción anterior, resulta interesante si se analiza el especial interés que en los últimos años ha despertado la renovación curricular en las instituciones de educación superior, hecho trascendental al recordar que las casas de estudios universitarios juegan un rol básico. Entre los cambios necesarios que deben darse en el currículo a nivel universitario, está el de plantear un diseño integrador y consistente, que pueda generar un proyecto en conjunto de mejoras en la formación (Zabalza, 2003, p. 22)

Metodología

El presente trabajo se enmarca en el paradigma de investigación cualitativa, puesto que se orienta a lograr una descripción y análisis tanto de los de los fenómenos sociales, como de los educativos (Albert, 2007, p. 147); en este tipo de investigación el énfasis no radica en medir variables involucradas en el fenómeno, más bien en comprenderlo; su fundamentación viene dada por la inducción. En esta investigación se pretende hacer un análisis de consistencia interna de los elementos del currículo de la licenciatura en Educación mención Biología, concretamente de las competencias profesionales y los objetivos.

La estrategia privilegiada para la recolección de la información es el análisis documental, para Ríos (2012, p. 23) esta vía metodológica brinda la posibilidad de develar la teoría educativa en algún documento de carácter educativo, sea de producción académica, marco normativo o legal. Como se comentó anteriormente, en la presente investigación se trabajará con la revisión del documento que constituye el diseño curricular que ha sido seleccionado como caso a analizar en este trabajo, el de la licenciatura en Educación mención Biología de la Escuela de Educación de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia, que entró en vigencia en el año 2011.

El análisis de la información se realizó siguiendo los lineamientos propuestos por Inciarte y Canquiz (2001, p. 6) en su Modelo de Evaluación Curricular, en primera instancia se parte del análisis de un problema identificado en el currículo, para plantear un supuesto inicial que para el siguiente paso sea posible ejecutar la investigación, definiendo así las categorías de análisis, para este caso son la consistencia de cada elemento se vislumbra mediante un panorama vertical,

mientras que la coherencia representa un análisis horizontal para establecer la relaciones entre los diferentes elementos curriculares; tal como es proyectado por las referidas autoras.

El supuesto del que se origina ésta investigación es la consistencia entre las competencias profesionales específicas y los objetivos, que definen el perfil profesional del egresado como licenciado/a en Educación mención Biología, de la Escuela de Educación de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. Un currículo que entró en vigencia a partir del año 2011.

Resultados

Para esta investigación el interés se centró en el perfil profesional del licenciado/a en educación mención biología, cuya definición viene dada por las competencias (que debe saber y saber hacer el egresado/a) y los objetivos de la carrera (para qué, referido a las finalidades). En la tabla 1, se presenta este perfil profesional por competencias, que se ha construido para visualizar la consistencia entre estos.

Tabla 1.- Relación entre las competencias y los objetivos

Competencias Profesionales	Objetivos de la Carrera
<p>Cognitivo Biológico: maneja los conocimientos básicos y especializados sobre los diferentes aspectos de las ciencias biológicas que aplica para comprender los seres vivos y su interacción con el medio ambiente, utilizándolos como fundamentos para la solución de problemas y asumir posiciones éticas y críticas frente a los avances científicos.</p>	<p>1.- Formar profesionales de la docencia con conocimientos básicos sobre procesos biológicos, principios y leyes que los rigen, a fin de que puedan desempeñarse competentemente como docentes en las diferentes instituciones de educación básica (tercera etapa), media diversificada y profesional; educación superior, centros de tecnología educativa y centros de adiestramiento.</p> <p>2.-Desarrollar competencias, que le permitan aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en su formación profesional, para la solución de problemas de la comunidad.</p>
<p>Instrumental Específico: conoce y maneja adecuadamente las técnicas, equipos e instrumentos de laboratorio y es consciente de la importancia que tiene su uso en la docencia y la investigación científica.</p>	<p>6.- Desarrollar competencias para el manejo de técnicas, equipos e instrumentos de laboratorio para su aplicación en actividades prácticas que mejoren la enseñanza y el aprendizaje de esta ciencia, así como también su empleo en proyectos de investigación en el campo de la Biología</p>
<p>Generación de Conocimiento Concreto: desarrolla y promueve proyectos de investigación aplicando el método científico, valorando su contribución al desarrollo de la biología y de su enseñanza.</p>	<p>5.- Desarrollar competencias para diseñar y ejecutar proyectos de investigación en el campo de la Biología y su enseñanza.</p> <p>7.- Fomentar la participación en la organización y desarrollo de actividades, que permitan divulgar los avances científicos y tecnológicos en el campo de la Biología y su enseñanza.</p>

	8.- Fomentar el espíritu de superación a fin de estimular a los egresados para continuar estudios avanzados en áreas especializadas de investigación y enseñanza de la Biología.
Mediación Pedagógica Definida: aplica estrategias didácticas diversas y adecuadas para la enseñanza de los contenidos de las biológicas, reconociendo la importancia de la enseñanza de las ciencias naturales en una sociedad inmersa en avances científicos y tecnológicos.	3.- Desarrollar competencias para la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, su aplicación en la indagación y divulgación de informes científicos del área y en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la Biología. 4.- Proporcionar las herramientas básicas para el diseño y aplicación de estrategias de enseñanza y recursos instruccionales, con el fin de mejorar la enseñanza y el aprendizaje de la Biología.

Fuente: Universidad del Zulia, 2011.

Discusión

El perfil profesional específico de la licenciatura en Educación mención Biología, se declara sustentado en una visión de formación holística, que involucra aspectos teóricos, morales, éticos, de extensión y de investigación dentro del campo de la enseñanza de ésta disciplina. En este nuevo diseño curricular, la formación se ha gestado bajo el enfoque por competencias, al respecto se han establecido cuatro grandes competencias (Ver tabla 1) que aparecen contempladas en el perfil profesional específico.

La primera de ellas es la competencia cognitivo biológica, ésta abarca aspectos concernientes a la red de conocimientos que forman parte de la biología, así como de su aplicación en la resolución de problemas, en la fijación de actitudes críticas y bioéticas en relación con los avances científicos. En este sentido, los indicadores de logro de esta primera competencia, dejan ver la relación entre las esferas conceptuales, procedimentales y actitudinales; sin embargo se aprecia una tendencia hacia los aspectos cognoscitivos y procedimentales (reflejada en los indicadores), así se ajusta la competencia a los postulados de los objetivos 1 y 2, concernientes al conocimiento biológico y su aplicación, por lo que hay ausencia de aspectos actitudinales que pueden considerarse como indicadores complementarios a las otras dos esferas.

Lo anterior, además discrepa de los cuatro pilares de la educación propuestos por Delors (1997, 89), que aunque aparecen en la descripción de la competencia, es indiscutible el sesgo hacia el aprender a conocer. Aun así, Arteaga et al. (2013, p. 205) reportan que los docentes en ejercicio profesional manifiestan serias deficiencias en la competencia cognitivo biológica, incluso reconocida por ellos mismos, por lo que hay evidencias de algún tipo de problemática asociada a la naturaleza compleja del conocimiento biológico.

La segunda competencia a desarrollar es la Instrumental específico, en la que se declara que el profesional de la docencia de la biología debe conocer y manejar adecuadamente las técnicas, equipos e instrumentos de laboratorio, además de ser consciente de la importancia que tiene su uso en la docencia y la investigación científica. En este caso, los indicadores de logros dejan ver una relación interna de solidez en la competencia, puesto que hay complementariedad en los aspectos de identificación de equipos, técnicas e instrumentos, el conocimiento de los procesos y en su manejo y aplicación para los procesos de investigación y docencia, que denotan un uso responsable para estimular actividades experimentales propias de la epistemología de la biología.

Según lo comentado, ésta competencia muestra consistencia con la concepción de ciencia como producto social, en el que diversas técnicas y métodos alcanzan para mostrar las incidencias de la biología en el ambiente y la sociedad (Arteaga y Tapia, 2009, p. 722), abarcando así una actuación práctica o aplicativa característica del enfoque por competencias (Canquiz, 2010, p. 136).

La siguiente competencia es denominada Generación de Conocimiento Concreto, en ella se pretende desarrollar y promover proyectos de investigación aplicando el método científico, valorando su contribución al desarrollo de la biología y de su enseñanza. Los indicadores de logro señalados en el diseño curricular le otorgan una firme relación interna de solidez a esta competencia, por el hecho de abarcar fundamentos teóricos, técnicas y procedimientos, el uso de las TIC, los avances científicos que puedan ser pertinentes y que contribuyan a nutrir los procesos de investigación y enseñanza de la biología como hechos importantes que mejoran la calidad de vida y que necesariamente deben ser comunicados en la sociedad como parte del patrimonio intelectual generado.

No obstante, evidenciamos que esta competencia aún no se encuentra consolidada, dentro de los argumentos están la poca promoción a las actividades de investigación tanto en los aspectos pedagógicos como biológicos, reduciendo su participación a las unidades curriculares denominadas seminarios de investigación, además con preocupación se denota que el epicentro de los objetivos está en la investigación biológica, mientras que el indagar en la didáctica de la biología aparece como un complemento al final de la redacción. Es importante recordar que el docente es un actor creador de conocimiento a través de la investigación, de él depende la formación del espíritu crítico y reflexivo en de los profesionales (Hernández, 2009, p. 186)

Es menester recordar que para el logro de una formación profesional integral se requiere que la práctica docente se oriente desde el diseño de experiencias educativas, el conocimiento didáctico y la propia construcción que el docente realiza (Paredes e Inciarte, 2012, p. 479) esto como una vía de práctica reflexiva sobre las situaciones y problemas presentes en la cultura escolar y que requieren especial atención del ojo investigador del profesor, además recordemos que las competencias son abiertas a la innovación y creación de saberes (Casanova, 2011, p. 203) por quienes las ejecutan en determinados escenarios.

Como última competencia aparece la Mediación Pedagógica Definida, la cual señala que debe aplicar estrategias didácticas diversas y adecuadas para la enseñanza de los contenidos de las ciencias biológicas, reconociendo la importancia de la enseñanza de las ciencias naturales en una sociedad inmersa en avances científicos y tecnológicos.

Esta competencia se puede catalogar como compleja, puesto que dentro de los procesos de mediación específicos es menester articular el conocimiento pedagógico adquirido con los fundamentos teóricos inherentes a la biología, es decir el conocimiento didáctico del contenido (Shulman, 2005, p. 11), para ello es necesario conocer la epistemología de esta ciencia y desarrollar habilidades en los procesos de diseño instruccional, formulación de estrategias para la intervención y evaluación, los indicadores seleccionados no parecen pretender tal articulación, más bien denotan ausencia en este sentido.

Lo anterior se interpreta como la ausencia de principios esenciales que han llevado a contextualizar la didáctica de las ciencias naturales, tales como la conexión del saber pedagógico con el saber disciplinar (Arteaga y Tapia, 2011, p. 804), que hagan posible que dentro de la mediación pedagógica los contenidos puedan transponerse en el aula, proceso que solo tendrá

lugar si dentro del saber profesional se cuenta con un adecuado conocimiento didáctico del contenido (Méndez, 2013, p. 120).

En atención a este primer elemento del currículo, se puede decir que este perfil profesional bajo el enfoque por competencias deja entrever las tres esferas de los conocimientos (conceptuales, procedimentales y actitudinales), evidenciándose una tendencia hacia la investigación en el área de la disciplina y la producción de conocimiento biológico, sin embargo pareciera estar en un segundo plano la atención de problemáticas inherentes a la enseñanza de las distintas asignaturas de cohorte biológico y su impacto en una sociedad, que hoy en día, vive rodeada de la incertidumbre y de los acelerados avances de la ciencia.

Necesariamente ha sido considerado que dentro de la formación docente las actitudes constituyen un espacio de reflexión sobre el desarrollo profesional (Pogré, 2006, p. 95), que no solo debe darse por tácito, sino que debe declararse con mayor firmeza, recordando que la función del profesor es por naturaleza socializadora de saberes, en su más amplio sentido, en una cultura escolar que integra un contexto particular.

En razón a lo anterior, se habla de una coincidencia con lo propuesto por Canquiz (2010, p. 132) quien alega que la formación por competencias debe permitir a quienes se forman vincularse con el campo profesional, más allá de la sola ejercitación académica y el aprendizaje de conocimientos que no son garantes del desarrollo o consolidación de competencias profesionales deseadas, esto se traduce en la necesidad de llevar a cabo una formación con una vinculación estrecha a los espacios donde harán vida su práctica profesional (Molina, 2006, p. 55).

Con respecto a los objetivos propuestos, para la carrera han sido definidos ocho (Ver Tabla 1). La consistencia de estos viene dada por la solidez y complementariedad que presentan al examinarlos, así se manifiestan en su redacción al implicar y considerar aspectos en los distintos pilares. La consistencia se justifica a razón de existir elementos en los que se involucran el conocer en el aprendizaje de contenidos teóricos y prácticos, técnicas de laboratorio, estrategias de enseñanza propias de la biología y todas las herramientas conceptuales que posibiliten la esfera del hacer en la que se enmarcan los objetivos de carácter procedimental como el uso y aplicación de técnicas de laboratorio, trabajos de campo, las tecnologías de la comunicación, así como los procesos de diseño de artefactos educativos en concordancia con la ejecución de proyectos sistemáticos de investigación y de enseñanza.

Para Delors (1997, p. 89) las esferas de aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir y por último el aprender a ser; deben sustentar la educación a lo largo de la vida. En el mismo orden de ideas, Canquiz (2010, p. 135), señala que en un currículo enfocado por competencias, éstas dimensiones deben estar presentes, como es el caso antes mencionado. En lo que respecta a las esferas actitudinales aproximadas al aprender a ser y aprender a convivir, se ven declaradas en los objetivos en aspectos como la valoración del conocimiento biológico como fundamental para la solución de problemas en la educación y la comunidad, y el espíritu de continua superación para las mejoras en los procesos de enseñanza y de aprendizaje; no obstante, se ratifica la tendencia hacia un modelo curricular muy ceñido a aspectos propios de la biología y al reduccionismo determinista (Molina, 2006, p. 54), propio de la epistemología de la ciencia. Por lo comentado, se razona que existe una repetición de muchos criterios conceptuales y procedimentales, que llegan a constituir el eje medular del currículo.

Conclusiones

La interrogante inicial planteada, ¿existe consistencia entre las competencias y el perfil profesional del currículo de la licenciatura en educación mención biología de la Universidad del Zulia?, se confirma, dado que se halló un nivel moderado de correspondencia, al entrever una firme articulación de los objetivos con alguna de las cuatro competencias constitutivas del perfil

y además con los cuatro pilares primordiales de la educación. Es pertinente puntualizar que en cada componente se apreció un cierto grado de consistencia, pero es oportuno revisar más exhaustivamente los elementos seleccionados para tal análisis y en los que como se comentó anteriormente, se hallaron algunas debilidades.

Entre ellas se evidencia que las unidades curriculares, en las que materializa lo planteado en los objetivos y se deben desarrollar las competencias, en su mayoría no se abocan a gestar procesos de indagación ni en el área de la biología ni en su enseñanza, por lo que la competencia de generación de conocimiento concreto no se trabaja desde las áreas en general, mientras que la competencia por excelencia a trabajar, o que al menos así lo dejan ver el diseño instruccional y de evaluación de los contenidos, es la cognitivo biológica y en segundo lugar la instrumental específica.

La aprobación de esta hipótesis significa que siguen existiendo puntos débiles ligados a los procesos de investigación, situación que se agudiza al considerar que en el perfil docente uno de los roles que se vislumbra es el de investigador y promotor de cambios sociales, su desidia hace que los docentes al ingresar al campo laboral no cuenten con experiencias, o con muy pocas, en materia de investigación, siendo una fragilidad en el currículo que desvirtúa la vinculación con escenarios reales del contexto.

Por tanto, consideramos que la identificación de aspectos que no presentan gran consolidación deben ser objeto de revisión, siendo el currículo un instrumento que aún continúa en construcción y nos corresponde a investigadores y docentes involucrarnos en equipos de investigación para juntos ir consolidando las soluciones que fortalecerán el diseño curricular bajo el cual se están formando los profesionales de la docencia.

Por lo antes comentado se hace preciso que quienes se forman como educadores en el área de biología conozcan de primera mano la situación actual de la profesión, los avances en la investigación en didáctica de las ciencias naturales y las diferentes líneas de acción de su campo de ejercicio profesional, de manera que pueda desarrollar una visión sistémica e integradora de las acciones bajo las cuales se enmarcan su carrera universitaria.

Referencias Bibliográficas

- Albert, M. (2007). *La Investigación Educativa: Claves Teóricas*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Arteaga, Y. y Tapia, F. (2009). Núcleos problemáticos en la enseñanza de la biología. *Revista Educere: Investigación arbitrada*, 12, (46), 719 -724.
- Arteaga, Y. y Tapia, F. (2011). *Conocimiento didáctico del contenido de futuros docentes de biología*. En Otero, R; Elichiribehety, I. y Fanaro M. (Compiladoras). Actas del I

Congreso Internacional de Enseñanza de las Ciencias y la Matemática, Tandil: Argentina.

- Arteaga, Y., Tapia F. y Méndez E. (2013). Competencias profesionales de docentes de biología. *Revista Enseñanza de las Ciencias*, número extra del IX Congreso Internacional Sobre Investigación En Didáctica de Las Ciencias. Girona, España. 202 – 206.
- Canquiz, L. (2010). Evaluación de competencias profesionales en los currículos universitarios. *Investigación en Ciencias Humanas*, volumen I, 130-142.
- Casanova, I. (2011). *Transversalidad en el desarrollo de competencias profesionales*. Tesis Doctoral. Doctorado en Ciencias Humanas, Universidad del Zulia: Venezuela.
- Delors, J. (1997). *La educación encierra un tesoro*: Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI (Compendio). Ediciones UNESCO.
- Echeverría, B. (2005). *Competencias de acción de los profesionales de la orientación*. Madrid: ESIC editorial.
- Finol, M. y Camacho, H. (2008). Competencias investigativas del personal directivo para la ejecución del proyecto educativo integral comunitario (PEIC). *Revista MULTICIENCIAS*, 8 (Extraordinario), 178 – 184.
- Fonseca, N., Pereira, L.; Navarro, Y. y Díaz, M. (2012). Modelo curricular de la Universidad del Zulia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17, (58), 321-342.
- Hernández, I. (2009). El docente investigador como creador de conocimiento. *Revista Tumbaga*, 4, 185-198.
- Inciarte, A. y Canquiz, L. (2001). Análisis de la consistencia interna del currículo. *Revista informe de Investigaciones Educativas*, 15 (1), 1 - 16.
- Méndez, E. (2013). *Transposición didáctica en la enseñanza de contenidos de genética*. Trabajo de Grado de Maestría, Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- Molina, V. (2006). Currículo, competencias y noción de enseñanza-aprendizaje. Necesidad de una reformulación de nuestras concepciones sobre educación. *Revista PRELAC (Proyecto Regional de Educación Para América Latina y El Caribe)*, 3, 50 – 63.
- Muñoz, J. y Quintero, J. (2001). *Cómo desarrollar competencias investigativas de educación cooperativa*. Editorial Magisterio: Bogotá.
- Paredes, I e Inciarte, A. (2012). *El enfoque por competencias. Una oportunidad para la integralidad y el desempeño profesional con sentido social y crítico*. Memorias de las V Jornadas de Postgrado de la Universidad del Zulia y II Jornadas Balance y

Prospectiva de la División de Estudios para Graduados de la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ

- Pogré, P. (2006). Currículo y docentes. *Revista PRELAC (Proyecto Regional de Educación Para América Latina y El Caribe)*, 3, 92 - 103.
- Ríos, M. (2012). *Investigación socioeducativa: caminos metodológicos*. Maracaibo: Venezuela. EDILUZ.
- Rodríguez, I. (2010). *Competencias académico – profesionales del docente de biología*. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. División de estudios para graduados. Trabajo de Grado de Maestría.
- Shulman, L. (2005). Conocimiento y enseñanza: fundamentos de la nueva reforma. Profesorado. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 9, (21), 1-30.
- Tobón, S. (2006). *Aspectos básicos de la formación basada en competencias*. Talca: Proyecto Mesesup. Consultado en mayo 17 de mayo de 2014. Disponible en http://maristas.org.mx/gestion/web/doctos/aspectos_basicos_formacion_competencias.pdf
- Universidad del Zulia. (2011). *Diseño Curricular de la Licenciatura en Educación Mención Biología*. Departamento de Biología, Facultad de Humanidades y Educación.
- Zabalza, M. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional*. Madrid: Narcea.

Cambio de cultura y organizaciones que aprenden aplicada en instituciones educativas (6JJGH-83)

Rossi Salinas *

Yelitza Reverol **

Miriam Peña***

Resumen

El Presente artículo se desarrolló con el fin de brindar algunas reflexiones en torno a la Cultura y a las Organizaciones que aprenden. Dado que este fenómeno se observa como conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la empresa. De allí que el objetivo general: Analizar el cambio de cultura y las organizaciones que aprenden aplicada en instituciones educativas. Se sustenta bajo una investigación descriptiva, proyectiva bajo la modalidad de proyecto factible. Como consideraciones finales, es necesario que las instituciones educativas del municipio escolar N° 9 ponga en práctica el desarrollo de proyectos factibles para darle viabilidad al cambio de cultura organizacional de cada institución.

Palabras clave: Cambio de Cultura, Organizaciones que aprenden, Instituciones Educativas.

Culture Change and Learning Organizations in Educational Institutions

Abstract

The present article was developed in order to offer some reflections on the Culture and Learning Organizations. Since this phenomenon is observed as a set of norms, values and ways of thinking that characterize the behavior of staff at all levels of the company. Hence, the overall objective: To analyze the change of culture and learning organizations applied in educational institutions. It is based on a descriptive research, in the form of projective feasible project. As a final consideration, it is necessary that educational institutions of the school district N9 implement development projects feasible to make it viable to change organizational culture of each institution.

Keywords: Culture Change, Learning Organizations, Educational Institutions.

* Doctora en Innovaciones Educativas (UNEFA, 2010). Esp. en Gerencia de Educativa(UPEL, 2002). Lcda. En Educación, mención Preescolar (Universidad José María Vargas, 1999). Profesora en las Cátedras Lectoescritura, Currículo de Educación Inicial y Trabajo de Grado en la UJGH. Profesora de Potsgrado en las cátedras Problema Sociales de la Educación Venezolana, y Teoría y Praxis curricular en la URBE. E-mail: salinasrossi285@hotmail.com

** Doctora en Innovaciones Educativas (UNEFA, 2011). Esp. en Gerencia de Educativa (UPEL, 2002). Lcda. En Educación, mención Preescolar (Universidad José María Vargas, 1999). Profesora en las Cátedras Lectoescritura, Currículo de Educación Inicial y Trabajo de Grado en la UJGH. Profesora de Potsgrado en las cátedras Gerencia Educativa (UNERMB), y, Seminario de Investigación I (URBE). E-mail: yelitzareverol@hotmail.com

*** 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 y Trabajo de grado en la UJGH. Profesora asesora de trabajo de grado de Posgrado en la UJGH. E-mail: miriamalejapenah@gmail.com

Introducción

A nivel mundial las organizaciones afrontan, transformaciones significativas, cambios, rápidos y difíciles de controlar para ajustarse a los retos necesarios que en el ámbito de la cultura Organizacional deben enfrentar las instituciones educativas, en lo que respecta a las normas valores, principios y creencias que se manejan dentro de las diversas instituciones educativas. En este sentido las organizaciones, como entidades abstractas, no pueden aprender; sólo aprenden los seres vivos; sin embargo, trasladamos a un nivel superior lo que es propio de las personas. Por similitud, decimos que las organizaciones aprenden cuando la realización de tareas que sus miembros ejecutan individual o colectivamente mejora continuamente, ya sea porque los ordenamientos internos se mejoran y/o porque la interrelación entre los objetivos, los recursos y el sistema relacional se hace, a nivel organizativo, menos disfuncional.

Es un reto plantearnos el aprendizaje permanente como meta ya que no es algo sencillo, si consideramos la misión de los centros educativos, sus características, sus funciones, propósito, clima organizacional y la cultura como organizaciones que aprenden y el contexto donde realizan su actividad. Dado que partimos del supuesto de que la misión principal de los centros educativos ha de ser, contribuir a la mejora de la sociedad o cultura organizacional a través de la formación de ciudadanos libres, críticos y responsables; también del conocimiento de las especiales características que les configuran como organizaciones que hacen referencia, entre otras cuestiones.

A la ambigüedad de metas, la existencia de métodos e innovaciones poco desarrollados, la variedad de destinatarios, la alta profesionalización de los técnicos, y de las dificultades acrecentadas que conlleva el desenvolverse en un contexto con amplia implantación de enfoques neoliberales, que potencian valores como el individualismo, la competitividad, la obsesión por la eficiencia, el relativismo moral, el conformismo social o el pragmatismo frente a la ideología.

El estudio de lo que es el cambio de cultura y organizaciones que aprenden, nos lleva a comprender porque este elemento o característica de las instituciones, reviste una gran importancia, toda vez que el estado que guarde, positivo o negativo, repercute grandemente en la implementación de proyectos tendientes a lograr la eficiencia y eficacia de dichas organizaciones a través de la gestión directiva. La cultura empresarial representa un pilar que sostiene la forma y maneras en que se desempeñan las actividades de negocios, ésta tiene gran fortaleza ya que su nacimiento se va formando gradualmente a través del transcurso del tiempo, clasificarse pero a pesar de ello, existen mecanismos que pudieran ayudarnos a modificar aquellos aspectos que requieran variarse y fortalecer los valores positivos que encuadren en la visión y misión del negocio para intentar el éxito de las organizaciones,

En este sentido es de enunciar que Venezuela no escapa de esta realidad, siendo más específica en el Edo. Zulia en Maracaibo en C. E. I Miguel Suniaga. Se presume que hay conflictos en cuanto a la cultura organizacional del mismo dado a la praxis cultural que se mantuvo durante muchos años por los directivos del plantel, generando hoy en día una resistencia total al cambio y trayendo esto como consecuencia conflictos organizacionales, evidenciándose en el malestar dentro de la planta profesoral y en consecuencia en los estudiantes del recinto. En este sentido se pretende generar proyectos factibles que generen saberes teóricos prácticos que ayuden a solventar el clima organizacional y los conflictos organizacionales dentro del C.E.I Miguel Suniaga.

Fundamentación teórica

1.- Cultura

Rendón (2006), deduce que la cultura incluye todas las expresiones de las prácticas generales de una comunidad, las reacciones del individuo en la medida en que se ven perturbadas por las costumbres del grupo en que vive, y los efectos de las actividades humanas en la medida en que se ven determinadas por dichas costumbres.

2.- Cultura Organizacional

Serna (1997), el término de cultura organizacional plantea la manera como las organizaciones hacen las cosas, cómo establecen prioridades y dan importancia a las diferentes tareas organizacionales, es decir incluyen aspectos bien importantes para las organizaciones, porque influyen en la manera como los gerentes resuelven las estrategias planeadas, incluyen valores, creencias y comportamientos que se consolidan y comparten durante la vida organizacional.

En síntesis, puede señalarse que la cultura describe la parte del ambiente interno de una organización, es decir supuestos, como creencias y valores, muchas veces tácitos, que comparten sus miembros, distinguiéndolos de otras organizaciones, pues estos guían su funcionamiento, afectando la forma en que las personas interpretan las circunstancias y sus esquemas para organizar y retener la información, que le permite enfocar sus actos. Es evidente por lo que la referencia a un modelo de presunciones básicas inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado, al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna y es transmitida aprendida y compartida por todos.

3.- Clasificación de la cultura organizacional

❖ Según Robbins (2004), la cultura de una organización puede ser débil o fuerte. En este sentido se describe lo siguiente las culturas fuertes, son aquellas que identifican porque los valores centrales de la organización se aceptan con solidez y se comparten ampliamente y cuanto más sean los miembros que acepten los valores y mayor su afecto a ellos, más fuerte será la cultura. Mientras que en otra posición encontramos la cultura débil que tomando en consideración lo antes enunciado nada de eso sería posible por lo cual a continuación se describen ciertos **aspectos de ambas culturas iniciando por la débil la cual:**

- ❖ La supervisión es estrecha y el personal tiene poca libertad en su trabajo.
- ❖ El puesto de trabajo es estandarizado y las reglas y procedimientos están debidamente formalizados.
- ❖ La gerencia centra más su atención en la producción y muestra escaso interés por su personal.
- ❖ Los miembros de la organización solo se identifican con su grupo de trabajo.
- ❖ Se premia la fidelidad, el esfuerzo y la cooperación, es decir, que se desconectan los niveles productivos del personal.
- ❖ La gerencia mantiene un nivel mínimo de conflicto constructivo, por la presencia de conflictos disfuncionales o destructivos.
- ❖ Bajo propensión al riesgo no se estimula al trabajador a ser innovador.

En virtud a lo antes descrito se debe entender a la cultura débil, como aquella donde las personas están como "encerradas" porque no pueden realizar bien su trabajo o llevarlo a cabo completamente, porque les ha sido impuesto un límite que no les permite explotar sus conocimientos por lo que han sido bloqueados; además, con esto se daría lugar al desperdicio de tiempo porque a la otra persona que seguiría con el trabajo habría que explicarle todas las gestiones realizadas; esto rige así, porque la máxima autoridad muestra excesiva preocupación por la producción y deja en el olvido total a las personas, sin darse cuenta que son los elementos más importantes para que se lleve a cabo el funcionamiento de la empresa. En este tipo de cultura los individuos se identifican sólo con su grupo de trabajo y se sienten excluidos de ciertas actividades que se realizan en la organización, porque las reglas son muy rígidas y existe elevada presión hacia los empleados.

Aspectos que caracterizan a la cultura fuerte, los cuales son:

- ❖ La supervisión es general y el personal tiene libertad de resolver los problemas de su cargo.
- ❖ Los puntos de trabajo son flexibles y las reglas y los procedimientos no son formalizados.
- ❖ La gerencia muestra gran interés, ayuda y afabilidad por su personal.
- ❖ Los miembros se identifican con la organización en su conjunto.
- ❖ Las compensaciones y ascensos que otorgan al personal están basados en su nivel de productividad.
- ❖ La gerencia intencionalmente aumenta la intensidad de los conflictos funcionales, lo suficiente para que siga siendo viable y creativo.
- ❖ Existe una elevada propensión al riesgo, se alienta y se utiliza el talento creativo e innovador del personal.

En este sentido las culturas fuertes, existe un bajo nivel de presión hacia los empleados, lo que da lugar a que resuelvan los problemas a su cargo con toda libertad, consultando o realizándolo con la persona que ellos consideren que les sea de mucha ayuda, pero los mismos empleadores se prestan a ayudarles.

4.- Las organizaciones que aprenden:

Para Bolívar Botia (2000), son colectividades vivas, que utilizan la razón para la obtención del aprendizaje de sus integrantes y están siempre dispuestas a los cambios en su estructura rediseñándose tenazmente a sí mismas. Por ello, se dice que las organizaciones que aprenden son aquellas que sitúan dentro de funcionamiento nuevas habilidades, pues plantean desafíos que sólo pueden ser superados mediante la adquisición del conocimiento de sus integrantes. Por lo que cabe señalar que dentro de una cultura organizacional que aprende cada uno es consciente de la importancia de su trabajo y asume sus roles.

4.1- Mecanismos de las Organizaciones que Aprenden

- ❖ Personas como Aprendices: Se debe motivar consecutivamente al personal, aprender de la experiencia y comprometerse al autodesarrollo de la organización.

❖ **Cultura Favorecedora:** Se debe apoyar a el personal de la organización de forma continua y sembrar el cambio de los paradigmas.

❖ **Visión para el Aprendizaje:** Identificar y reconocer las habilidades del personal así como los niveles de auto transformación que le permita sobrevivir a cambios impredecibles.

❖ **Incremento del Aprendizaje:** Crear procesos estructurados y estrategias organizacionales para aumentar y mantener el aprendizaje entre todos los empleados.

❖ **Apoyo de la Gestión:** Incitar y apoyar el aprendizaje con los miembros de la organización da lugar a mejores competencias y resultados en los objetivos planteados.

5.- Estructura Transformadora:

Gaurín J (2001), la estructura organizativa establecida bajo los estatutos gerenciales facilita el aprendizaje entre los niveles, funciones y sistemas que permiten el ajuste al cambio. Las organizaciones que aprenden incrementan su volumen de aprendizaje puesto que ponen en práctica todas las habilidades y destrezas del personal de manera tal que logran aumentar sus capacidades profesionales y personales de los trabajadores, alcanzando nuevos métodos de trabajo y crecimiento de las expectativas de supervivencia y desarrollo de la organización; obtenido mejores resultados y podrán adaptarse mejor al cambio.

6. -Calidad en los Centros de Educación. Factores que determinan la Calidad en los Centros de Enseñanza:

Herrero, C (2003), este define la calidad educativa como un proceso que se construye por fases secuenciales y graduales en el tiempo, y en su diseño intervienen diversos actores, con diferenciación de labores y roles, todos importantes y necesarios, por lo que es importante detectar la gente clave en la organización intervenida, facilitadores certificados, consultores organizacionales con experiencia en aprendizaje organizacional y especialistas en educación y diseño curricular. Al igual que los recursos materiales disponibles, así como los recursos humanos, directivos y gestión administrativa y académica del centro y no como menos importante los aspectos pedagógicos de la institución.

7.- Principios de la Calidad Total en Educación:

Gaurín J (2001), Es de destacar que el elemento principal para lograr la calidad y éxito educativo es la satisfacción hacia los educando, puesto que se considera que la institución

educativa es aquella que identifica y satisface las expectativas de colectivo. Por lo que se deduce que el proceso de calidad total se inicia con la detección de problemas y la propuesta de determinadas soluciones. No obstante la gestión de la calidad se fundamenta en el desarrollo continuo de planes integrales, no en la ejecución de simples acciones aisladas o puntuales.

Por lo que es de destacar que la toma de decisiones se debe realizar como consecuencia de datos y evidencias, no a partir de suposiciones y opiniones. Por lo tanto es preciso evaluar todos los elementos que inciden en el proceso de la cultura organizacional.

8.- Principios de la Calidad de una Cultura Organizacional Inteligente:

Herrero, C (2003), la calidad depende básicamente de las personas, por ello resulta fundamental atender a aspectos como: La participación, el compromiso, la implicación voluntaria, la colaboración, el trabajo en equipo, la formación de las personas. Así como también el propiciar el desarrollo/crecimiento personal de cada individuo como clave del crecimiento y enriquecimiento de la organización. De igual forma cabe destacar la importancia de mantener una alta calidad organizacional ya que esto implica a toda la organización. Y hay que tener en cuenta que el círculo de un sistema de calidad es recursivo y se destaca por planear, ejecutar, evaluar, ajustar.

9.- Las cinco Disciplinas del Aprendizaje continuo:

Según Robbins (2005), las clasifica y describe a continuación:

a) Desarrollar la Maestría Personal.

Esta consiste aprender a reconocer nuestras verdaderas capacidades y las de la gente que nos rodea. Solo si conocemos quiénes somos en realidad, que queremos y que es lo que somos capaces de hacer, tendremos la capacidad para identificarnos con la visión de la organización, de proponer soluciones creativas, y de aceptar el compromiso de crecer cada vez más junto con la organización.

b) Identificar y Desarrollar nuestros Modelos Mentales.

Nuestras formas de pensar o modelos inconscientes (paradigmas), en ocasiones restringen nuestra visión del mundo y la forma en que actuamos. Para descubrirlos debemos voltear el espejo hacia nuestro interior y descubrir todos esos conceptos que nos gobiernan desde dentro. Conocer y manejar nuestros modelos o paradigmas nos permitirá promover formas de comunicación clara y efectiva dentro de la empresa, que sean un apoyo para el crecimiento y no un obstáculo.

c) Impulsar la Visión Compartida.

La clave para lograr una visión que se convierta en una fuente de inspiración y productividad para la empresa es que todos los miembros de la organización aprendan a descubrir en sí mismos la capacidad de crear una visión personal que de sentido a su vida y a su trabajo, que apoye la visión central propuesta por el líder. Todas las visiones personales van alimentando la gran visión de la organización, y cada uno siente en ella una conexión íntima que lo impulsa a dar todo de sí para convertirla en realidad.

d) Fomentar el Trabajo en Equipo.

El crear y fortalecer a los equipos de trabajo se centra fundamentalmente en el diálogo, en pensar juntos para tener mejores ideas. En el interior de los grupos se dan infinidad de relaciones inconscientes que van determinando la calidad del diálogo, tales como: mecanismos de auto-defensa, sentimientos de inferioridad o superioridad, deseos de complacer al superior, etc. Todos estos mecanismos funcionan bajo patrones que debemos aprender a reconocer y manejar para reconocer los obstáculos cuando están a punto de aparecer, permitiendo que florezca en todo momento la inteligencia del grupo.

e) Generar el Pensamiento Sistémico.

Esta quinta disciplina nos ayuda a pensar en términos de sistemas, ya que la realidad funciona en base a sistemas globales; Para ello es necesario que comprendamos cómo funciona el mundo que nos rodea. La esencia de la quinta disciplina consiste en un cambio de perspectiva de las situaciones que vivimos para poder identificar las interrelaciones en lugar de asociarlas a cadenas lineales de causa - efecto. Es necesario ver los procesos de cambio que se generan, en vez de las imágenes instantáneas que se producen.

Métodos

Esta se considera de tipo descriptiva, porque su propósito fue describir las variables objeto de estudio, sucederá en el escenario, para luego medir la asociación existente entre las dos variables de estudio. En relación al proceso investigativo desarrollado el objetivo fundamental está centrado en un diseño de investigación no experimental ya que pretende analizar El Cambio de Cultura y Organizaciones que Aprenden, Aplicada en Instituciones Educativas en el municipio escolar N° 9 Maracaibo ya que ofrecen ésta tal y como se da en su contexto natural para luego analizarlos y evaluarlos, refiriéndose al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de la investigación. Por cuanto se realiza sin manipular deliberadamente la variable.

En la Metodología Utilizada dando cumplimiento a la presente investigación se enmarca dentro de la modalidad de proyecto factible, a fin de ofrecer alternativas para que se logre un clima organizacional que permita una gestión eficiente en el objeto de estudio.

Población y Muestra

Se consideraron para el estudio las dos instituciones educativas del municipio escolar Maracaibo 9. Permitiendo observar la práctica del cambio de cultura y organizaciones que aprenden que ambas instituciones practican, en cuanto a los estudiantes son 217 en total del C.E.I Miguel Suniaga y 16 maestros al igual que 16 maestros C.E.I Tucusito. Esta población tomada para la investigación se consideró según la estadística de ambos colegios para el período 2013-2014.

En esta investigación se considera necesario calcular la muestra para las poblaciones de estudiantes y maestros, que conforman la investigación por lo cual se toma la fórmula para poblaciones finitas de Sierra, la muestra de estudiantes es de 141 y la de maestros 32. La población de docentes universitarios es pequeña y finita y cuando es así, por razones de confiabilidad se trabaja con toda ella, lo cual implica que fue tomado como censo poblacional, ya que se requirió de todos ellos para dar la información necesaria para el estudio.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas consideradas para el siguiente estudio son la encuesta y la entrevista, para la encuesta se elaboraron dos cuestionarios (RIGUE II y RIGUE III) dirigido el primero a los estudiantes y el segundo a los maestros con 44 y 40 ítems respectivamente. Igualmente, se realizaron entrevistas dirigida a los directivos de ambas instituciones que sirven como facilitadores de la práctica diaria del clima organizacional, por lo que se elaboró un cuestionario RIGUE I con preguntas cerradas con cuatro alternativas (siempre, casi siempre, casi nunca y nunca), además de solicitar las observaciones por escrito a los profesores. Se realizó la encuesta a los estudiantes y los maestros colaboradores de los jardines de infancia que sirven como centros de aplicación. Para fortalecer los valores obtenidos se elaboró un baremo donde se estudiaron los porcentajes, del 100 al 75% donde se considera que el desarrollo del mismo será de manera regular.

Validez del Instrumento y Confiabilidad

En esta investigación se utilizó la validez de contenido con el juicio de expertos, para ello, se solicitó la colaboración de siete (7) expertos en el área de Educación y Metodología de la Investigación, quienes dieron sus aportes, las cuales fueron consideradas para la versión final

del instrumento. Para obtener la confiabilidad del instrumento, se realizó la prueba piloto para realizarla a través del método de coeficiente Alfa Cronbach.

Análisis de los Datos

El análisis de los datos se desarrolló tomando en cuenta los métodos cualitativos y cuantitativos, (Mixto) por cuanto se requiere analizar si el proceso del Cambio de Cultura y Organizaciones que Aprenden Aplicada en Instituciones Educativas en el municipio escolar N° 9 de acuerdo a los fundamentos filosóficos, psicológicos, sociológicos y pedagógicos de una organización educativa, además de constatar si en la acción educativa de la dinámica escolar. El tratamiento estadístico de los datos, se manejó por medio de la estadística descriptiva en frecuencia absoluta y porcentajes. Los resultados de la información se muestran en tablas con sus respectivos gráficos.

Resultados.

Al analizar los resultados y confrontarlos con los aportes de los teóricos que sustentan la variable y dimensiones del estudio, se observó que hubo divergencia de opinión entre los docentes, los estudiantes y los maestros colaboradores, por cuanto los primeros manifiestan que casi nunca observan convergencia entre el clima y organizaciones que aprenden, cabe destacar, que los resultados obtenidos de cada uno de los indicadores y dimensiones que conformaron la variable clima y organizaciones que aprenden fueron determinantes al marcar la diferencia entre lo que expresa el docente con lo expuesto por los estudiantes y los directivos de los centros de aplicación hecho que evidencia contraposición según Serna (1997), que define la cultura organizacional organizaciones que hacen las cosas, cómo establecen prioridades y dan importancia a las diferentes tareas organizacionales, es decir incluyen aspectos bien importantes para las organizaciones, porque influyen en la manera como los gerentes resuelven las estrategias planeadas, incluyen valores, creencias y comportamientos que se consolidan y comparten durante la vida organizacional.

Conclusiones

Sobre las bases de los resultados obtenidos, producto de la confrontación con las teorías abordadas en la investigación y en función del cumplimiento de los objetivos sistematizados planteados, se establecieron las siguientes conclusiones: Se identificó la cultura y el tipo de cultura que practican las instituciones educativas estudiadas teniendo valor predominante la débil.

La gestión organizacional en la institución educativas trabajan en función de una gestión gerencial, que resulta el comportamiento asumido por los líderes para ejercer el dominio sobre

los demás, a través de las relaciones directas con el grupo; resaltando la comunicación, como elemento que permite el logro de una gestión excelente, resultando muy importante en la institución, para realizar las funciones administrativas.

Por consiguiente, puede concluirse, que los gerentes de las instituciones educativas de Inicial situadas en el municipio Maracaibo 9, los directivos se encuentran en la búsqueda del cambio sustentado en una nueva cultura generando organizaciones inteligentes de manera que puedan perpetrar su organización bajo una cultura fuerte donde se evidencie el cambio planificado, donde el comportamiento del ser humano mantenga diferentes rasgos conductuales en situaciones de grupo, entre ellos una conducta participativa, integrada, inspiradora, carismática, investigativa; igualmente, se conduce de forma ideal para diagnosticar situaciones, trabajar con otros, aplicando conocimientos especializados; adaptarla a la situación que pueda enfrentar.

No obstante se visualizó que los gerentes, en la organización existen para llevar a cabo tareas. Estas, conducen a alcanzar metas y objetivos, para lograrlo, hacen falta distintas tareas: una definición clara de la organización, una estrategia adecuada para cada negocio emprendido, una estructura adecuada para ejecutar esa estrategia, y personas competentes que realicen del modo apropiado las tareas para las cuales han sido contratados.

Por último el gerente debe solventar los conflictos que se presente en la organización, a través, de la resolución de conflictos establecida por los miembros de la organización y estos pueden darse de forma creativa, siendo la vida un ejercicio de elección continua; con la reflexión de un momento dado de las decisiones necesarias para solucionar los conflictos y constituir las metas del proceso de desarrollo organizacional.

Propuesta para el cambio de Cultura y Organizaciones que Aprenden, aplicada en Instituciones Educativas

Se planteó un programa con el propósito de beneficiar el cambio de cultura y organizaciones que aprenden, aplicadas a las instituciones educativas. Para el éxito laboral y educativo de todas las instituciones educativas. En correspondencia a lo concerniente, se desarrolló la propuesta reflexionando en diversos contenidos para la promoción de diversas actividades que ayuden y garanticen el éxito organizacional educativo en el Municipio escolar N° 9. Para tal resultado, el programa se orientó a abordar el aprendizaje que poseen todos los miembros que conforman las organizaciones educativas acerca del cambio de cultura y organizaciones que de manera que puedan fortalecer las organizaciones educativas.

Bibliografía:

Bolívar, (2000). Los Centros Educativos como Organizaciones que Aprenden. Ediciones Muralla. Madrid.

Gaurín J (2001). Cambio de Cultura Organizacional. Ediciones Bellaterra. Barcelona. Geus A, Organizaciones-Que Aprenden.

Herrero, C. (2003). Como crear Organizaciones que Aprenden. Conferencia Hotel Palace, Madridfde32.

Mendoza, Beatriz (2005). Línea de Investigación y Gestión Docente y Calidad del Desempeño del Profesional de la Docencia, Investigación y Postgrado. Ponencia UPEL: Caracas.

Organización Inteligente (2008)

[online]<http://www.clminnovacion.com/documentacion/organizacion/organigestion.htm>.

Consultado: (05-02-08)

Programa de gestión para la evaluación de los aprendizajes en el contexto universitario (6JJGH-96)

Diamar Parra *
Angélica Toro **
Giovanny Esposito ***

Resumen

El propósito de este artículo es analizar el programa de gestión para la evaluación de los aprendizajes en el contexto universitario, consultándose teorías como, de Hernández (2008), Arias (2009), Camacho y Franco (2001) entre otros. El tipo de investigación fue descriptiva y de campo el diseño no experimental transaccional. La población conformada por veintiún docentes de la comunidad universitaria se diseñó un instrumento tipo cuestionario validado por expertos y sometido a la aplicación de la fórmula Alpha Cronbach con un resultado 0,70, los cual mostro una confiabilidad muy alta. Los resultados en cuanto a dimensión de programa de gestión determinaron ser medio alto recomendando a las autoridades universitarias la elaboración de lineamientos estratégicos

Palabras clave: Programa de Gestión, Evaluación, Aprendizaje

Management program for assessment of learning in the university context

Abstract

The purpose of this paper is to analyze the management program for the evaluation of learning in the university context, consulting theories, Hernandez (2008), Arias (2009), Camacho and Franco (2001) among others. The research was descriptive and not transactional field experimental design. The population consists of twenty teachers of the university community type instrument questionnaire validated by experts and submitted to the application of the formula with a result Cronbach Alpha 0.70 was designed, which showed the very high reliability. The results in terms of dimension management program determined to be medium high university officials recommending the development of strategic guidelines

Key words: Program Management, Assessment, Learning

*Especialista en Gerencia Educacional (UPEL). Lcda. en Educación Preescolar (UJGH). Docente Nivel II-I (UJGH). Profesora de la cátedra Metodología del Desarrollo Cognoscitivo del Niño. Adscrita a la Facultad de Humanidades, Arte y Educación. Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Coordinadora de Equivalencias, Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Maracaibo-Venezuela. dparra@ujgh.edu.ve

*** Licenciada en Administración de Empresas. Licenciada en Relaciones Industriales. Magister en Gerencia Empresarial. Doctora en Ciencias. Mención: Gerencia. Profesora adscrita a la Escuela de Administración y Gerencia de Recursos Humanos, Nivel III-IV, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Coordinadora de Equivalencias, Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Maracaibo-Venezuela. atoro@ujgh.edu.ve

*** Ingeniero en Computación. Magister en Telemática: Doctor en Ciencias de la Educación. Doctor en Ciencias Gerenciales. Profesor Titular adscrito a la Escuela de Ingeniería en Informática, Facultad de Ingeniería. Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo-Venezuela. gesposito@urbe.edu.ve.

Introducción

La evaluación de los aprendizajes en la carrera de Educación Preescolar constituye una parte importante del proceso de formación en competencias profesionales del futuro egresado; este proceso de aprendizaje y de construcción de las capacidades, se orienta al perfil de egreso el cual guarda estrecha relación con las necesidades sociales actuales en nuestro país. La evaluación se concibe, como un proceso sistemático y riguroso que permite obtener y disponer de información continua y significativa, para conocer la situación del estudiante en diferentes momentos de su formación profesional, formar juicios de valor con respecto a ese proceso y tomar las decisiones adecuadas.

Por su parte los programas de gestión son la base esencial y primordial para el desarrollo de cualquier organización, ya que estos orientan el trabajo, y de alguna manera generan cambio en los procesos que se llevan a cabo para lograr determinados fines, sobre todo en el área educativa, la cual en la actualidad sufre cambios fortuitos y es imperantemente necesario que las instituciones de educación a nivel universitaria estén actualizadas sobre todos estos nuevos saberes.

Este trabajo de investigación lleva por nombre Programa de Gestión para la Evaluación en el contexto universitario, con el objetivo de lograr el cambio de paradigmas de evaluación en los profesores de aulas y que estos se interesen más por el aprendizaje verdadero del estudiante y se incentiven a aplicar nuevas estrategias que les permitan el logro de sus objetivos dentro de cada cátedra, lo que garantizará un profesional de calidad y que será absorbido de inmediato en su campo laboral.

El artículo que a continuación se presenta se estructura de manera sencilla mostrando las bases teóricas que permitirán la comprensión y el estudio más profundo de cada una de las variables, a continuación tendremos la metodología que le fue aplicado al trabajo para por último conocer el análisis de los resultados, conclusión y recomendaciones.

Fundamentación Teórica

Programa

Para la García T. (2004), un programa de intervención educativa, es un instrumento curricular donde se organizan las actividades de enseñanza-aprendizaje, que permite orientar al docente en su práctica con respecto a los objetivos a lograr, las

conductas que deben manifestar los alumnos, las actividades y contenidos a desarrollar, así como las estrategias y recursos a emplear con este fin.

Por otro lado, Arias (2009), indica que el programa es un conjunto de actividades planificadas sistemáticamente, que inciden diversos ámbitos de la educación dirigidas a la consecución de objetivos diseñados institucionalmente y orientados a la introducción de novedades y mejoras en el sistema educativo. Asimismo, se caracterizan por su condición de experimental, en consecuencia por su carácter temporal y por suponer el empleo de unos recursos en favor de unas necesidades sociales y educativas que los justifican.

En este sentido en el ámbito del Área de Programas Educativos el desarrollo de un programa pasa por tres fases diferenciadas: Implantación, Promoción y Extensión. Cuando un programa se incorpora nuevo al área lo haría en modo de experimentación, pasando a promoción a medida que se vaya difundiendo e implementando en el mayor número de centros, y a extensión para conseguir su consolidación dentro del sistema educativo.

Así mismo en el caso de la evaluación de programas educativos, sostiene Saez.(2010), que supone un conjunto de destrezas y habilidades orientadas a determinar si los servicios prestados son necesarios, si se utilizan, si son suficientes, si se dan en los términos planificados, si ayudan dentro de un costo razonable o si incluso, provocan efectos no deseados. Visión más global de responsabilidad que cada uno tiene en el que hacer educativo del aula.

Gestión

La gestión de los procesos organizacionales, debe lograr un producto de mayor calidad, de allí surge la necesidad de que todo gerente o ente rector debe ejecutar tareas con características de liderazgo social y profesional enmarcada de algunas áreas de acción bien definidas pero interrelacionadas con la planificación, organización, coordinación y evaluación. En referencia a esto Hernández (2008), establece que en el campo educacional, la gestión puede ser docente, técnica o administrativa, pero para llevar a cabo cualquiera de ellas, se debe planificar, organizar, coordinar y evaluar como fase del proceso, por lo que se considera una tarea compleja y comprometida.

De cualquier forma una gestión, deberá tener como función básica determinar si se están logrando los objetivos y si estos pueden considerarse satisfactorios, respecto a las necesidades planteadas en cada institución. Es importante señalar que la gestión organizacional, si se maneja adecuadamente puede dar magníficos resultados, de lo

contrario puede ocasionar deterioro en las relaciones entre la alta gerencia y los subordinados.

En cuanto a estos aspectos, no se puede ofrecer calidad en los procesos educativos sino se encuentra la eficiencia de dicha gestión, por lo tanto hay que modernizar y fortalecer las acciones para promover y garantizar el desempeño eficiente. No obstante, para logra el desempeño eficiente es necesario que los encargados de velar los procesos organizacionales conozcan y manejen la función administrativa inusualmente conocidas, como la planificación, organización, dirección y evaluación de manera que se pueda realizar una excelente gestión administrativa educacional.

No obstante, la gestión organizacional en el rol de la supervisión dirigida a los procesos de evaluación utilizados por el docente puede desmotivar al personal si éste cree que están sujetos a un escrutinio tan estricto, que no son libres de tomar sus propias decisiones; además, los subordinados podrían comenzar a transmitir los desagrados a otros compañeros logrando así disminuir la responsabilidad si piensan que sólo se busca un motivo para reprenderlos por un mínimo error.

Así mismo, el liderazgo es un elemento esencial para llevar a cabo la gestión organizacional desde la supervisión, unida a un dominio adecuado de la capacidad comunicativa, el uso de la inteligencia emocional así como también la empatía y por consiguiente la actualización, lo cual es un requisito indispensable para cumplir este propósito con suficiente éxito.

Por otro lado, Chávez .N. (2007, p. 463) señalan "la gestión en el rol supervisorio es una guía y dirección prestada a uno o más individuos que llevan a cabo tareas u operaciones que se les han asignado". Evidentemente, dentro de la gestión de quien supervise el trabajo realizado, se incluye prestar ayuda a coordinadores, directivos y docentes de manera que pueda guiarlos y dirigirlos para llevar a cabo las tareas u operaciones para el desarrollo de los procesos para la integración de la escuela con la comunidad.

Por consiguiente, se requiere encaminar la gestión educacional u organizacional hacia una gestión de labor institucional participativa, enmarcada en proyectos de investigación-acción donde se motive a participar responsable y conscientemente a los principales implicados en la labor educativa. Por lo tanto, el tipo de gestión por el cual se debe pronunciar el gestor, tendría que dejar su posición de controlador administrativo y adoptar junto con otros gerentes organizacionales en conjunto, una función organizadora y coordinadora del trabajo educativo tomando decisiones que incidan

positivamente en la calidad de los servicios que el plantel universitario ofrece, coordinando las acciones pertinentes.

Programa de gestión

Un programa de gestión de acuerdo a Arias (2009), es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad. Se establecen cuatro etapas en este proceso, que hacen de este sistema, un proceso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrente y recursivamente, se logrará en cada ciclo, obtener una mejora. Las cuatro etapas del sistema de gestión son: Etapa de Ideación, Etapa de Planeación, Etapa de Implementación, y Etapa de Control.

Estas son de suma importancia ya que permiten el logro de los objetivos planteados y una evaluación constante de los procesos con la oportunidad de ir corrigiendo debilidades observadas a los largo de la puesta en práctica del mismo.

Ideación

En esta primera etapa se toman en cuenta los requerimiento de contenido que el que profesor tomara como punto de partida para lograr los objetivos de la asignatura que dirige; desde la perspectiva de Arias (2009), los requerimientos de contenido en los procesos de evaluación de los aprendizajes están asociados a determinar las necesidades de evaluación de los alumnos, por otro lado, Díaz (2008), establece que los requerimientos de evaluación parten de la negociación entre profesor y estudiante, el profesor debe analizar las competencias de los estudiantes y a partir de allí determinar el que y como evaluar los aprendizajes, lo cual resume la etapa de ideación que se plantea en un sistema de gestión.

Dentro del contexto de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández estos Requerimientos están establecidos dentro del formato de planificación que se hace llegar a los profesores al inicio de cada periodo, en el cual el profesor encontrara los lapsos en los que esta subdividido cada periodo académico regular y las fechas en las que este debe informar al estudiante de sus alcancen dentro de cada catedra. Dicho formato pide al profesor reflejar los objetivos a evaluar, los contenidos a evaluar, instrumentos de evaluación, fecha de realización y por último el porcentaje que este le asignara a cada evaluación.

Planificación

Proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción. En el proceso de planificación se propicia el desarrollo de la organización, reduciendo al máximo los riesgos para maximizar el aprovechamiento del recurso y el tiempo. Planificar es función del administrado, aunque el carácter y la amplitud de la planificación varían con su autoridad y con la naturaleza de las políticas y planes delineados por su superior.

En este mismo sentido Robbins (2007), sostiene que el reconocimiento de la influencia de la planificación ayuda en mucho a aclarar los intentos de algunos estudiosos de la administración para distinguir entre formular las políticas como el fijar las guías para pensar en la toma de decisiones, y la administración, o entre el director y el administrador o el supervisor. Un administrador, a causa de su delegación de autoridad o posición en la organización, puede mejorar la planificación establecida o hacerla básica y aplicable a una mayor proporción de la empresa que la planificación de otro.

Dentro del proceso, la planificación constituye una etapa fundamental y el punto de partida de la acción gerencial universitaria, ya que supone el establecimiento de sub-objetivos u objetivos específicos y los cursos de acción para alcanzarlos. En esta etapa, se definen las estrategias que se utilizarán, la estructura organizacional que se requiere, el personal que se asigna, el tipo de tecnología que se necesita, el tipo de recursos que se utilizan y la clase de controles que se aplican en todo el proceso.

Si bien es cierto que el proceso de planificación depende de las características particulares de cada organización, tal como señalan Hax y Majluf (2007, p. 51), dentro de cualquier proceso formal de planificación, existen tres perspectivas básicas comunes: la estrategia corporativa, de negocios y funcional. El proceso de planificación contiene un número determinado de etapas que hacen de ella una actividad dinámica, flexible y continua.

En general, estas etapas consideran, para cada una de las perspectivas mencionadas, el examen del medio externo (identificación de oportunidades y amenazas), la evaluación interna (determinación de fortalezas y debilidades), y concluye con la definición de una postura competitiva sugerida (objetivos y metas). A nivel corporativo, se obtienen como resultado las directrices estratégicas y los objetivos de desempeño de la organización.

Además, se determina la asignación de recursos, la estructura de la organización (que se necesita para poner en práctica exitosamente la estrategia definida), los sistemas

administrativos y las directrices para la selección y promoción del personal clave. A nivel de negocios y funcional, los resultados se enmarcan en propuestas de programas estratégicos de acción y programación de presupuestos. Estas propuestas son, finalmente, evaluadas y consolidadas a nivel corporativo.

Sin embargo, todos los directores hasta los jefes o supervisores, planifican lo que les corresponde. De manera que en función de esto y de acuerdo a lo señalado por Robbins (2007) quien presenta su propuesta mediante un esquema, donde se muestra más claramente esta división, apreciando sus elementos como las metas, las políticas, la observación entre otros.

En este apartado, se expone lo sugerido por Méndez (2006) sobre tales elementos de la planificación, en los que se encuentran los propósitos, los cuales consisten en las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persiguen en forma permanente o semipermanente un grupo social.

De igual modo en los elementos de la planificación se encuentran los objetivos, que representan los resultados que la empresa desea obtener, son fines para alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico. Méndez (2006) insiste en que el proceso de la planificación contiene las estrategias, consistentes en cursos de acción general o alternativas que muestra la dirección y el empleo de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. En cuanto a las políticas, como otro de los elementos de la planificación, son guías para orientar la acción; son criterios lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización.

En cuanto a los programas, son esquemas en donde se establece, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. Y otro de los elementos de la planificación es el presupuesto, que son los planes de todas o algunas de las fases de actividad del grupo social expresado en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de la realización de dicho plan. Y por último están los procedimientos, los cuales establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguir en la realización de un trabajo repetitivo.

Proceso de evaluación de los aprendizajes

A través de la evaluación de los aprendizajes, las organizaciones educativas podrán conocer los aciertos que necesitan potenciarse y las debilidades que deben

corregirse, asimismo podrán verificar en qué medida los resultados que se obtienen corresponde a lo programado y al perfil del estudiante que se propone formar y por último, a partir de las conclusiones de la evaluación se podrán recomendar algunas medidas como plan de mejoramiento de la gestión y resultados educativos. Como lo expresa Malagón (2005):

“Toda acción debe ser evaluada, y si lo que se pretende es saber cómo se desarrolló la institución educativa, es preciso saber cómo fueron los logros en cuanto a cada uno de los aspectos divisados, así como el impacto social, cultural, educativo y económico que causaron las actividades desarrolladas en un tiempo específico (p.53).”

En relación a lo anterior expuesto el autor citado hacer referencia a que existe la necesidad de comparar los resultados con los objetivos expuestos y medir el proceso en función de lo alcanzado por cada miembro en su trabajo en equipo; de igual manera, se requiere contar con docentes dispuestos a dirigir equipos eficaces, con compromiso para el logro de metas comunes, habilidades y confianza mutua, contribuyendo con la unificación de esfuerzos. Por lo que en este mismo orden de ideas, Ruiz (2004) plantea:

“Que la búsqueda de una educación de calidad demanda a los centros educativos entrar en una dinámica de reflexión permanente de hacer, a fin de mejorar su orientación educativa y desarrollar planificaciones que respondan a los intereses y necesidades detectadas, tomando en consideración los mismos que tenemos como centro educativo (p. 23).” Es decir que esta concienciación sobre la importancia del verdadero aprendizaje tiene que surgir desde la parte directiva de las instituciones de forma tal que se pueda lograr el cambio de actitud sobre el docente y este se preocupe por aplicar estrategias didácticas que permitan que los estudiantes universitarios puedan transpolar en conocimiento adquirido dentro de un aula de clases al campo laboral y comience poner en práctica sus experiencias educativas.

De acuerdo a lo planteado por Finol, Pelekais y Vallejo (2004), “es importante contar con patrones, criterios de referencias o estándares muy bien definidos con anticipación, incluyendo planes de desarrollo institucional operativo que propongan metas a alcanzar, personal responsable y límites de tiempo para cumplir cada meta” (p. 52).

Esta planificación servirá de base para la comparación o contrastación y facilitará el descubrimiento de los ciertos y fallas, orientando el camino a seguir para mejorar la calidad institucional.

Así mismo, Valenzuela (2004), considera que las universidades "son entidades complejas, por la naturaleza diversa de los elementos que en ella coexisten e interactúan (estudiantes, docentes, personal institucional, recursos económicos, infraestructura) contando además con la influencia del entorno en el que la institución desarrolla sus actividades" (p. 160).

Además de los elementos antes mencionados, dentro de la evaluación institucional se debe revestir todas las fases del proceso administrativo, de modo que los resultados sirvan para reorientar y modificar, durante el proceso y al final del mismo. Esto en conjunto con la toma de decisiones atiende a las necesidades de los integrantes de la organización educativa.

Tipos de estrategias

Las estrategias, de acuerdo a lo expuesto por Aguilar (2003, p.23) "son las que permiten concretar y ejecutar los proyectos estratégicos. Son el cómo lograr y hacer realidad cada objetivo y cada proyecto estratégico". De igual forma menciona el autor que las estrategias "son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos".

De acuerdo con Barrón y Báez (2006, p.248), "las estrategias de evaluación, autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, contemplan los aspectos cualitativos y/o cuantitativos de todo proceso de enseñanza-aprendizaje", por lo cual las estrategias de evaluación permiten construir una guía para establecer una vinculación integral donde participen todos los actores, pudiendo ser medido dicho proceso tanto en calidad como en cantidad, sin dejar de evaluar ninguno de los aspectos internos y externos de la institución.

Autoevaluación

En toda autoevaluación se persiguen una serie de elementos que deben tomarse en cuenta como lo son: el aporte de información válida para la toma de decisiones, la visión global sobre cualquier situación de la institución, que sirva de apoyo para realizar la evaluación externa y utilizar las herramientas válidas para la mejora de las habilidades de los centros educativos.

Según Finol, Pelekais y Vallejo (2004, p.95), plantean que la "autoevaluación puede ser realizada por el propio personal de la institución, integrados en forma participativa, escogiendo y seleccionando el diseño evaluativo ajustado al contexto y características de la institución", partiendo de esta concepción, podemos decir que la

autoevaluación se convierte en parte importante para el logro del cambio de paradigmas, ya que está involucra a toda la comunidad que integra la organización permitiendo así obtener una visión más objetiva de los aspectos a mejorar en los procesos aplicados dentro y fuera de las aulas de clase. Por otra parte cabe destacar que es una herramienta a favor del docente ya que si esta es bien aplicada el alumno será participe de la construcción de su propio aprendizaje detectado y haciendo conciencia de cuáles son los aspectos que este debe mejorar.

La autoevaluación que es la apreciación que hace el alumno sobre sí mismo y sus aprendizajes, debe ir orientada fundamentalmente a este objetivo. Pero no solo el alumno debe practicar esta etapa de la evaluación, sino también el docente debe autoevaluar su práctica profesional. Los objetivos de la evaluación permiten ir desde la experimentación diaria hasta la teorización y la verificación de la relación entre las actividades, la metodología, recursos y la forma en que esto repercute en la calidad de la enseñanza, que cómo docente se ofrece al alumno.

La apreciación personal sobre sus actitudes y actuaciones frente al aprendizaje así como frente a su conducta y relación con el grupo son también aspectos importantes a ser evaluados. Una batería de preguntas orientadoras de las reflexiones será siempre la mejor alternativa para la mejor autoevaluación, así como guiarlo al compromiso de buscar y aplicar medidas de superación a las dificultades encontradas y de reforzamiento de los aciertos.

Coevaluación

La coevaluación dentro de las estrategias de la evaluación institucional, puede verse como una evaluación más justa, más participativa ya que todas las personas interesadas en la organización, participan en la misma, lo que significa que conocen el escenario lo suficientemente como para emitir juicios acerca de la misma. Para algunos autores, la coevaluación es una evaluación de tipo participativa. Según Nube y Sánchez (2004), expresan que la coevaluación destacan: "a) una experiencia constructiva vitalizadora y cohesionada del grupo; b) el reconocimiento de logros, esfuerzos y menos de sus compañeros con espíritu constructivo, no censurado" (p. 10).

De acuerdo a Vallejo (2004, p.58), la coevaluación facilita: "el debate racional entre todos los actores participantes y por lo mismo, el proceso de llegar a acuerdos sobre criterios a emplear en los juicios de evaluación". Esta evaluación permite la contratación de opiniones y puntos de vista determinando aciertos y debilidades de los procesos objeto de evaluación. Permite asumir la evaluación institucional como proceso

que admite corregir a tiempo deficiencias en cualquier aspecto dentro del centro educativo, así como reconocer la importancia de efectuar la evaluación de las instituciones educativas que contribuyan al éxito institucional.

Por su parte Aguoded y Fonseca (2007, p.158), consideran la coevaluación como: "el proceso a través del cual se evalúan los integrantes de un grupo, donde cada integrante evalúe, analice, contraste y argumente, aplicando una revisión científica que resulta de un método efectivo que permite comparar los conocimientos con sus iguales, mejorar la autoestima y preparar resultados críticos".

A tal efecto, dada la complejidad en la que se combinan directa e indirectamente pluralidad de opiniones, donde influyen diferentes intereses y perspectivas de valor, se propone la coevaluación o evaluación entre los grupos: docente, alumnos, directivos, supervisores entre otras, contrastando opiniones y puntos de vista, determinando aciertos y debilidades de los procesos objeto de evaluación. La coevaluación es global cuando se consideran todos los aspectos involucrados en la naturaleza de la institución, y se considera a la institución educativa como un todo organizado y coherente donde se evalúan todos los efectos internos y externos.

Heteroevaluación

La evaluación externa o heteroevaluación es un proceso en el que intervienen especialistas ajenos a la institución o al programa, que buscan detectar fallas o dificultades. Pinto, Rivero y Cabrerizo (2004), mencionan que la heteroevaluación debe ser concebida: "como el proceso en que se aplican procedimientos de investigación evaluativa, buscando verificar las situaciones detectadas en el informe evaluativo" (p. 55); es decir, es una investigación evaluativa que se realiza para así descubrir todas las situaciones que suceden en la institución, siendo siempre aplicada por un agente externo.

De acuerdo a lo planteado por Nube y Sánchez (2004, p.12), expresan que la heteroevaluación "es realizada por los agentes externos del proceso de aprendizaje, como el docente, otros miembros del centro educativo y los padres de familia". Interesa conocer la percepción de los padres sobre la marcha del proceso educativo, al actuar muchas veces como percepciones de contraste con respecto a la de los profesores, la dirección del centro y la de los propios alumnos. Aparte de la evaluación interna, autorreguladora y continua de la institución, el funcionamiento de este, requiere de una valoración externa, y sumativa de su funcionamiento, esto es la evaluación externa, realizada desde fuera, por agentes distintos a aquellos que son evaluados.

Metodología

Esta investigación es de tipo descriptiva, donde la fase analítica de los respectivos fundamentos teóricos de las variables planteadas como son, Programa de gestión y Proceso de evaluación de los aprendizajes, aportó indicativos importantes en cuanto a la interpretación correcta del fenómeno en estudio.

Se trabajó con un diseño no experimental transeccional descriptivo, sustentado en Camacho y Franco (2001), como aquel se realiza en un tiempo determinado sin manipular cada una de las variables, es decir analizando el fenómeno dentro de su contexto real, para así hacer un modelo descriptivo que pueda ser pertinente a la solución de problemas. La población está conformada por los profesores universitarios del eje específico de la carrera de educación preescolar, las cuales se describen en una totalidad de 21 docentes.

La muestra, se constituyó por la totalidad de los docentes que hacen vida profesional en la carrera universitaria de Preescolar de la Universidad José Gregorio Hernández.

Resultados

Comparación de resultado por Variables: Programa de gestión- Proceso de evaluación de los aprendizajes

Alternativas	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
Población 21 docentes. Total de respuestas	Docentes		Docentes		Docentes		Docentes		Docentes	
Frecuencias	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
Variables										
Programa de gestión	1	0%	4	1%	25	4%	156	28%	381	67%
Baremo	Bajo		Bajo		Bajo		Medio bajo		Medio alto	
Proceso de evaluación de los aprendizajes	5	1%	6	2%	13	3%	71	19%	283	75%
Baremo	Bajo		Bajo		Bajo		Bajo		Medio alto	

Fuente: Parra (2012).

La población asegura en un 67% que nunca se desarrolla óptimamente el Programa de gestión actual, en función de que esta población señala en un 75% que nunca se lleva a cabo un Proceso de evaluación de los aprendizajes, para garantizar que los estudiantes sean evaluados holísticamente, alcanzando niveles de productividad óptimos en sus aprendizajes, en la carrera universitaria de Educación Preescolar de la Universidad

José Gregorio Hernández, ubicando estos resultados en un nivel medio alto de acuerdo al baremo diseñado.

Es por estas razones que se sostienen Hernández y Rodríguez (2006) al señalar que una gestión basada en un programa debe considerar la guiatura y la dirección de u personal que lleva a cabo tareas u operaciones que se les han asignado, todo con el fin de ofrecer calidad en el servicio que se presta y por ende lograr satisfacción y optimidad en sus procesos para su amplitud; del mismo modo se sostiene que las acciones evaluadoras seguidas en este centro universitario del conocimiento nunca lleva a cabo una consideración sobre las comparaciones de sus resultados como lo plantea Ruiz (2004) a objeto de buscar y lograr la calidad, careciendo de patrones, criterios de referencias o estándares muy bien definidos con anticipación como lo sostiene Finol, Pelekais y Vallejo (2004).

Conclusión.

Desde una perspectiva general, evaluar significa estimar, apreciar, calcular el valor de algo. Por tanto, una primera aproximación al término evaluar podría ser la de elaboración de un juicio sobre el valor o mérito de algo. Si pretendemos que ese juicio esté debidamente fundamentado o al menos disponga de cierta racionalidad, esto es, que la evaluación sea algo más que una mera impresión a primera vista, normalmente se dan dos etapas previas a la emisión del juicio: recogida de evidencias y aplicación de ciertos criterios de calidad, y sobre esas evidencias que nos permitan derivar una estimación sobre el valor o mérito del objeto a ser evaluado.

Por tato la evaluación debe significar el acto de enseñar, más que el de obtener una valoración cualitativa o cuantitativa del supuesto aprendizaje alcanzado. Cuando en enseñanza aplicamos el término evaluación al rendimiento académico de los estudiantes el objeto a ser juzgado es el aprendizaje del estudiante. A la organización de los elementos que constituyen ese proceso y a la racionalidad o sentido que damos a los elementos de ese proceso lo denominaremos sistema de evaluación.

Hipotéticamente evaluar el aprendizaje de los estudiantes puede tener diferentes propósitos, entre otros:

- Derivar en calificaciones.
- Orientar al estudiante para la mejora de su rendimiento o aprendizaje.
- Descubrir las dificultades de los estudiantes.

- Descubrir nuestras propias dificultades para enseñar aquello que queremos enseñar.
- Valorar determinados métodos de enseñanza.
- Motivar a los estudiantes hacia el estudio.

En consecuencia, la evaluación no es un sistema para detectar lo que el estudiante no sabe, la cual es la mala concepción que se tiene de la evaluación de los aprendizajes a nivel universitario, la misma debe estar enrumada a ayudarlo a asentar lo que sabe y a incentivarle para que aprenda lo que desconoce. La evaluación no es tampoco una herramienta de autoridad en la mano del profesor universitario, la evaluación es una ocasión para profundizar en los contenidos de la materia, si el estudiante ha aprovechado la oportunidad, es razón más que suficiente para reconocérselo, porque el saber no se mide únicamente cuantitativamente sino generativamente, es decir, como capacidad de seguir aprendiendo

Dadas las conclusiones pertinentes según los resultados obtenidos, y de acuerdo a los objetivos previstos en la investigación, se puede recomendar lo siguiente:

- Exponer los resultados obtenidos mediante las pautas universitarias exigidas para la demostración del dominio metodológico investigativo.
- Presentar los resultados ante las autoridades universitarias de la universidad José Gregorio Hernández, a objeto de considerar la revisión de sus planes y programas de gestión en los diferentes procesos que sigue, con énfasis en el de la evaluación de los aprendizajes que sigue la carrera de preescolar.
- Presentar mediante un foro la propuesta de los lineamientos surgidos de este trabajo.
- Tomar las previsiones del caso para el impulso de esta propuesta de lineamientos ante las autoridades universitarias.
- Proponer mesas de trabajo para la explicación de estos lineamientos.
- Extender las invitaciones necesarias a las autoridades universitarias al estudio de este trabajo a fin de hacer surgir una comisión que profundice sobre el tema y lograr mejor definición del mismo.

Bibliografía

Arias (2009), La Evaluación de los Aprendizajes un Proceso Integral. Departamento de Evaluación de los Aprendizajes. Instituto de Desarrollo Profesional. Costa Rica.

Aguilar (2003), Estilos y estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios. Psico-tema,

Aguoded I. y Fonseca, C. (2007), Enseñar en la Universidad.

Barrón y Báez (2006), Proyectos Educativos Innovadores. Construcción y Debates. Centro de Estudios sobre la Universidad. Universidad Autónoma de México. México

Camacho H y Franco M (2001), Investigación Educativa. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

Chávez N (2007), Investigación Educativa. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

Hax, A. y Majluf, N. (2007). Estrategias para el Liderazgo Competitivo. De la visión a los resultados. Editorial Dolmen.

Díaz, G. (2005). Ingeniería de las competencias. 3ª ed. Editorial EPISE S.A., Training Club y Gestión 2000. Barcelona-España.

Finol, Pelekais y Vallejo (2004), La evaluación institucional como modalidad investigativa en organizaciones educativas. Maracaibo. Edición Astro Data, S.A.

García, M., C. (2004). Formación del profesorado para el cambio educativo. Editorial PPU. Barcelona-España.

Hernández H. (2008), Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill. Bogotá. Colombia

Hernández y Rodríguez (2006). Introducción a la Administración. México Mc. Graw Hill

Méndez, J. (2006) Instrumentos de Evaluación. Chicago.

Malagón, Luis Alberto (2005). Currículo y Pertinencia en la Educación Superior. Cooperativa Editorial Magisterio, Bogotá, Colombia.

Nube, S. y Sánchez (2004). La Gerencia de la Calidad Educativa. Cuadernos Monográficos Candidus. 1era Parte. (Julio – septiembre, 2004). Año 1. No. 4. Editores Educativos Candidus.

Pinto, J; Rivero R, Cabrerizo, A. (2004). Secadec. Una visión holística de la evaluación en: Candidus Cuadernos monográficos compendias: La evaluación cualitativa en la educación teorías, tendencias y aplicaciones. 1era parte. Abril 2004.

- Rosales, P. (2004). Aprendizaje y tareas de escritura. Calidad de los textos académicos y cambio cognitivo en estudiantes universitarios. Enviado para su publicación a la Revista Cronía.
- Ruiz, Y. (2004) la Evaluación Institucional, una Herramienta para Retroalimentar la Gestión Escolar y Mejorar la Calidad Educativa. Puerto Ordaz, Universidad Experimental de Guayana.
- Robbins, S. (2007). Administración. Editorial Pearson Educación. México.
- Sáez, M. (2010). Documento de Apoyo para la Elaboración de Programas de Asignaturas. Universidad Tecnológica de Chile.
- Vallejo, L. (2004). Estilos de aprendizaje: dimensiones generales y dimensiones específicas de cada estilo. Documento presentado en el Segundo Congreso Internacional Docencia Universitaria e Innovación, Tarragona, España