



Universidad de Carabobo



Facultad de Ciencias  
Económicas y Sociales



Dirección de Investigación  
y Producción Intelectual

# VENEZUELA EN LA MIRA DE LAS CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES. ENCUENTRO DE SABERES

## TOMO II

**Gerencia y sectores productivos  
TIC e innovación tecnológica**



**Título: Venezuela en la mira de las Ciencias Económicas y Sociales. Encuentro de saberes  
Tomo II**

© Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Investigación y Producción Intelectual DIPI  
Av. Salvador Allende, Edif. FACES 1, piso 1  
Ciudad Universitaria Bárbula, Carabobo, Venezuela  
Correo electrónico: [dirinvestigacionfaces@gmail.com](mailto:dirinvestigacionfaces@gmail.com)  
Página web: <http://faces.uc.edu.ve>

Compilación y edición a cargo de  
© Williams Aranguren – Yamile Delgado de Smith - Benito Hamidian – Dalia Correa

Diseño y montaje  
Andy Hernández – Gabriel Malpica

Apoyo administrativo  
Ina Garcés -Zaidyn Molina – María Rangel

Hecho el Depósito de Ley  
Depósito Legal N° CA2016000143  
ISBN: 978-980-233-649-4  
© Ediciones Universidad de Carabobo  
Primera edición digital, 2017.

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra sin la autorización escrita de los autores y editores.

Todos los capítulos incluidos en este libro fueron rigurosamente seleccionados y aprobados luego de arbitraje doble ciego-juicio de pares. Los evaluadores internos y externos fueron especialistas de las diferentes disciplinas, pertenecen a universidades e instituciones venezolanas y extranjeras.

Editado en la República Bolivariana de Venezuela.



**Jessy Divo de Romero**  
*Rectora*

**Ulises Rojas**  
*Vicerrector Académico*

**José Ángel Ferreira**  
*Vicerrector Administrativo*

**Pablo Aure**  
*Secretario*



**FACES**

**Dr. Benito Hamidian**

*Decano*

**Dr. Williams Aranguren**

*Director de la DIPI, Campus Bárbula*

**Dra. Loyda García**

*Directora de la DIPI, Campus La Morita*

**Dra. Yamile Delgado de Smith**

*Directora de la Escuela de Relaciones Industriales y Coordinadora del GIG*

**Profa. Merlyn Henríquez**

*Directora de la Escuela de ACCP, Campus Bárbula*

**Profa. Gabriela Rodríguez**

*Directora de la Escuela de ACCP, Campus La Morita*

**Prof. Gustavo Guevara**

*Director de la Escuela de Economía*

**Dra. Edith Orta**

*Directora de Ciclo Básico, Campus Bárbula*

**Prof. José Castellanos**

*Director de Ciclo Básico, La Morita*

**Prof. Juan Montserrat**

*Director de Extensión y Relaciones Interinstitucionales, Campus Bárbula*

**Prof. Thomas Chacón**

*Director de Extensión y Relaciones Interinstitucionales, Campus La Morita*

**Dr. Leonardo Villalba**

*Director de Postgrado, Campus Bárbula*

**Dra. Venus Guevara**

*Directora de Postgrado, Campus La Morita*

## CONTENIDO

<b>Presentación</b>	xxi
<b>TOMO I</b>	
<b>Nueva gestión pública y calidad</b>	22
<hr/>	
<b>CAPÍTULO 1.</b> Gobernanza y gestión pública: una mirada reflexiva al contexto local venezolano <b>Hilarión Vegas Meléndez</b> .....	23
<b>CAPÍTULO 2.</b> Planificación pública municipal y participación ciudadana. Un acercamiento desde los consejos locales de planificación pública. <b>José Jesús Rodríguez Faria</b> .....	34
<b>CAPÍTULO 3.</b> El control fiscal interno y su influencia en la administración de las empresas estatales venezolanas <b>Ángel Rodolfo Montoya Orasma</b> .....	43
<b>CAPÍTULO 4.</b> La normativa que regula a los funcionarios públicos de los municipios en materia de administración de personal. <b>Rosibel Grisanti de Montero</b> .....	54
<b>CAPÍTULO 5.</b> Propuesta de mejora institucional: Plan Evasión Cero en la Alcaldía Bolivariana de Valencia, Estado Carabobo, Venezuela. <b>Jennys Andrea</b> .....	65
<b>CAPÍTULO 6.</b> Participación ciudadana: Una alternativa en la formulación de políticas públicas municipales para la juventud. <b>Carlos Miranda</b> .....	77
<hr/>	
<b>Economía y finanzas</b>	92
<hr/>	
<b>CAPÍTULO 7.</b> La gestión de emprender centrada en el individuo. <b>Mercedes Berenice Blanco y Luirmer Rea</b> .....	93
<b>CAPÍTULO 8.</b> Análisis de los emprendedores de la economía popular del Municipio Guacara, Estado Carabobo. <b>Fredgling González, Oswilcary González y Freddy Hernández</b> .....	102
<b>CAPÍTULO 9.</b> Análisis de los mecanismos de microfinanciamiento para emprendedores de la economía popular del Municipio Guacara, Estado Carabobo. <b>Fredgling González, Oswilcary González y Freddy Hernández</b> .....	112
<b>CAPÍTULO 10.</b> Escalamiento multidimensional no métrico y la fiabilidad de una escala para medir la atracción de los centros comerciales. <b>Exaú Navarro Pérez y Antonio Alonso</b> .....	123

<b>CAPÍTULO 11.</b> El impacto de la inflación en las finanzas empresariales <b>Orlando R. Chirivella P.</b> .....	135
<b>CAPÍTULO 12.</b> Las negociaciones entre la Comunidad Andina de Naciones y la Unión Europea y su impacto en la balanza comercial ecuatoriana 2001 al 2012 <b>Wendy Wasbrum y Margarita Palma</b> .....	147
<b>Empresas y actividad contable</b> .....	163
<b>CAPÍTULO 13.</b> Entendimiento de la entidad como técnica para obtener evidencia persuasiva en la auditoría financiera <b>Joselyn Sánchez</b> .....	164
<b>CAPÍTULO 14.</b> Categorización del riesgo derivado de la auditoría como técnica para obtener evidencia persuasiva en la auditoría financiera <b>Luis Briceño, Yosman Valderrama y Joselyn Sánchez</b> .....	174
<b>CAPÍTULO 15.</b> Análisis de la naturaleza financiera de los inventarios de mercancías reguladas en el contexto económico venezolano <b>Merlyn Henríquez</b> .....	185
<b>CAPÍTULO 16.</b> Plan estratégico organizacional para la optimización del proceso administrativo a través del cuadro de mando <b>Anthony Leggio, Ana Gabriela Díaz y Álvaro Yrigoyen</b> .....	195
<b>CAPÍTULO 17.</b> Diseño de una guía de orientación de los deberes legales, tributarios y financieros más comunes en las organizaciones <b>Andrea Natera</b> .....	205
<b>CAPÍTULO 18.</b> Propuesta de un instructivo para la aplicación de las VEN NIF PYMES en la elaboración y presentación de los estados financieros. <b>María José Silva</b> .....	213
<b>CAPÍTULO 19.</b> Propuesta de mejoras en el sistema de cuentas para la elaboración de un ecobalance en organizaciones industriales del sector licorero <b>Estefanía González, Adriana Sandoval y Ana Lago</b> .....	224
<b>Ciudadanía y desarrollo urbano</b> .....	235
<b>CAPÍTULO 20.</b> Proceso histórico de la identidad urbana y arquitectónica en Valencia - Venezuela, en el periodo de 1941 a 1958 <b>Franz Rísquez Clemente</b> .....	236
<b>CAPÍTULO 21.</b> Responsabilidad Social: perspectivas y alcances <b>Juan Montserrat y Glenda Escalante</b> .....	247
<b>CAPÍTULO 22.</b> Principales planes y programas educativos oficiales sobre educación y seguridad vial en Venezuela <b>Carmen Padrón</b> .....	260
<b>CAPÍTULO 23.</b> Modalidades participativas y su incidencia en el desempeño de los consejos comunales <b>Rafael Lucena</b> .....	272

<b>CAPÍTULO 24.</b> Revisión bibliográfica desde los aportes Marshallianos hasta la teoría de los distritos industriales: una visión crítica <b>Luis Lozada</b> .....	283
<b>CAPÍTULO 25.</b> Estatolatría del socialismo del siglo XXI <b>Thomas Chacón y Rossanna Chacón</b> .....	294
<b>CAPÍTULO 26.</b> Revisión bibliográfica del origen de las economías de aglomeración y su aporte para la generación de "spillovers" de conocimientos <b>Luis Lozada</b> .....	304

## TOMO II

<b>Gerencia y sectores productivos</b> .....	333
<b>CAPÍTULO 27.</b> Prácticas gerenciales en ambientes culturalmente diversos <b>Laura Maldonado y Yamile Delgado de Smith</b> .....	334
<b>CAPÍTULO 28.</b> Propuesta de un modelo gerencial en las universidades públicas de la región central de Venezuela, una perspectiva desde la auditoría de gestión <b>Lisette Sánchez</b> .....	343
<b>CAPÍTULO 29.</b> Marketing interno: una visión paradigmática para el desarrollo gerencial en empresas de servicios <b>Rodrigo Patete</b> .....	354
<b>CAPÍTULO 30.</b> Estrategias gerenciales orientadas a la gestión de calidad de servicio en la Fundación Universidad de Carabobo, sede Valencia. <b>Ero Del Canto, María Estrada y Yaneth Rosales</b> .....	366
<b>CAPÍTULO 31.</b> Visibilidad del activo intangible en la administración empresarial: una perspectiva semiótica social <b>Neirys Soto</b> .....	378
<b>CAPÍTULO 32.</b> Indicadores de gestión para la gerencia de recursos humanos <b>Annelin Díaz</b> .....	390
<b>CAPÍTULO 33.</b> El gerente en la resolución de conflictos: ¿negociador o mediador? <b>Paola Lamenta Pistillo</b> .....	401
<b>CAPÍTULO 34.</b> La ética y la competencia humana en las organizaciones como factores clave para el ambiente de control interno <b>Andrés Grisanti Belandria</b> .....	412
<b>CAPÍTULO 35.</b> La ética y la competencia humana en las organizaciones como factores clave para el ambiente de control interno <b>Ángela Cadavid y Nuvia Pernía</b> .....	423
<b>CAPÍTULO 36.</b> De estudiante a empresario. una mirada al emprendedor juvenil en el mercado venezolano, desde la experiencia de estudiantes de la FACES-UC <b>María Consuelo Díaz</b> .....	435

<b>CAPÍTULO 37.</b> Vinculación sector productivo-universidad como estrategia organizacional para el fortalecimiento Interinstitucional en Ciencia, Tecnología e Innovación	
<b>Rómulo García, Teresa Ayala y África Calanchez</b> .....	447
<b>CAPÍTULO 38.</b> Desempeño laboral del docente universitario en instituciones de salud: evaluación cuantitativa vs. evaluación cualitativa	
<b>Lessire Liliana y Luis Alexis Díaz</b> .....	456
<b>CAPÍTULO 39.</b> La formación gerencial con pertinencia social en el contexto local	
<b>Orlando Canelones</b> .....	468
<b>CAPÍTULO 40.</b> Modelo de comunicación interna en servicios asistenciales administrados por asociaciones civiles no lucrativas. Caso: Cruz Roja, Puerto Cabello. Carabobo. Venezuela	
<b>José Castellanos</b> .....	478
<b>CAPÍTULO 41.</b> Potenciando el turismo porteño: estrategias turísticas para isla larga, Estado Carabobo	
<b>Diodman Hernández, Ankaris Álvarez, Daniel Grisanti y Dalia Correa Guía</b> ...	488
<hr/>	
<b>TIC e innovación tecnológica</b>	500
<hr/>	
<b>CAPÍTULO 42.</b> Brecha digital: Una mirada desde la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo	
<b>Ana Cordero y Williams Aranguren</b> .....	501
<b>CAPÍTULO 43.</b> ¿Por qué América del Norte lidera la producción científica?	
<b>Cristina Lorenzo</b> .....	513
<b>CAPÍTULO 44.</b> Ciberidentidad y redes sociales	
<b>José Mendoza y Carlina Fernández</b> .....	522
<b>CAPÍTULO 45.</b> Ciencia y tecnología. Entre el deseo y realidad	
<b>Alicia Silva</b> .....	531
<b>CAPÍTULO 46.</b> La Sociedad de la Información. Comentarios sobre el uso de las TIC en la educación venezolana	
<b>José Castellanos</b> .....	539
<b>CAPÍTULO 47.</b> Factores moduladores de la percepción del color dental con métodos objetivos y subjetivos	
<b>Carolina Maddía</b> .....	549
<b>CAPÍTULO 48.</b> Nuevas tecnologías de información y comunicación en la asignatura cálculo financiero de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales	
<b>María Alejandra Arévalo</b> .....	559
<b>CAPÍTULO 49.</b> Competencias de los docentes universitarios en el uso de las nuevas tecnologías en FACES	
<b>Carlos Blanco y Edita De Nóbrega</b> .....	571

<b>CAPÍTULO 50.</b> ETHOS: revista digital interactiva para la Universidad Arturo Michelena <b>Axel Fleitas, Pablo Mielgo e Ivette Contreras</b> .....	585
<b>CAPÍTULO 51.</b> Uso de la Canaima y su vinculación con los conceptos matemáticos <b>María Ferreira, Kelly Bravo y Yelitza Ortiz</b> .....	597

### TOMO III

<b>Vida, ecología y ambiente</b> .....	629
<b>CAPÍTULO 52.</b> Desarrollo humano y econeocio: acercamiento a una empresa verde <b>Gustavo Barradas</b> .....	630
<b>CAPÍTULO 53.</b> Somos biodiversidad: utilización del espacio público y su paisaje natural para la conservación de la biodiversidad en espacios urbanos <b>Jordana Ayala, Luy Alejandro, Verónica Flores y Anders Herrera</b> .....	641
<b>CAPÍTULO 54.</b> Diseño industrial e innovación en la empresa para la construcción de la sustentabilidad <b>Omar Sánchez y Mario Urbina</b> .....	652
<b>CAPÍTULO 55.</b> Propuesta de responsabilidad social para empresas del sector de servicios de asesorías venezolano <b>Lorena Navarro, Alejandra Parra y Carlos Miranda</b> .....	665
<b>CAPÍTULO 56.</b> El dilema entre la eficiencia energética institucional y la satisfacción de las necesidades actuales para el desarrollo educativo <b>Eva Monagas y Verner Hornebo</b> .....	676
<b>CAPÍTULO 57.</b> La crisis del agua: entre acceso y potabilidad <b>Carlos Salazar</b> .....	686
<b>CAPÍTULO 58.</b> El uso sustentable del agua como resultado de la innovación gerencial <b>Carlos Salazar</b> .....	699
<b>CAPÍTULO 59.</b> ¿Conservar, concienciar o cambiar? una hermeneusis de la formación ambiental <b>Francisco Pérez y Hermes Ledezma</b> .....	713
<b>CAPÍTULO 60.</b> Transición de jardín de palmas a palmetum Universidad de Carabobo. Un análisis desde la sustentabilidad y la gerencia estratégica <b>Esmeya Díaz, María Ángela Flores y Roxy Pérez</b> .....	727
<b>CAPÍTULO 61.</b> Fractalidad hologramática para el desarrollo sustentable: Parque Científico-Tecnológico Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda <b>Nilcríst Ruiz</b> .....	740

<b>CAPÍTULO 62.</b> Programa agroecológico para el mantenimiento de los suelos por medio del uso del pasto vetiver <b>Marielinis Lovera, Yusbeli Viloria y Karina Luna</b> .....	752
<b>CAPÍTULO 63.</b> Factores bioéticos y el requerimiento de uso. Una línea que se puede transgredir. Caso: Ríos del Estado Yaracuy <b>Belkis Bermúdez</b> .....	763
<b>CAPÍTULO 64.</b> Bioética y el derecho a una vivienda digna. Un reto para la construcción de hogares sostenibles <b>Jesús Montaner</b> .....	772
<b>CAPÍTULO 65.</b> Efectos del biofertilizante de desechos orgánicos de la naranja en el aprendizaje de las prácticas experimentales de química <b>Eliana Berreto, Lizedy Laos y Karina Luna</b> .....	781
<hr/> <b>Salud y sociedad</b> .....	793
<b>CAPÍTULO 66.</b> Uso y aplicación de sustancias de relleno (biopolímeros): consecuencias clínicas y legales en Venezuela <b>Carlina Fernández y José Fernández</b> .....	794
<b>CAPÍTULO 67.</b> Disfunción eréctil en pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis <b>María Baldallo y Leonardo Cabrera</b> .....	803
<b>CAPÍTULO 68.</b> Examinación del riesgo de candidiasis oral referida al uso de prótesis dental: una revisión matemática exploratoria <b>Luis González, Jesmar Orozco y Cirilo Orozco-Moret</b> .....	814
<b>CAPÍTULO 69.</b> Vigilancia epidemiológica de infección por bordetella pertussis. Hospital de niños Dr. Jorge Lizárraga. enero - abril 2015 <b>Leonardo Cabrera, María Baldallo y Maridel Peña</b> .....	827
<b>CAPÍTULO 70.</b> Programa psicoterapéutico basado en la psiconeuroinmunología para disminuir la depresión y ansiedad en las pacientes con cáncer de mama <b>Carmen Varón</b> .....	831
<b>CAPÍTULO 71.</b> Experiencias de adaptación de las plantas de stevia en pro de la salud en el Municipio Cabimas <b>Francisco Romero, Rómulo García, Teresa Ayala y Jhonathan Rivera</b> .....	842
<b>CAPÍTULO 72.</b> Evaluación de las condiciones de almacenamiento y/o desecho de fármacos vencidos en los núcleos familiares de la Parroquia San José, Municipio Valencia <b>María del Rosario Torres y Zaida Ostos</b> .....	856
<b>CAPÍTULO 73.</b> Factores predisponentes para adenocarcinoma colorectal en pacientes que acudieron a un hospital oncológico de referencia <b>Wisleidi Díaz, Orianna Escorihuela y Teosmar Chamorro</b> .....	864

<b>CAPÍTULO 74.</b> Factores de riesgo presentes en pacientes con sepsis neonatal precoz atendidos en el servicio de neonatología de un hospital <b>Jesús Pereira, Carla Urdaneta, Víctor Vásquez y Carlos Vásquez</b> .....	876
<b>CAPÍTULO 75.</b> Culto mágico-religioso y salud: aproximación a una arqueología simbólica <b>Luisa Rojas y Francisco Rodríguez</b> .....	888
<b>CAPÍTULO 76.</b> Aproximación a la cotidianidad de la comunicación del médico y el paciente con cáncer <b>Dama Colmenares, Kelly Cañate, Anggy Carabali, Juan Colmenares, Liliana Lessire y Luis Díaz</b> .....	899

## TOMO IV

<b>Innovación social y organizaciones</b> .....	935
<b>CAPÍTULO 77.</b> Apropiación social del conocimiento: hacia la construcción de una nueva cultura científica y tecnológica en Venezuela <b>África Calanchez, Teresa Ayala y Kerwin Chávez</b> .....	936
<b>CAPÍTULO 78.</b> Aproximación teórica al concepto de organización fractal <b>César Mora</b> .....	945
<b>CAPÍTULO 79.</b> La transferencia de tecnología: Un estudio de las distintas tipologías en la relación universidad-empresa como elemento de innovación <b>Olga Morales-Barrios</b> .....	959
<b>CAPÍTULO 80.</b> Asumiendo lo político. Rol formador de la universidad en una educación para la democracia <b>Martha Díaz</b> .....	971
<b>CAPÍTULO 81.</b> Responsabilidad social empresarial: estrategia organizacional enfocada en lo humano <b>María Guzmán</b> .....	982
<b>CAPÍTULO 82.</b> Gestión de la responsabilidad social bajo los principios del pacto global <b>Edgar Gómez y Giovanna Peña</b> .....	994
<b>CAPÍTULO 83.</b> Un ambiente organizacional para la innovación <b>Carlos Salazar</b> .....	1006
<b>CAPÍTULO 84.</b> ULA cerca de ti: hacia una universidad con responsabilidad social <b>María Virginia Camacaro y María Fernanda Silva</b> .....	1022
<b>CAPÍTULO 85.</b> Servicios de orientación y asesoramiento psicológico en las facultades de la Universidad de Carabobo <b>Lilian Guevara</b> .....	1035

<b>Diversidad, equidad e inclusión social</b>	1048
<b>CAPÍTULO 86.</b> Lenguaje no sexista. Una apuesta por la visibilización de las mujeres <b>María Cristina González</b> .....	1049
<b>CAPÍTULO 87.</b> La inclusión social desde la integración familia-escuela-comunidad para la participación protagónica de niños y adolescentes con necesidades <b>Isaac Oliveros y Susana Leal</b> .....	1069
<b>CAPÍTULO 88.</b> Carmen, una historia de vida. Interacción con los procesos socio-económicos de la Venezuela del siglo XX <b>Belkis Tovar</b> .....	1079
<b>CAPÍTULO 89.</b> La investigación en el abordaje comunitario desde la historia-de-vida convivida. Historia-de-vida de Alexandra <b>Yessimar Lover</b> .....	1091
<b>CAPÍTULO 90.</b> Aproximación teórica a los delitos de odio por discriminación sexual negativa en Venezuela <b>María Mata</b> .....	1103
<b>CAPÍTULO 91.</b> Violencia intrafamiliar: hallazgos desde la escuela <b>Susana Leal e Isaac Oliveros</b> .....	1114
<b>CAPÍTULO 92.</b> Los estudios culturales y los procesos de descolonización del pensamiento, ¿un debate donde entra la mujer? <b>Eudel Seijas</b> .....	1124
<b>CAPÍTULO 93.</b> Decolonialidad: camino hacia la visibilización y la transformación desde el sur <b>Kharla Franco</b> .....	1134
<b>Historia, filosofía y sociedad</b>	1142
<b>CAPÍTULO 94.</b> El carácter androcéntrico de la ciencia <b>Yamile Delgado de Smith y Williams Aranguren</b> .....	1143
<b>CAPÍTULO 95.</b> Conocimiento y la verdad en la epistemología de las Ciencias Sociales <b>Rosiris Rodríguez</b> .....	1153
<b>CAPÍTULO 96.</b> Nueva mirada de la historia del arte desde la historia cultural <b>María Magdalena Ziegler</b> .....	1168
<b>CAPÍTULO 97.</b> La formación histórica de la comunicación audiovisual en los tiempos de la narrativa transmedia: el caso de El Ministerio del Tiempo <b>Francisco Cabezuelo Lorenzo y María Elena Del Valle Mejías</b> .....	1181
<b>CAPÍTULO 98.</b> El personalismo y legalismo visto desde la óptica de Jesús Muñoz Tébar a finales del siglo XIX <b>José Alberto Olivar</b> .....	1197

<b>CAPÍTULO 99.</b> La identidad latinoamericana en cuatro tiempos <b>José Antonio Sánchez Meléndez</b> .....	1209
<b>CAPÍTULO 100.</b> Dimensión socio-política del fracaso escolar <b>Rolando Javier Núñez Hernández</b> .....	1218
<b>CAPÍTULO 101.</b> Imaginario socio cultural venezolano y universidad: Un reto para la reflexión <b>Pedro Segundo Villarroel Díaz</b> .....	1239
<b>CAPÍTULO 102.</b> Intersubjetividad orientativa nueva ética en la que la acción individual y el compromiso personal estén vinculados a los intereses colectivos <b>Mónica Valencia Bolaños</b> .....	1254
<b>CAPÍTULO 103.</b> Migración, educación y cotidianidad entre Chile y Venezuela <b>Yamile Delgado de Smith y Rolando Smith</b> .....	1271
<b>CAPÍTULO 104.</b> Historias de migraciones: el exilio chileno <b>Yamile Delgado de Smith y Rolando Smith</b> .....	1281

## TOMO V

<b>Sociología y Ciencias Sociales</b> .....	1314
<b>CAPÍTULO 105.</b> Elementos discursivos sobre modernidad y postmodernidad. <b>Williams Aranguren y Ana Cordero</b> .....	1315
<b>CAPÍTULO 106.</b> Modernidad y modernización en Venezuela y América Latina una visión desde el centro y la periferia <b>Iptisam Salame</b> .....	1327
<b>CAPÍTULO 107.</b> Modernidad, modernización y mundos de vida en nuestra América: Distintas realidades en co-existencia y resistencia <b>Nancy Farías y Franklin León</b> .....	1338
<b>CAPÍTULO 108.</b> Cultura en la modernidad capitalista <b>Paula Pirela</b> .....	1350
<b>CAPÍTULO 109.</b> En la búsqueda del saber paradigmático. Algunas aproximaciones <b>Francis Lagardera</b> .....	1362
<b>CAPÍTULO 110.</b> El positivismo: Análisis crítico de la teoría social de Augusto Comte <b>Mahie Sierra y Francisco Rodríguez</b> .....	1376
<b>CAPÍTULO 111.</b> Globalización, culturas e identidades de hoy <b>Franklin León</b> .....	1386
<b>CAPÍTULO 112.</b> Globalización y cultura en Latinoamérica, una mirada del cuerpo femenino en la construcción de nuevas identidades <b>Aída Fernández</b> .....	1398

<b>CAPÍTULO 113.</b> Las prácticas deportivas globalizadoras: Un abordaje desde la decolonialidad del pensamiento <b>Aída Fernández</b> .....	1407
<b>CAPÍTULO 114.</b> La influencia del positivismo en el pensamiento latinoamericano. <b>José Sánchez</b> .....	1414
<b>CAPÍTULO 115.</b> El método socio histórico de comprensión de la teoría filosófica de Rene Descartes <b>Mahie Sierra</b> .....	1423
<b>CAPÍTULO 116.</b> Un acercamiento al derecho y la razón en búsqueda de la verdad <b>Belkis Bermúdez</b> .....	1433
<b>CAPÍTULO 117.</b> La intelectualización del problema. Un aporte a la investigación en Ciencias Sociales <b>Belkis Tovar</b> .....	1441
<b>CAPÍTULO 118.</b> Éxodo Intelectual en el ámbito venezolano: Una mirada desde la percepción de los estudiantes universitarios <b>Belkys Suárez</b> .....	1451
<b>CAPÍTULO 119.</b> El mito político de la democracia participativa y protagónica en la cultura política venezolana del siglo XXI <b>Alfonso Córdoba</b> .....	1463
<b>CAPÍTULO 120.</b> Servicio Comunitario: Develando la alteridad en la extensión universitaria <b>Carmen Teresa Uceró</b> .....	1473
<b>CAPÍTULO 121.</b> El método socio histórico y la comprensión de la teoría social de Charles Louis De Secondat (Barón de Montesquieu) <b>José Sequera, Wendy Palma y Rosaura Ochoa</b> .....	1483
<b>CAPÍTULO 122.</b> Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: Visión de pertenencia <b>Jesús Montaner</b> .....	1494
<b>CAPÍTULO 123.</b> El discurso y sus implicaciones en el entorno socio-educativo <b>Lisbeth Ramírez</b> .....	1503
<b>CAPÍTULO 124.</b> Práctica ética en el hombre popular venezolano <b>Jesús Flores</b> .....	1514
<b>CAPÍTULO 125.</b> Pensar un proyecto político desde el mundo-de-vida popular venezolano como fundamento del proyecto educativo <b>María Gabriela Marín</b> .....	1528
<b>CAPÍTULO 126.</b> Los investigadores: como personas y como grupos. la reflexión en la ejecución <b>Vivian González y Luisa Rojas</b> .....	1549

<b>CAPÍTULO 127.</b> Comunicación para el desarrollo en la cobertura de la televisión venezolana. Caso: Noticiero Venevisión <b>Yesubeth Martínez</b> .....	1560
<b>CAPÍTULO 128.</b> Entrevista de semblanza como adaptación de historias de vida en radio. Caso: Los imposibles, conducido por Leonardo Padrón <b>Eliangela Romero, Ana Rodríguez e Ivette Contreras</b> .....	1571
<b>CAPÍTULO 129.</b> Retrato de la violencia política en Venezuela: historias de vida de Américo Martín, Jesús Hermoso y Rosa Orozco <b>Jessica Yuncoza y Luis Alonso Hernández</b> .....	1582
<b>CAPÍTULO 130.</b> Significado del trabajo en la transición de la era de la propiedad a la era del acceso <b>Grazietta Nani y Zurima Bolívar</b> .....	1594

## TOMO VI

<b>Estudios del trabajo</b> .....	1625
<b>CAPÍTULO 131.</b> Trabajo, sociedad y Estado <b>Rolando Smith</b> .....	1626
<b>CAPÍTULO 132.</b> Trabajo decente: instrumento para la reinstitucionalización del fuero laboral universitario <b>Juan Montserrat y Glenda Escalante</b> .....	1637
<b>CAPÍTULO 133.</b> El trabajo como proceso social: una mirada a la labor del docente universitario en Venezuela <b>Liyeira Guédez</b> .....	1647
<b>CAPÍTULO 134.</b> Una mirada a la epistemología de las Ciencias Sociales <b>María Francia Aquino</b> .....	1658
<b>CAPÍTULO 135.</b> Trabajo como razón epistemológica que da soporte a la noción de trabajo clásico, desde la perspectiva de los actores sociales <b>Francisco Rodríguez y Marie Elena Cruces</b> .....	1668
<b>CAPÍTULO 136.</b> El trabajo como invención moderna producto de la revolución tecnológica <b>Zurima Bolívar y Grazietta Nani</b> .....	1678
<b>CAPÍTULO 137.</b> El vínculo laboral en organizaciones de la sociedad actual <b>Jaulise Blas</b> .....	1689
<b>CAPÍTULO 138.</b> Importancia de los principios normativos internacionales del trabajo como fuente condicionante de las relaciones de trabajo <b>Carlos Ustáriz y Juan Ustáriz</b> .....	1699

<b>CAPÍTULO 139.</b> La inspección del trabajo, el trabajo decente y el diálogo social <b>Thania Oberto</b> .....	1711
<b>CAPÍTULO 140.</b> La inspección del trabajo en Venezuela y su relación con el diálogo social <b>Nuvia Pernía</b> .....	1719
<b>CAPÍTULO 141.</b> Diálogo social, actores laborales y relaciones laborales. Análisis sobre las condiciones que requiere el diálogo social para establecerse exitosamente <b>Yorman Castillo y Rolando Smith</b> .....	1731
<b>CAPÍTULO 142.</b> Estrategias para afrontar el Síndrome de Burnout en docentes universitarios de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo <b>Ana Mercedes López</b> .....	1741
<b>CAPÍTULO 143.</b> De seguridad y salud en el trabajo a la prevención de riesgos laborales en Venezuela <b>Omar Mendoza</b> .....	1752
<b>CAPÍTULO 144.</b> Racionamiento eléctrico: Trastorno del sueño, rendimiento laboral y la calidad de vida <b>Dinoska Tovar</b> .....	1763
<b>CAPÍTULO 145.</b> Protección legal a la salud de la mujer en su entorno de trabajo en Venezuela <b>José Mendoza y Carlina Fernández</b> .....	1776
<b>CAPÍTULO 146.</b> Disponibilidad de los derechos laborales de la mujer derivados de la maternidad <b>Aurora Salcedo</b> .....	1787
<b>CAPÍTULO 147.</b> La conciliación trabajo - familia obligación ineludible en las mujeres profesionales con hijos nacidos de embarazo múltiple <b>Anderson J. Hernández e Isis M. Díaz R.</b> .....	1800
<b>CAPÍTULO 148.</b> Impacto del estrés como riesgo psicosocial en el desempeño laboral de los trabajadores de un taller laboral <b>Belkis C. Rojas de R.</b> .....	1810
<b>CAPÍTULO 149.</b> El método socio histórico de comprensión de la teoría social de Wilhelm Wundt sobre neurociencia de la conducta <b>Ariana Rivas</b> .....	1823
<b>CAPÍTULO 150.</b> La libertad sindical negativa y las cláusulas de inclusión, exclusión y solidaridad en el marco jurídico venezolano <b>Diony Alvarado</b> .....	1835

<b>CAPÍTULO 151.</b> Sistema de relaciones de trabajo en la administración pública de Venezuela y sus regulaciones <b>José Sequera, Wendy Palma y Mónica Gómez</b> .....	1845
<b>CAPÍTULO 152.</b> Relaciones triangulares protegidas y prohibidas por la legislación laboral venezolana <b>Aurora Salcedo</b> .....	1857
<b>CAPÍTULO 153.</b> Los diversos regímenes de jubilaciones en la administración pública nacional, estatal y municipal <b>Rosibel Grisanti</b> .....	1870
<b>CAPÍTULO 154.</b> La relación educación trabajo desde la perspectiva de la formación y el empleo <b>Rolando Smith</b> .....	1881
<b>CAPÍTULO 155.</b> Educación-trabajo, hecho social que constituyen la columna vertebral para desarrollo personal y social <b>Ángela Díaz Fuenmayor</b> .....	1892
<b>CAPÍTULO 156.</b> Estudio sobre educación en el trabajo para la gestión preventiva y su influencia en el desarrollo social <b>Ariana Rivas, Juan Pacheco y Alexander Montilla</b> .....	1902
<b>CAPÍTULO 157.</b> Una mirada desde la perspectiva del trabajo no clásico <b>Ángela Cadavid y Ernesto Rodríguez</b> .....	1913
<b>CAPÍTULO 158.</b> Reflexiones sobre el emprendimiento en el marco del trabajo clásico y no clásico <b>Ariana Rivas</b> .....	1924
<b>CAPÍTULO 159.</b> "El bachaqueo" ¿Una actividad laboral? <b>Zurima Bolívar</b> .....	1936
<b>CAPÍTULO 160.</b> Teletrabajo y mujer. Caso de estudio <b>Marylin Barraza de Capriles</b> .....	1945
<b>CAPÍTULO 161.</b> Reclutamiento y selección del talento humano y el uso de las tecnologías de información y comunicación en el siglo XXI <b>Marylin Barraza de Capriles</b> .....	1956
<b>CAPÍTULO 162.</b> Algunas consideraciones sobre el deterioro de las relaciones de trabajo en la Venezuela actual <b>Grazietta Nani y Zurima Bolívar</b> .....	1967
<b>CAPÍTULO 163.</b> Documental divulgativo televisivo "Rostros del periodismo de investigación en Venezuela" <b>Arieta Pérez, Armelia Sereno y Jimena Rueda</b> .....	1978
<b>CAPÍTULO 164.</b> Documental "Voces de febrero: historias de una madre" <b>Anais Cazorla, Marylyn Longa y Carmen Castillo</b> .....	1988

<b>Sociología y Ciencias Sociales</b>	2020
<b>CAPÍTULO 165.</b> El docente como modelo de cuidado en la formación de enfermería <b>Marianela Mejías, Luis Rodríguez, Doancely Tovar y Mirian Olivety</b> .....	2021
<b>CAPÍTULO 166.</b> Representaciones sociales del docente de educación media general ante la diversidad funcional de sus estudiantes. <b>Odalis Ramírez y Areida González</b> .....	2032
<b>CAPÍTULO 167.</b> Las competencias investigativas en la formación docente. Reflexiones epistemológicas y pedagógicas <b>Eumelia Ruíz</b> .....	2042
<b>CAPÍTULO 168.</b> Análisis crítico de la aplicación del positivismo en la universidad y su formación profesional <b>Francisco Rodríguez, Marie Elena Cruces y Franchesca Rodríguez</b> .....	2053
<b>CAPÍTULO 169.</b> Revisión Sistemática en Ciencias Humanas y del comportamiento, investigación de investigaciones o cuando los hallazgos son la data <b>Luis González, María Elena Labrador y Cirilo Orozco-Moret</b> .....	2061
<b>CAPÍTULO 170.</b> Certificación de saberes en universidades venezolanas ¿Una ventana para el reconocimiento a la investigación estudiantil? <b>Eva Monagas</b> .....	2075
<b>CAPÍTULO 171.</b> Reestructuración epistemológica, didáctica y pedagógica de la educación para la sustentabilidad desde la gerencia educativa. <b>José Jesús Rodríguez</b> .....	2087
<b>CAPÍTULO 172.</b> Una mirada al cuerpo teórico de las Ciencias de la Educación a partir de la perspectiva de Gastón Mialaret <b>José Jesús Rodríguez</b> .....	2097
<b>CAPÍTULO 173.</b> Una perceptiva crítico interpretativa desde la educación superior en el marco de un mundo global <b>Francis Lagardera</b> .....	2108
<b>CAPÍTULO 174.</b> Desarrollo de la responsabilidad dentro del marco de la tributación en niños de 3er grado U. E. Escuela Nacional Bárbula <b>Daniela Rodríguez</b> .....	2115
<b>CAPÍTULO 175.</b> El compromiso social desde la cotidianidad del estudiante universitario como prestador del servicio comunitario <b>Rafael Gallardo</b> .....	2125
<b>CAPÍTULO 176.</b> La Integración social como práctica en el desarrollo personal de estudiantes de la Mención Orientación <b>Alida Malpica y Amanda Rodríguez</b> .....	2134

<b>CAPÍTULO 177.</b> Significado que tienen los valores para los estudiantes en la Unidad Educativa General José Antonio Páez <b>Areida González y Odalis Ramírez</b> .....	2143
<b>CAPÍTULO 178.</b> La escritura académica en la formación del estudiante universitario <b>Glenys Pérez</b> .....	2153
<b>CAPÍTULO 179.</b> Formación de profesionales de otras áreas en docencia para la educación superior desde una visión holística <b>Mayler Niebles</b> .....	2165
<b>CAPÍTULO 180.</b> La afectividad positiva como actitud de vida para la motivación en la enseñanza a nivel superior en Venezuela <b>Nancy Farías</b> .....	2175
<b>CAPÍTULO 181.</b> Formación en las Ciencias Económicas y Sociales ante el reto de la adopción a las normas internacionales de información financiera (caso: México y Venezuela) <b>Miguel Escalona y Leisy Rumbos</b> .....	2185
<b>CAPÍTULO 182.</b> Características y necesidades del contexto: curricular, laboral y social de la carrera de Enfermería a nivel nacional e internacional <b>Doancely Tovar, Luis Rodríguez y Marianela Mejías</b> .....	2195
<b>CAPÍTULO 183.</b> La ecología emocional, una estrategia didáctica en el proceso de aprendizaje significativo en aula <b>Xiomara Pacheco</b> .....	2207
<b>CAPÍTULO 184.</b> Reflexión en el aprendizaje del estudiante universitario en su formación profesional <b>Zulayma Sanabria y Víctor Alfonso Carrillo</b> .....	2217
<b>CAPÍTULO 185.</b> Autonomía de aprendizaje desde la mirada del estudiante con discapacidad visual mediante el uso de las TIC <b>Víctor Carrillo y Zulayma Zanabria</b> .....	2230
<b>CAPÍTULO 186.</b> Representaciones sociales y experiencias de aprendizaje de Matemática I en estudiantes del turno de la noche <b>Indira Medrano</b> .....	2242
<b>CAPÍTULO 187.</b> Desarrollo de la investigación y la configuración de aprendizajes generados del proceso de acompañamiento: experiencias y representaciones desde el postgrado FACES Aragua <b>Venus N. Guevara de Rojas</b> .....	2253
<b>CAPÍTULO 188.</b> Las competencias comunicativas como principio medular para la producción científica de textos escritos en el pregrado universitario <b>José Gregorio Carreño</b> .....	2266
<b>CAPÍTULO 189.</b> El principio bioético de la autonomía, la educación bolivariana y el desarrollo sustentable en Venezuela <b>Glenda Reyes</b> .....	2277

<b>CAPÍTULO 190.</b> La auditoría de gestión como herramienta de apoyo en la búsqueda de la pertinencia social de la educación superior <b>Sara García</b> .....	2286
<b>CAPÍTULO 191.</b> Producir, publicar y socializar el conocimiento <b>Martha Santos, María Ferreira y Kelly Bravo</b> .....	2298
<b>CAPÍTULO 192.</b> Una vez obtenido el grado académico ¿son útiles la tesis y los trabajos de grado? <b>Liyeira Guédez</b> .....	2309
<b>CAPÍTULO 193.</b> Agenciamientos de ludotecas comunitarias: acciones transformadoras para el derecho al juego en la infancia <b>Ana Isabel Márquez</b> .....	2321
<b>CAPÍTULO 194.</b> Metodología para la evaluación de programa de postgrado en el momento estratégico táctico operacional <b>Maeva Hernández</b> .....	2336
<b>CAPÍTULO 195.</b> Acciones para impulsar la participación protagónica de las mujeres en la Universidad de Carabobo <b>Luzmila Marcano</b> .....	2348

## PRESENTACIÓN

La Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Carabobo, Venezuela, en el cumplimiento de su Misión de fomentar y desarrollar una comunidad académica en la generación y divulgación de conocimientos en el área de las Ciencias Económicas y Sociales, para el enriquecimiento del patrimonio académico y profesional del país, se enorgullece en ofrecer los presentes siete libros, fruto de un gran esfuerzo continuado de nuestros investigadores, como un aporte a la discusión de temas centrales en el país, a nivel latinoamericano y mundial, apostando a las transformaciones necesarias para la consolidación de una sociedad más justa y equitativa.

Este aporte se concentra en siete tomos en los cuales se desarrollan las siguientes áreas: Nueva gestión pública y calidad; economía y finanzas; empresas y actividad contable; ciudadanía y desarrollo urbano; gerencia y sectores productivos; TIC e innovación tecnológica; vida, ecología y ambiente; salud y sociedad; innovación social y organizaciones; diversidad, equidad e inclusión social; historia, filosofía y sociedad; sociología y ciencias sociales; estudios del trabajo; y educación en las ciencias económicas y sociales.

Estas temáticas están distribuidas en 195 capítulos, 270 autores y coautores en un total 2359 páginas, contando con la participación de todas las Facultades de la Universidad de Carabobo, especialmente de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales y de otras instituciones de educación universitaria del país e internacionales.

Este aporte intelectual de nuestros investigadores, revela el gran compromiso que esta comunidad ofrece al país, pues la FACES y las instituciones universitarias en general juegan un papel crucial en la construcción del porvenir.

Dr. Benito Hamidian Fernández  
Decano de la FACES

# Gerencia y sectores productivos



**TOMO II**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

## PRÁCTICAS DE LA GERENCIA EN AMBIENTES CULTURALMENTE DIVERSOS

Laura Maldonado Acosta  
Yamile Delgado de Smith

### Resumen

Cada día las organizaciones, se vuelven más diversas y se enriquecen con la idiosincrasia de cada uno de sus integrantes. Dado este escenario, se requiere de gerentes con un gran conjunto de conocimientos y herramientas para hacer frente a los retos que todo ello supone. En este sentido, el objetivo de este estudio busca indagar, la forma en la cual los gerentes afrontan los ambientes culturalmente diversos al interior de las organizaciones a partir de sus prácticas. La metódica tiene un diseño documental, de naturaleza descriptiva, apoyada en el arqueo heurístico de las fuentes. Finalmente, se evidencia que la forma de gestión al interior de las organizaciones y la manera en la cual se configuran las relaciones en los espacios de trabajo se ha visto impactada, lo cual obliga a las organizaciones en su órgano estratégico, como lo es la gerencia, a desarrollar prácticas y mecanismos adecuados a los ambientes diversos.

**Palabras clave:** prácticas gerenciales, gerencia, diversidad cultural, espacios de trabajo.

### A modo introductorio

La idea central de esta investigación discurre en la necesidad de indagar por una parte, cómo el proceso de migración, en el marco de la globalización, ha permeado en los espacios de trabajo, específicamente en sus relaciones, y por la otra, develar las estrategias de las cuales los gerentes se

pueden apropiarse a los fines de afrontar esta realidad que hoy día se encuentra presente al interior de las organizaciones.

Ahora bien, en cuanto al aspecto metodológico, se puede decir que se desarrolla lo interpretativo, bajo un diseño documental, de naturaleza descriptiva, resultando necesario apoyarse, para su consecución, en el arqueológico heurístico de las fuentes, privilegiando siempre las fuentes primarias de información.

A los efectos de abordar lo dispuesto en este estudio, se ha hecho necesario estructurar el contenido en atención a los siguientes elementos: el primero de ellos, referido a presentar una aproximación al concepto de cultura, el segundo referido a la organización como escenario y finalmente, el último elemento. El gerente en ambientes culturalmente diversos; cerrando la disertación con unos comentarios finales que integran todo lo expuesto.

### **1. Una aproximación al concepto de cultura**

Resulta importante, de inicio, aclarar el término cultura, profundizando más allá del sentido trivial con el cual suele manejarse, comprendiendo que constituye algo más que aquello que diferencia a los seres humanos; y aunque esto no deja de ser cierto, es importante resaltar que dentro del concepto de cultura confluyen otros elementos formales e informales que le dan forma. En este sentido se incluye la propuesta de (Yves Schwartz, 1998) citado en (Pesqueux, 2008) la cual expresa lo siguiente:

Llamamos cultura a cualquier conjunto etnográfico que, desde el punto de vista de la investigación, presenta diferencias significativas con respecto a otros. Si buscamos diferencias significativas entre América del Norte y Europa, las trataremos como culturas diferentes, pero supongamos que el interés se ubica entre diferencias significativas, digamos entre París y Marsella, por ejemplo, entonces estos dos conjuntos urbanos podrán constituirse provisionalmente en dos unidades culturales. Las constantes de las diferencias conducen de alguna manera a las realidades objetivas. (p. 99)

En este caso todos los individuos son portadores de una cultura, se identifican en ella y actúan según sus usos, costumbres y tradiciones; es por ello, que al divisar en otro, diferencias en estos ámbitos, reflejadas desde su comportamiento, inmediatamente reconocemos que pertenece a un

grupo representativo de otra cultura. Por su parte, (García-Morato, 2012) enuncia lo siguiente cuando de cultura se trata:

Cada cultura, por tanto, se refiere a un modo de vida tradicional que se representa en ciertos comportamientos, instituciones y artefactos, que van desde patrones de conducta manifiestos a estructuras subyacentes de significado simbólico que permiten interpretar la realidad y, por lo tanto, actuar en consecuencia. (p. 37)

Estos modos de vida, a los cuales alude la autora, forman parte presente del individuo y de manera inconsciente se reflejan en su comportamiento en los diferentes aspectos de la vida, en este caso particular, se pueden observar, inclusive al interior de las organizaciones, en las lecturas que hacen los gerentes del entorno y en las acciones que emprenden ante una situación en particular a los fines de comprenderla y gestionarla. A propósito del tema cultural, es inevitable no incorporar lo postulado por la (UNESCO, 2002), la cual reafirma que:

La cultura debe ser considerada como el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, la manera de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias. (p. 4)

De esta consideración resulta relevante rescatar un elemento que se considera importante para el análisis, y se orienta a lo denominado *rasgos distintivos*, el hecho de que las personas en lo individual y lo colectivo presenten características particulares, no les excluye de pertenecer a un grupo aun mayor, la raza humana, siendo esto así, como de hecho lo es, seguimos siendo semejantes. En este orden de ideas, la teoría de Sartre acerca de la existencia del Otro, citado en (Schutz, 1974) postula lo siguiente:

Antes de que apareciera el Otro, los objetos de mi campo perceptivo parecían estar agrupados alrededor de mí como centro (...) Con la aparición de un semejante, esta aparente unidad de mi universo se rompe (...); en resumen, percibo los objetos como no solo percibidos por mi, sino también como percibidos por él, el Otro. Sin duda, el Otro sigue siendo, en este nivel, un objeto entre otros; pero se distingue de todos los demás objetos por el hecho de que es el objeto que percibe lo que yo percibo y que, al menos como posibilidad, me percibe como un objeto. (p. 181)

Esto permite la comprensión sobre como percibir a un sujeto, en este caso, al otro, en función de cómo se percibe el individuo a sí mismo, es así, como evidencia un carácter recíproco innegable y esto supone una predisposición de 'actitud natural' de entendimiento.

## **2. La organización como escenario**

Hoy en día se hace cada vez más común observar al interior de las organizaciones, tanto públicas como privadas, un conjunto de características diferenciadas en los individuos que deben coexistir en espacios de participación laboral, estos han de ser entendidos, de acuerdo a lo reseñado por (Maldonado Acosta y Delgado-Smith, 2011:8) "aquellos ámbitos públicos donde mujeres y hombres pueden relacionarse y compartir actividades sociales, políticas y económicas, donde los individuos sean socialmente valorados y realicen actividades productivas".

Ahora bien, para abordar lo referente a las diferencias en los individuos, se precisa conceptualizar sobre la noción de la diversidad cultural; en este sentido, muchos han sido los autores que se han aproximado a este concepto, en este caso se incluyen las siguientes, en primer lugar la de (Newstrom y Davis, 1993), citado en (Vargas, 2007, parr. 4) que la definen como "la identificación, reconocimiento, apreciación y uso positivo de la rica variedad de diferencias entre la gente".

En este sentido, (Newstrom y Davis, 1993) aclaran que la diversidad no consiste únicamente en el reconocimiento físico de las condiciones divergentes en los individuos, sino que además se enfocan en que ésta debe estar enmarcada en el aprovechamiento adecuado de esas diferencias, dada la variedad de conocimientos y saberes propios de cada persona.

La pluralidad cultural en las organizaciones se remonta a la época de la Revolución Industrial, cuando se modificaron drásticamente las formas de organizar el trabajo y las actividades laborales se concentraron en centros de comunes donde confluían múltiples personas con características diferentes, provenientes de diversas latitudes, razas, etnias, religión, sexo, entre otros, a realizar actividades laborales estandarizadas y sistemáticas. De allí que entre todos los aspectos que ha de considerarse en la gestión de los gerentes, la diversidad cultural no puede dejar de estar incluida. Respecto a la industrialización, a nivel mundial, (Lucena, 2011) indica lo siguiente:

Con la Revolución Industrial, surgen las fábricas; hasta entonces se conocían los talleres, cuyo origen es milenario. Con la fábrica ocurre la concentración de trabajadores. Aun dominaba, como actividad en donde se concentraba la mayor parte de la población trabajadora, la producción del campo o de la tierra, sea agricultura o cría de animales. (p. 33)

Por otro lado, se enfatiza en el hecho de que los procesos socioeconómicos del desarrollo urbano está íntimamente relacionado con las fábricas, y para que esto fuese posible, muchos fueron los acontecimientos a lo cual se tuvo lugar, continuando con (Lucena, 2011:33) “Significa la movilización de grandes contingentes de personas de los sitios rurales, de la vida campesina a la vida urbana (...)”. Estos fueron tan solo los inicios. Esa situación se fue expandiendo a medida que las naciones fueron adquiriendo estos patrones de la industrialización y la movilidad comenzó a traspasar las fronteras.

### **3. El gerente en ambientes culturalmente diversos**

La gerencia en su accionar, dentro de ambientes culturalmente diversos, presupone de antemano un gran reto para ella. La idea de enfrentarse a determinadas barreras, entre ellas: el sentido común, la noción de la verdad, y otros obstáculos mucho más claros y visibles inherentes al lenguaje, la comunicación y los modos de relacionarnos, a partir de nuestros acervos, se han convertido en una tarea obligada si lo que se desea es permanecer dentro del mercado. Es por ello que darse a la tarea de conocer las distintas culturas ante un determinado evento, predispone a un mejor entendimiento. Considero pertinente aclarar, a los efectos de este estudio, el significado que debe atribuirse a los ambientes culturales, en tanto que constituyen aquellos espacios donde confluyen y hacen vida dos o más culturas diversas, que deben estar en constante comunicación e intercambio de información y que están obligadas contractualmente a relacionarse en los espacios laborales para llevar a cabo el proceso productivo de trabajo y el logro de los objetivos organizacionales.

Una de las estrategias que los gerentes pueden utilizar a la hora de gestionar en ambientes multiculturales, tiene que ver con el entendimiento en el marco del respeto, sobre los valores de las diferentes culturas a su alrededor para lograr encontrar acuerdos comunes, además constituye un comportamiento ético que refiere a la adaptación de un estilo de liderazgo a la cultura de la empresa y al país. Resulta inevitable e indisoluble la divergencia entre diversos aspectos relativos a una determinada cultura y/o sociedad, una de estas divergencias, obedece en cierto modo a los

estándares éticos, este aspecto representa para los gerentes grandes dilemas, en particular cuando se enfrentan a escenarios extranjeros, ya que dificulta la toma de decisiones en cuanto a la práctica de sus actos.

La instauración de un lenguaje universal por parte de los gerentes es una necesidad urgente, ha de ser comprensible y aceptado en ambientes multiculturales y diversos, considerando un concepto a menudo ignorado, como lo es el de la confianza, específicamente mediante la creación de una cultura de confianza, en este sentido, el profesor Salvatore Belardo en (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012: 58) señala que “la confianza es el meollo de la comunicación, colaboración y disposición de cambiar. Por tradición, el concepto de confianza se compara con el de integridad, lealtad, atención y cumplimiento de promesas en las relaciones entre y con los individuos; pero Belardo precisa que la confianza debe ir más allá de las relaciones individuales y extenderse a la organización mediante la creación de una cultura de confianza que trascienda el liderazgo individual.”

Gestionar la diversidad cultural, en ideas de (Marchant y Del Rio, 2008), no resulta una tarea fácil, y ello ha quedado lo suficientemente claro; constituye en muchos casos un desafío a las actitudes y paradigmas individuales y colectivos más profundamente arraigados, significa cambios de conducta y comportamiento enmarcados en la aceptación de las diferencias como una constante y haciendo perseverar los intereses colectivos por encima de los propios.

Ahora bien, ¿cómo lograr que la gestión de la diversidad cultural se convierta en una ventaja para la organización y sacar el máximo provecho de ella?, ante esta interrogante (Marchant y Del Rio, 2008) consideran que para obtener este logro, es necesario:

(...) valorar realmente la diversidad de los trabajadores; equilibrar las necesidades de los individuos con la justicia para el grupo; superar la resistencia al cambio; fomentar la cohesión del grupo; garantizar una comunicación abierta; conservar a los mejores empleados y gestionar la competencia por las oportunidades. (p. 54)

Si bien es cierto que hay un sinnúmero de posibles escenarios y múltiples comportamientos en diversas culturas, una vía de apoyo pudiese ser, tomar en consideración los preceptos de la administración internacional y a partir de ella conocer las diferencias en las prácticas gerenciales

que deberían llevarse a cabo de acuerdo a las características particulares de cada región. Al respecto, (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012) indican lo siguiente:

En principio, considérese que existen, por ejemplo, grandes diferencias entre los gerentes de cualquier país, que una sociedad no es estática y que con el tiempo ocurren cambios; por ejemplo, el estilo autoritario tradicional de los gerentes alemanes, que está cediendo su lugar, lentamente a un enfoque más participativo. (p. 75)

Para profundizar sobre este particular es preciso incorporar a la disertación un estudio realizado por Geert Hofstede (1991), investigador holandés, citado por (Koontz y cols., 2012) que indica:

La cultura de un país influye sobre el comportamiento de los empleados. En su investigación inicial con una muestra de más de 110000 personas, identificó cuatro dimensiones y más tarde agregó una quinta:

1. Individualismo frente a colectivismo.
2. Distanciamiento del poder contra acercamiento a éste.
3. Tolerancia a la incertidumbre frente a su evasión.
4. Masculinidad frente a feminidad (o comportamiento enérgico ante las metas frente al pasivo).
5. Orientación al corto frente al largo plazo. (p. 76)

Las dimensiones presentadas constituyen, en este caso, los elementos diferenciadores a partir del comportamiento de los empleados en cuanto a la cultura de un país. Los resultados arrojados por el estudio, demostraron, por ejemplo que el individualismo, —entendido como aquella dimensión del comportamiento donde las personas se concentran en sus propios intereses y en quienes la rodean, y le dan prioridad a las tareas más que a las relaciones— predominaba en Estados Unidos, Australia, Gran Bretaña y Canadá, mientras que el colectivismo —se concentran en el grupo y se espera contar con su apoyo, siendo las relaciones más importantes que la orientación a la tarea—, se imponía en países como Guatemala, Ecuador y Panamá. De acuerdo a Geert Hofstede (1991), citado por (Koontz y cols., 2012: 78) “estos descubrimientos sugieren que los gerentes necesitan comprender los ambientes culturales y sus implicaciones para tener éxito en el país que operan”.

### **Comentarios finales**

Hoy día, los problemas a los cuales se enfrentan los gerentes en ambientes culturalmente diversos, son mucho más complejos y representan mayores retos por parte de éstos, dado que no sólo se trata

de la comprensión y aprovechamiento de la diversidad, sino que en ocasiones devienen en una serie de situaciones conflictivas de manera interna cuando se ven en la necesidad de enfrentar dilemas de carácter ético y axiológicos, donde la acción a ejercer puede ir en contra del propio sistema de valores y estándares éticos del gerente.

Por su parte, el tema de la gestión de la diversidad en ambientes multiculturales como lo es el venezolano tiene que ver, en principio, con el reconocimiento del otro y una vez que se logra este aspecto, se puede avanzar en acciones conjuntas que redunden en el enriquecimiento de los grupos y/o sociedades a partir de sus diferencias. La gestión de la diversidad cultural debe tratarse como una práctica de carácter medular en todas las organizaciones, dado que puede proporcionar a los gerentes información de interés para el manejo de los diferentes escenarios organizacionales y se consolida como una tendencia gerencial de carácter casi obligatorio, de apoyo, enmarcada en la gestión de una gerencia más humana.

El estudio de las migraciones, al interior y fuera de las organizaciones, cada día requiere mayor abordaje y seguimiento por el profuso crecimiento que ésta tiene en un mundo signado por la globalización y la manera cómo se desvanecen sus fronteras. En este sentido la gerencia en ambientes culturalmente diversos abre múltiples líneas de investigaciones que permitan aprehender su complejidad para el diseño de estrategias de integración y de convivencia con tolerancias.

## Referencias

- García-Morato, M. (2012), Gestión de la Diversidad Cultural en las empresas. Libro en línea. Disponible en: [http://www.fundaciondiversidad.org/descargas/Gestion\\_de\\_la\\_Diversidad\\_Cultural.pdf](http://www.fundaciondiversidad.org/descargas/Gestion_de_la_Diversidad_Cultural.pdf). Consulta: 2016, mayo 2.
- Koontz, H.; Weihrich, H.; Cannice, M. (2012), Administración una perspectiva global y empresarial. Edición Decimocuarta, Editorial Mc Graw Hill. México.
- Lucena, H. (2011), Relaciones Industriales ¿Qué aborda y para qué?. En Relaciones Industriales: Reflexiones teóricas y prácticas. Coord. Delgado de Smith, Y. y Colombet, C. Dirección de Medios y Publicaciones UC. Pp. 31-48
- Maldonado Acosta, L.; Delgado-Smith, Y. (2011), Mujer, trabajo y participación. Misión Sucre en Venezuela. Edición Ira, Editorial Académica Española. Alemania

- Marchant, L.; Del Rio, A. (2008), Gestión estratégica de la diversidad cultural en las organizaciones. Ciencias Sociales On Line Revista Electrónica, Volumen V, No. 1, Chile, Universidad de Viña del Mar, pp 53-70. Disponible en: [http://www.uvm.cl/csonline/2008\\_1/marchant.pdf](http://www.uvm.cl/csonline/2008_1/marchant.pdf). Consulta: 2016, abril 22.
- Pesqueux, Y. (2008), Culturas, culturalismo y mundialización. Revista semestral Administración y Organizaciones. Desarrollo del Pensamiento Administrativo y Organizacional. Décimo Aniversario, Año 11, No. 21, México, Universidad Autónoma Metropolitana, pp 85-106.
- Schutz, A. (1974), El problema de la realidad social. Amorrortu editores. Buenos Aires.
- UNESCO (2002), Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural. Serie sobre la Diversidad Cultural N° 1. Documento preparado para la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, Johannesburgo, 26 de agosto – 4 de setiembre 2002. Documento en línea. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127162s.pdf>. Consulta: 2016, abril 23.
- Vargas, J. (2007), La culturocracia organizacional en México. Libro en línea. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/301/>. Consulta: 2016, mayo 2.

**PROPUESTA DE UN MODELO GERENCIAL  
EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA REGIÓN CENTRAL DE VENEZUELA,  
UNA PERSPECTIVA DESDE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Lisette Sánchez

**Resumen**

El Estado Venezolano en su función de gobierno, crea mecanismos de control para salvaguardar el patrimonio público, esta competencia es ejercida por los órganos de control fiscal, a través de actividades de control, la Auditoría de Gestión es una de ellas, la cual permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, economía y calidad en el cumplimiento de los planes organizacionales y el Plan Operativo Anual de cada dependencia perteneciente al sector Público. En las Universidades Públicas, el control es responsabilidad de las máximas autoridades y de quienes cumplen roles gerenciales, éstos gerentes deben contar con estrategias para lograr sus metas y objetivos institucionales en escenarios de incertidumbres y de riesgos, lo que limita la gestión en el ámbito público, ya que existe un marco normativo regulador del quehacer Universitario. El propósito de la investigación tuvo su cimiento en proponer un modelo gerencial para las Universidades Públicas, sobre la base de la Auditoría de Gestión como estrategia para la gestión. El camino investigativo estuvo encuadrado en el método cualitativo, con un enfoque fenomenológico interpretativo. Se logró obtener información de los gerentes en la universidad pública, quienes a través de los resultados logrados en la entrevista, propiciaron el surgimiento de nuevos conceptos bajo sus propias vivencias, contrastadas con los basamentos teóricos y legales. El modelo se basa en considerar como insumo para la gestión, las perspectivas del entorno internas y externas, las metas y objetivos del plan operativo anual, las normativas legales y sublegales, y sobre esa base elaborar indicadores de gestión.

**Palabras clave:** Administración pública. Gestión universitaria. Auditoría de gestión.

## 1.- Contextualización del objeto de estudio

La globalización está logrando que los Estados-nación sean cada vez más interdependientes, está fortaleciendo el mercado de bienes y servicios, de capitales y tecnologías. Todos los días los mercados inundan nuevos sectores de la economía y adquieren mayor influencia sobre los sectores que ya constituían su ámbito de acción. Pero ello no implica que el ámbito político pierda poder o que las decisiones políticas pierdan relevancia.

En la medida que tanto la sociedad como el mercado se hacen cada día más complejos y la sociedad civil cada vez más exigente y capaz de ejercer un efectivo control social, se incrementa al mismo tiempo el carácter estratégico de las decisiones políticas y la necesidad de que sean tomadas por funcionarios de gobierno que estén dotados de mayor autonomía. (Bresser, 2004: 225).

En la Administración pública los recursos se emplean para la prestación de servicios a la colectividad, la eficacia de los servicios públicos y la correcta administración de los recursos disponibles deben valorarse por su contribución a satisfacer las necesidades colectivas y el grado de cumplimiento de sus objetivos, y no sólo por sus resultados estrictamente en sentido de ejecución del presupuesto. Es necesario, pues dotarse de indicadores de eficacia y eficiencia que sirvan para el adecuado cumplimiento de su responsabilidad y de la legalidad que caracteriza a la actuación pública.

Establecer un adecuado sistema de control en el que predomine el control ideológico y de resultados, sobre el represivo, las técnicas de planificación participativa, las estrategias de negociación tanto al interior de las instituciones como en sus relaciones con el entorno, debe ser un proyecto prioritario dentro de cualquier programa en las universidades, para poder elevar permanentemente sus niveles de eficacia, calidad, eficiencia y pertinencia social.

González (2000), afirma que el control tiende a guardar una relación opuesta con el compromiso y la responsabilidad en la ejecución de la tarea. La seguridad en la ejecución aunada a la eficacia y la eficiencia con responsabilidad y compromiso hacen disminuir el control y genera la progresiva delegación de funciones y la coparticipación en la toma de decisiones.

Las instituciones de enseñanza superior presentan rasgos diferenciales respecto a otras organizaciones educativas (González, 2000), por cuanto la autonomía otorga a las universidades un amplio margen de autorregulación lo que implica que el Estado confía a estas instituciones los procesos de toma de decisiones. La consolidación de la autonomía universitaria ha hecho aflorar con nitidez los conflictos internos de estas instituciones, por ejemplo el desacuerdo entre sus niveles suscita desánimo y el surgimiento de una especie de guerrilla interna.

El control de gestión es responsabilidad de los gerentes de la organización; es una herramienta para incrementar la productividad, mediante la oportuna detección y corrección de deficiencias, mientras que la auditoría de gestión la practican en las universidades públicas los auditores internos, por competencia de un órgano de control, como parte del sistema nacional de control fiscal, y consiste en un examen integral o parcial de la institución dirigido a precisar un nivel de desempeño y las oportunidades de mejora.

Por ello, que más que ser un mecanismo de control, someterse a una medición de gestión por parte de un órgano de control fiscal, no debería verse por los gerentes universitarios como un proceso riguroso, exigente, tedioso, sino más bien como un instrumento aliado para lograr una gestión exitosa y con valor agregado, ya que no solamente va a cumplir con los planes del presupuesto institucional, sino que adicionalmente se lograría la aceptación de todos los integrantes de la comunidad universitaria para quienes se presta el servicio, por tanto podría tomarse la medición de gestión como parte integral del plan de gestión de cualquier mandato institucional.

En este sentido, el estudio planteado tiene como propósito principal ofrecerle a los gerentes universitarios un instrumento para su gestión, que le proporcione estrategias para asegurar el cumplimiento de sus metas según los planes y programas institucionales, al mismo tiempo que le garantice seguridad en el acatamiento de la normativa legal del sistema nacional de control fiscal.

Sobre la base del proceso de transformación universitaria orientada a la búsqueda de la organización eficiente y eficaz con alto nivel de calidad en procesos administrativos y de productividad, la alta gerencia universitaria debe ser dinámica y oportuna en sus respuestas; que detenga el deterioro funcional producto de carencias gerenciales que se evidencian en la marcada tendencia hacia la improvisación, desinterés por la planificación, excesiva centralización, ingreso

de personal docente y de estudiantes a discrecionalidad, curricular inflexibles y desactualizados, irracionalidad del gasto, ocupación de cargos gerenciales a partir de la decisión de quien detenta el poder superior, sin tomar en cuenta la formación gerencial del designado, pérdida de identidad, desconocimiento de la misión, deficiencia en los sistemas de información; impunidad ante violaciones a normas y reglamentos, entre otros.

En este contexto, la dinámica universitaria hace que los problemas que confronta sean muy articulares y, como la estructura interna ha permanecido intacta, entonces éstos se han agravado de tal manera que se sobrevive en permanente crisis. Es por ello, que al pretender ofrecer un modelo de gerencia bajo un esquema de la auditoría de gestión, se busca precisar los indicadores que instrumenten los mecanismos de análisis que hagan posible manejar las universidades públicas del centro de Venezuela, eficientemente y con el máximo rendimiento.

Con la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año 1999, se creó un “Poder Contralor”. El control como elemento imprescindible para el orden Administrativo y Financiero Público. Es así como el control a nivel administrativo y financiero juega un papel importante, ya que va a permitir desarrollar las etapas de las políticas financieras respecto de los ingresos, gastos y bienes públicos, apegados a ley y evitando actos de corrupción. En este orden el control administrativo y financiero del sector público va a facilitar el logro de los objetivos garantizando el efectivo funcionamiento de cada área operativa y operaciones de carácter económico.

La función de control estará sujeta a una planificación que tomará en cuenta los planteamientos y solicitudes de los órganos del Poder Público, las denuncias recibidas, los resultados de la gestión de control anterior, así como la situación administrativa, las áreas de interés estratégico nacional y la dimensión y áreas críticas de los entes sometidos a su control.

La sujeción de las universidades a las normas de control fiscal imperantes en Venezuela, las obliga a someterse al control de su gestión, dicho control, según Orón, (1997), lo realizan los órganos de control establecidos en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, por cuanto es un organismo que maneja recursos públicos. En tal sentido, los administradores de tales recursos, llámese, Rector, Director, Decano, Subdirector, Tesorero, Administrador, Jefe de Ejecución

Presupuestaria, entre otros, serán los encargados de rendir las cuentas de la inversión de su presupuesto; y el mecanismo empleado por los órganos de control es la Auditoría de Gestión o medición de gestión.

Los indicadores de gestión son herramientas que las universidades públicas deben utilizar, una vez que su aplicación en el funcionamiento permitirá el ejercicio de control de la gestión universitaria con criterios de economía, eficiencia, eficacia y calidad. Medir es comparar una magnitud con un patrón preestablecido. Para que los indicadores de medición de gestión tengan éxitos, se debe partir por determinar lo que esencialmente se debe medir.

## **2. Metodología**

El camino investigación que sirvió de fundamento en el desarrollo de la presente investigación, se encuadra en el método cualitativo, según Sampieri, Fernández y Baptista (2010:9), “Bajo la búsqueda cualitativa en lugar de iniciar con una teoría particular y luego “voltagear” al mundo empírico para confirmar si ésta es apoyada por los hechos, el investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una teoría coherente con los datos de acuerdo con lo que observa qué ocurre”. En este sentido, el abordar indicadores de gestión en las Universidades Públicas, conlleva al análisis de los acontecimientos, normativas y estructuras mentales de quienes van a ser los responsables de su uso y aplicación, ya que no es suficiente, contar con una teoría construida bajo la perspectiva de un mundo regido por leyes que se crean para que sean cumplidas por las personas del entorno, si va a influir la realidad que muy bien es dinámica y cambiante.

La presente investigación se circunscribe en el enfoque fenomenológico, hermenéutico, Báez y Pérez de Tudela (2007:309), exponen que, “Los fenómenos son las cosas tal y como se muestran, tal y como se ofrecen a la conciencia. Es por ello, que la presente propuesta se encuadra en una investigación fenomenológica, ya que no se pueden elaborar instrumentos para ser aplicados en el ámbito gerencial de una Universidad Pública fuera de su contexto, que involucra aspectos de tipo actitudinal, de nivel profesional, de conocimiento teórico de la gerencia pública, y hasta de aspectos políticos; ya que éstos intervienen en la adopción de una teoría gerencial más cómoda para quien ejerce las funciones gerenciales.

La unidad de análisis la conforman las Universidades Públicas, ubicadas geográficamente en la región central de Venezuela, específicamente en el estado Aragua, que a tal efecto, la investigadora consideró intencionalmente dirigir el estudio de campo en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) Maracay y Universidad Central de Venezuela – Núcleo Maracay, por cuanto, los empleados pertenecientes a la plantilla de ambas Universidades Públicas, manejan la información referida a la medición de la gestión bajo la perspectiva de la Auditoría de Gestión, el cual es el tema objeto de estudio, esto le permitió precisar con un interés particular el objeto de estudio.

Con el propósito de obtener información focalizada al tema de la gerencia universitaria a través de indicadores de gestión, se aplicó a los protagonistas de la información, la técnica de la entrevista bajo un guion de preguntas estructuradas, dirigido al personal directivo de las universidades, en segunda instancia a los estratos medios y bajos, tal como es el personal administrativo ya que ellos son protagonistas de la gerencia universitaria.

### **Argumentos conceptuales de un modelo sobre la base de un discurso gerencial Universitario, bajo la perspectiva de la Auditoría de Gestión**

Las Universidades Públicas poseen claramente una estructura organizativa formalmente constituida y contenida en instrumentos legales, esta estructura define las líneas de mando y autoridad entre las áreas que la conforman, y quienes tienen la titularidad de gestionar cada dependencia, está informado de cuáles son sus funciones y hasta donde llega su responsabilidad como funcionario público en ejercicio de sus atribuciones en el cargo que ostenta, es decir, no es problema para la gerencia la delimitación de funciones y la división del trabajo porque está claramente establecido. A continuación se presenta la diagramación del Modelo propuesto en esta investigación:

**Figura N° 1: Modelo propuesto en la investigación:**

**Fuente:** La investigadora, Sánchez (2015).

### 3.- Alcance y resultados obtenidos

Entre los elementos conceptuales, producto de la narrativa propia de los gerentes universitarios quienes aportaron sus vivencias en su rol protagónico al mando de la gestión en los espacios de la Institución Universitaria, se obtuvo lo siguiente:

La gestión del gerente universitario no puede encasillarse exclusivamente a una expresión cuantitativamente meramente numérica del cumplimiento de metas y objetivos contenidos en el Plan Operativo, debe ir más allá, responder a una serie de circunstancias que emergen del quehacer universitario, y se debe tomar en cuenta para medir la gestión. Entre estos aspectos, pueden

mencionarse, las acciones propias del que gestiona y del que se hace gestionar para lograr las metas y objetivos, la disponibilidad de los recursos presupuestarios para lograr esto, las justificaciones anteriores y posteriores a los lapsos que deben cumplirse estas metas y objetivos, las acciones prescritas en el Plan de acciones correctivas para mitigar las observaciones contenidas en el Informe definitivo de Auditoría. Es por ello, que para la Gestión Universitaria, los gerentes deben obtener información de los resultados de las evaluaciones realizadas por el órgano de control fiscal para poder en función de las recomendaciones, dirigir las acciones que garanticen el cumplimiento del Plan Operativo Anual Institucional, al mismo tiempo que garantice el apego a las normativas que señalan las responsabilidades de los funcionarios públicos cuando inobservan las instrucciones de gestión.

Se observó también, que el monitoreo y seguimiento al desarrollo del Plan Operativo no es visto como estrategia gerencial, ya que no se tiene información precisa de cuál es el nivel de alcance logrado en un momento determinado, y esta es una información imprescindible para lograr activar mecanismos de corrección de las acciones en el momento que se establezca la desviación en el logro de las metas y objetivos de la dependencia que se gestiona.

En este sentido, no es suficiente establecer simples fórmulas matemáticas que den como resultados expresiones cuantitativas que no ofrecen cualidades para establecer acciones estratégicas de gestión institucional, en este sentido, los gerentes universitarios están acostumbrados a estos resultados cuantitativos que no responden a situaciones particulares presentes en los contextos de la gestión universitaria, y que influyen en los resultados que se esperan para estar apegados a la Ley, y al mismo tiempo ser eficientes y eficaces.

#### **4.- Conclusión**

Quienes tienen la responsabilidad de gestionar espacios que forman parte de la estructura organizativa de la Universidad deben asumir sus funciones con amplio conocimiento de las implicaciones administrativas adherentes al cargo, no es simplemente tener una jerarquía que da prestigio y comodidad en estas Instituciones de la Administración Públicas, sino que su accionar va a generar impacto significativo en los resultados que esperan los usuarios de la información y que al mismo tiempo ésta misma información va a ser objeto de evaluación en la Auditoría de

Gestión que realice el órgano de control fiscal en ejercicio de sus competencias evaluadoras y fiscalizadoras que le Ley les otorga.

Estos resultados deben ser revisados y analizados por los gerentes universitarios, ya que son la base para evitar el incumplimiento de sus responsabilidades en la ejecución de los recursos que el Estado otorga a la Institución para poder cumplir con sus metas y objetivos contenidos en el Plan Estratégico Organizacional y en el Plan Operativo Anual, atendiendo a una función gerencial eficiente, eficaz, con economía y calidad, y coadyuvar a la función del Estado en la satisfacción de las necesidades de la colectividad de acuerdo a los ejes estratégicos del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación, con relación a la Educación del Sector Universitario.

Por consiguiente el gerente universitario, debe atender a los siguientes elementos que conforman el Modelo propuesto producto de la investigación: 1.- Marco Normativo de la Administración Pública. 2.- Gerencia Universitaria. 3.- Plan Estratégico. 4.- Plan Operativo Anual. 5.- Perspectivas Internas y Externas de la Dependencia. 6.- Indicadores de Gestión

### **Normativa de estrategias gerenciales para aplicar indicadores de gestión en la Universidad**

El modelo propuesto dará como resultado final, una normativa interna aprobada por el Consejo Universitario como órgano legislativo de la Universidad, la cual contendrá los elementos que deben considerarse para gestionar las diferentes dependencias que integran la estructura administrativa de la Universidad, haciendo énfasis los procedimientos permitirán, cumplir con las metas y objetivos institucionales, y al mismo tiempo servirá de base para crear la información necesaria cuando el órgano de control posterior de la Universidad evalué la gestión a través de una actividad de control como lo es la Auditoría de Gestión.

En este sentido, la normativa establecerá las directrices para se diseñen estrategias de gestión basadas en los Indicadores de Gestión que se aplicarán para medir la Gestión Universitaria en todas las áreas, y que garantizará el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales que integran al del Plan Operativo Anual.

Esta normativa, será objeto de revisión periódica, por parte de los gerentes Universitarios, para considerar ajustes que fueren necesarios, por cuanto las estrategias se adecúan al entorno, y hoy en día la dinámica institucional, tanto externa como interna son cambiantes.

## Referencias

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5453, Extraordinario del 24 de marzo de 2000.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.155 Extraordinario, del 19 de noviembre de 2014.
- Báez J. y Pérez de Tudela (2007). Investigación cualitativa. ESIC Editorial. Madrid, España.
- Bresser-Pereira, Luis C. (2004). “La restricción económica y la democracia”, en Política y Gestión Pública, Editorial Fondo de Cultura Económica- CLAD, pp. 13-42, Argentina.
- Brewer-Carias, Allan R. (1984). Fundamentos de la Administración Pública. Tomo I. Introducción Elementos Condicionantes de la Administración Pública. Colección Estudios Administrativos N° 1. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, Venezuela.
- Congreso de la República de Venezuela. Ley de Universidades. Publicada en la Gaceta Oficial N° 1.429 Extraordinario el día 8 de septiembre de 1970.
- González, José M. (2000). Clima Educativo Universitario. Ediciones de la Universidad Ezequiel Zamora. Colección Docencia Universitaria. Barinas, Venezuela.
- Gordillo, Juan Carlos, (s/f). Teoría de la Administración Pública. Disponible en la web: [www.academia.edu/7683255/Teoría\\_de\\_la\\_Administración\\_Pública](http://www.academia.edu/7683255/Teoría_de_la_Administración_Pública)
- Guerrero, Omar (2010). La administración pública a través de las Ciencias Sociales. Fondo de Cultura Económica. Picacho – Ajusco, México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana. Chile.
- Orón, Germán (1997). El control presupuestario de las universidades públicas. Universidad de la Rioja. Madrid, España.

Sampieri, H., Fernández, C., y Baptista P., (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. Mc. Graw Hill. México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (U.P.E.L.) (2008). Vicerrectorado de Investigación y Post-grado. Manual de Trabajos de Grados, Maestrías y Tesis Doctorales. Caracas Venezuela.

Koselleck R. y Gadamer H. (1992). Historia y Hermenéutica. Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Mariano Cubí, 92 - 08021 Barcelona, e Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona, 08193 Bellaterra.

## MARKETING INTERNO: UNA VISIÓN PARADIGMÁTICA PARA EL DESARROLLO GERENCIAL EN EMPRESAS DE SERVICIOS

Rodrigo Patete

### Resumen

El centro de interés del presente estudio gira en torno al marketing interno y la necesidad de indagar en un paradigma que fortalezca el desarrollo gerencial en las empresas de servicio. La investigación desde el punto de vista metodológico comienza con un arqueo documental, que conduce a una revisión teórica que permita al investigador criterios comparativos del deber ser con la realidad vivida en las empresas de servicio, también es una investigación de campo, por el interés de hacer expresa conexión con algunas empresas del estado Carabobo, para conseguir una situación lo más real posible. El trabajo consta de cinco partes identificadas en la introducción. Aunque es una investigación que está en proceso, es posible detectar algunos hallazgos, a través del arqueo heurístico, entre los que se detecta que el marketing interno se rige por el principio de la optimización de la gestión del capital humano de la empresa, mediante acuerdos previos y la implicación de sus miembros, indistintamente el nivel de responsabilidad, tomando en cuenta el uso de una adecuada comunicación. Como reflexión final se puntualiza que se debe concebir al marketing interno como un método de acción, que permita a los miembros de la organización crear un vínculo de fidelización, a través de la satisfacción de las necesidades del colaborador, tomando como pilares la comunicación, la motivación y el fomento de los valores para crear una cultura organizacional arraigada.

**Palabras clave:** Marketing interno, visión paradigmática, desarrollo gerencial.

## **A modo de introducción**

La investigación es de interés porque a través del estudio, entre otros aspectos, se podrían generar algunas estrategias del marketing interno que permita agilizar los procesos, controlar las desviaciones, crear planes de acción estratégica, mejorar la delegación de funciones y facilitar la mejora continua desde todos los aspectos en forma holística, a través de la vinculación que deber tener el colaborador con la organización.

Las estrategias que se generen para vincular al personal con la organización constituyen una herramienta prioritaria de las capacidades que pueden generar este desarrollo, adaptando a los miembros de la organización y permitiendo con ello que la comunicación sea la guía responsable de direccionar la toma de decisiones, diseño de estrategias y políticas que ayuden asumir los retos del mañana para conducir a una eficiencia y eficacia organizacional, integrando los valores de ética y moral.

Los miembros encargados de la organización no escapan ante esta realidad, en la cual dentro de sus funciones que les toca desempeñar, el de ser un agente de cambio, ya sea como elemento dinamizador de la sociedad o como administrador organizacional, capaz de convertir las acciones individuales en acciones organizacionales, que responda y armonice los objetivos de la organización. Igualmente se podría señalar que este tipo de personas presentan competencias y características particulares, que pudieran generar méritos para desarrollar a otras personas con la capacidad de emprender y retar los desafíos inherentes en las organizaciones a través de herramientas como el marketing interno.

El presente trabajo está estructurado en cinco partes. La primera parte referido a la introducción. La segunda parte denominada Iniciando el recorrido: El capital humano. La tercera parte indica El recorrido: Marketing interno. La cuarta parte señala Los pilares: Comunicación y motivación. La quinta parte incorpora las reflexiones finales.

## **Propósito**

Generar un estudio acerca del marketing interno y la necesidad de indagar en un paradigma que fortalezca el desarrollo gerencial en empresas de servicios

## Metodología

La investigación es de naturaleza documental y de campo. Se hizo un arqueológico Heurístico de fuentes primarias y secundarias, con la finalidad de identificar, especificar y seleccionar las fuentes escritas para lograr encontrar diversos aportes teóricos, conceptuales y explicativos para el abordaje de la investigación (Delgado de Smith, Colombo y Orfila, 2003). A su vez la investigación de campo implica conseguir una situación lo más real posible. Se buscará interpelar una realidad empírica, para el encuentro de evidencias concretas. Por lo que se hará recolección de datos a través de aplicación de la encuesta con el instrumento cuestionario a la muestra obtenida de las empresas de servicio en estudio, con el fin de captar la realidad lo más fiel posible (Corbeta, 2003)

## Iniciando el recorrido: El capital humano

El desarrollo económico, social y político, así como el crecimiento de los mercados globales han abierto las puertas del siglo XXI, permitiendo con ello que los responsables de direccionar el personal en las distintas organizaciones diseñen sus políticas y estrategias, considerando al personal más calificado para asumir los grandes retos del mañana. Es así que factores como el cambio tecnológico, la reestructuración productiva y las modificaciones del mercado de trabajo orientadas hacia una mayor flexibilidad, han justificado un cambio en las demandas de formación que, a su vez, genera una necesaria exigencia de personas que demuestren sus capacidades en el puesto de trabajo.

Al respecto, Chiavenato (2000), considera que el talento más importante dentro de una organización es el humano, debido a que incluyen a todos los miembros, desde la alta gerencia hasta los empleados más nuevos; los nuevos administradores deben entender lo valioso que es este talento y dar pasos positivos para que sus organizaciones lo desarrollen y utilicen al máximo, creando de esa manera una ventaja competitiva dentro del entorno empresarial. De tal forma que las sociedades latinoamericanas, donde las transformaciones ocurren vertiginosamente, gestionar una empresa representa una tarea muy compleja; y en toda gestión empresarial se les da relevancia al desempeño del talento humano, por ello es imperativo aclarar que la diferencia entre un modelo de gestión con otro, contempla condiciones y situaciones distintas, permitiendo con ello que la

gestión humana oriente la consecución de sus objetivos, en función de los requerimientos estratégicos de la organización.

La capacitación y desarrollo del personal dentro de la organización, les permite tener los conocimientos y habilidades que se requieren para realizar bien su trabajo, asumir nuevas responsabilidades y adaptarse a los cambios; en este orden de ideas Becker (2002), refiere que el capital humano se entiende como la inversión en conocimientos, formación e información, lo que permite obtener un mayor rendimiento y productividad en las organizaciones. Por lo tanto al invertir en el capital humano se rentabiliza su inversión.

Por su parte Littlewood, Zimmerman y Herman (2004), señalan:

En la actualidad el capital humano es uno de los factores determinantes que contribuye a la competitividad de las organizaciones, puesto que las competencias, los conocimientos, la creatividad, la capacidad para resolver problemas y el liderazgo, el compromiso del personal son algunos activos requeridos para enfrentar la demanda de un entorno turbulento y alcanzar la misión organizacional (p.24).

De tal manera, se infiere que el capital humano busca desarrollar en su forma holística a los individuos, que a su vez generan valor para dicha organización. A menudo la formación tiende a usarse con mayor frecuencia en los niveles inferiores en una organización, antes de crear programas de capacitación y desarrollo, los administradores que utilicen las actividades comunicacionales, deben hacer una evaluación de necesidades para detectar aquellos empleados que necesitan capacitación y desarrollo y qué tipo de conocimiento o habilidades deben adquirir. En este sentido, los directores capacitados tienen la responsabilidad de adquirir, desarrollar, proteger y utilizar los talentos que una organización necesita para ser eficiente y efectiva.

En la realidad venezolana, las prácticas en materia de gestión del talento humano o capital humano, han sido conservadoras puesto que han variado muy poco desde la década de los noventa, tal como lo refiere Monteferrante y Malavé (2004), la falta de congruencia entre los procesos del talento humano revela una falta de visión estratégica en el manejo de la gente, muy frecuente en la realidad gerencial venezolana. Esta realidad gerencial venezolana, aunque ha hecho esfuerzos por lograr la motivación de los empleados y alcanzar el éxito organizacional, por momentos, parece mostrar,

que ambos objetivos no van de la mano y que los mismos son excluyentes. Realmente, esto no es así, según Monteferrante y Malavé (2004), la mejor manera de alcanzar el éxito organizacional es hacerlo a través del talento de quienes la integran.

Ante ésta realidad, se debe tener presente que el hombre por naturaleza, es un ser complejo, y esa complejidad constituye parte fundamental de la organización, pues es él quien lleva a cabo los procesos sociales creativos que originan resultados a la organización, en este sentido, difícilmente realiza actividades que sean impuestas o asume conductas que son exigidas. Es de puntualizar, que una de las consideraciones importantes que deben hacerse sobre la gestión del capital humano, es el hecho de que resulta más fácil que el hombre realice actividades estando motivado y satisfecho de su trabajo (Chiavenato, 2000).

### **El recorrido: Marketing interno**

Empresas Latinoamericanas, convergen en el situado donde deben comprender su entorno y los individuos que la conforman, implicando en saber cuáles son sus deseos, necesidades, anhelos, preocupaciones; ya que de ello podría minimizar las desviaciones exaltadas en la complejidad de los escenarios, en tal sentido Serna (2003), señala que esta denominación es conocida como los clientes internos, la cual son todos y cada uno de los colaboradores directos que conforman la cadena interna de los procesos industriales, porque unos dependen de otros, total o parcialmente, para hacer su trabajo; es por ello que el lazo que une esa concepción del cliente interno está conformado por la cultura, el liderazgo y la organización en función de posibilitar a la gente el servicio de excelente calidad. La empresa se debe comprometer con el trabajador como con cualquier cliente externo, proporcionándole compensaciones que van desde la mejora económica, a un desarrollo personal y profesional, comprendiendo en la medida de lo posible la integración y felicidad personal dentro de la organización.

En el mismo orden de ideas, se ejemplifica que el producto que se ofrece a este cliente interno es la empresa, cuyos objetivos se alcanzarán con su ayuda, lo que se debe a la implicación y participación, en la elaboración de los planes y políticas para asegurar su efectividad. Las características finales de este producto serán mejores condiciones de trabajo, mejor clima laboral, mayor implicación y motivación, generando una mayor productividad. Mientras que en las técnicas

de ventas se basan principalmente en las técnicas de comunicación interna y las técnicas de participación, no puede existir una vinculación de las partes en una organización sino se establece un plan de comunicación interno y se hace posible la información a todos los niveles, a la cual refiere Bonnín (2007), como el marketing interno.

En ese mismo sentido, Bonnín (2007), refleja que sólo es posible integrar una gestión del talento humano, desde el punto de vista del mercadeo interno, si se cuenta con una dirección participativa que comienza desde la alta dirección, pasando por los demás niveles inferiores, debido a que el objetivo final es mantener vivo el interés del personal de la organización en el aporte de ideas tendientes a mejorar métodos y sistemas de trabajo, basándose en el principio de mejora continua, en donde las ideas de los colaboradores pueden ser para mejorar la calidad, aumentar la producción, mejorar el orden y el aseo, la seguridad, disminuir el desperdicio y mejorar el servicio a los clientes. Esta afirmación es relevante porque permite conocer cómo debe llevarse la labor de gestión del capital humano, desde el punto de vista de mercadeo, tomando como parámetros el desarrollo del personal, motivación, reconocimiento y fidelización con la empresa.

Al respecto, Bonnín (2007), refiere que el marketing interno se rige por el principio de la optimización de la gestión del capital humano de la empresa, mediante acuerdos previos y la implicación de sus miembros, indistintamente el nivel de responsabilidad, tomando en cuenta el uso de una adecuada comunicación. Para que el desarrollo del marketing interno tenga éxito en las organizaciones es imprescindible obtener el compromiso del equipo humano; y esto se consigue si el personal comprende cuáles son los objetivos y la necesidad de lograrlos, si creen en el método y piensan que vale la pena ponerlo en práctica (motivación); si creen que tienen la suficiente información y capacidad para conseguirlo (formación); si aprecian que es útil para ellos (reconocimiento).

### **Los pilares: Comunicación y motivación**

La comunicación es una herramienta de gestión, ya que contribuye al consenso entre el personal en las empresas, es decir, las organizaciones que mantienen sistemas de comunicación abiertos, da oportunidad al personal para que tome parte de los procesos que están orientados a la creación de

los valores de la organización, alimentado así el sentido de pertenencia. En tal sentido Vargas (2003), afirma que

La comunicación en las organizaciones, es la condición de anunciar y conseguir técnicas de comunicación que admitan incrementar verdaderamente el concepto de público, de audiencia, que no sólo reciba información sino que genere igualmente visiones y actividades, que favorezcan para que la organización cumpla con sus objetivos.(p.42)

En atención a la cita, la estrategia comunicacional es la principal herramienta que tienen los directivos para informar sobre los planes propuestos, en consecuencia, debe ser bien analizada y discutida con todos los integrantes de la organización, ya que en la comunicación es donde se puede informar y explicar del porqué de los cambios que estos conllevan para los afectados, porque una mala comunicación perjudica el trabajo; se demoran, se duplican o se pierde la calidad de las tareas, baja la productividad, nace la desmotivación y la incertidumbre.

Asimismo, la gestión de la comunicación implica definir un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones. De acuerdo a Vargas (2003), a través de la Gestión en la Comunicación interna, se facilita el despliegue de todo el aparato comunicacional destinado al personal con el objeto de:

1. Promover la comunicación entre los miembros.
2. Facilitar la integración entre las realizaciones personales y las institucionales.
3. Reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento de la cohesión de los miembros.
4. Contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión.

Sin embargo, no hay que olvidar que la Comunicación Interna de toda organización está inmersa en la Cultura Organizacional; Chiavenato (2000), lo refiere como un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización. Es decir, por el conjunto de valores, referencias, hábitos, ritos y signos presentes en una organización que fundamentan la concepción que la organización tiene de sí misma. Esta

cultura se debe tomar como punto de partida y marco para la implementación de una gestión ya que condiciona la comunicación.

Igualmente cuando se habla de público interno, se lo remite solamente al personal de una organización dada, pero también es importante considerar en la estrategia, a todos aquellos públicos cercanos como los proveedores o familiares del personal que indirectamente comparten la cotidianidad de la institución y se pueden identificar con ella.

En este aspecto, cabe destacar que la comunicación externa también tiene su relación con la interna, ya que todo lo que se comunica hacia fuera de la organización, a través de los medios o canales de información, también repercute en el público interno, por ende la importancia de manejar la misma información apoyada en la comunicación para evitar que se produzcan focos de conflictos.

Es necesario puntualizar, que el uso adecuado de la comunicación, constituye una fuente prioritaria de las capacidades que pueden generar en el desarrollo gerencial, adaptando a los miembros de la organización y permitiendo con ello que estos procesos sean el motor que diseñe estrategias y políticas, que ayuden asumir los diferentes escenarios que se generan en un mundo cada vez más globalizado. De la misma manera, los miembros encargados de direccionar las comunicaciones en una empresa no escapan ante esta realidad, en donde deben obligatoriamente convertirse en agentes de cambio, ya sea como elemento dinamizador de la sociedad o como administrador organizacional, capaz de cambiar las acciones individuales en acciones organizacionales, que responda y armonice los objetivos de la organización.

No obstante, estas capacidades que debe poseer cada trabajador deben estar enmarcadas en el modelo de marketing interno, la cual se convierte en un mecanismo que integra la conceptualización de lo que es la organización, mediante sus pilares como la motivación, valores, cultura y clima organizacional entre otros; donde estos aspectos generen una fidelización de sus miembros con respecto a la empresa y objetivos que busca alcanzar. Todo individuo que se siente valorado, puede incrementar su productividad y desarrollarse integralmente, ya que se siente parte fundamental de la organización.

Del mismo modo se debe considerar que el compromiso, las percepciones del mercado y las actitudes que se tomen durante éste proceso son útiles para pronosticar el éxito por medio de la

competitividad. En consonancia la motivación es un elemento crucial en el estudio de las organizaciones, su relación con el desempeño individual, la satisfacción y la productividad organizacional la han conceptualizado como un tópico esencial del comportamiento organizacional.

Robbins (2004:105), define la motivación como “aquellos procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”. Igualmente refiere que la motivación es un fenómeno altamente complejo, en donde cualquier definición que se adopte sería, en cierto modo, arbitraria. La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, en tal sentido, De la Torre (2000:123), señala a la motivación “como una fuerza que impulsa al individuo a adoptar un patrón determinado”.

Hellriegel y Slocum (2004,) introducen en su definición la finalidad de la conducta, cuando refieren que la motivación es una fuerza que actúa sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, que va encaminada hacia una meta. En este mismo orden de ideas, para Chiavenato (2004), existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana, las cuales son:

1. El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.
2. El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.
3. El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

Igualmente, se puede considerar que algunas conductas son aprendidas, donde la sociedad juega un factor determinante, que va moldeando en parte la personalidad. Se nace con un bagaje instintivo, con un equipo orgánico, pero la cultura va moldeando el comportamiento y creando necesidades. Las normas morales, las leyes, las costumbres, las ideologías y la religión, influyen

también sobre la conducta humana y esas influencias quedan expresadas de distintas maneras. En cualquiera de los casos, esas influencias sociales externas se combinan con las capacidades internas de la persona y contribuyen a que se integre la personalidad del individuo, aunque, en algunos casos y en condiciones especiales, también puede causar la desintegración.

Así mismo, la motivación se inicia cuando el individuo toma conciencia de alguna carencia que debe llenar o de algún desequilibrio que desea corregir, sin esta experiencia psicológica, aun cuando la necesidad objetivamente exista, no hay motivación. Esa necesidad se filtra a través de la cultura, que ofrece una gama de alternativas para satisfacerla, espectro que normalmente varía entre una y otra sociedad, así, la necesidad se convierte en un deseo específico.

Por otra parte, Herzberg citado por Koontz y Weihrich (1993) señala que los individuos poseen un conjunto de necesidades que deben satisfacer, divididas en dos factores denominados satisfacción o factores de motivación e insatisfacción o factor de higiene. El primero está relacionado con aspectos referidos, al puesto específico que presenta un individuo y el vínculo que posee en el mismo. La motivación que genera es sustentable en el tiempo y a largo plazo, determinado por un lazo profundo o afiliación de la persona con la organización, en cambio, los factores de higiene engloban las condiciones de ambiente del trabajo en los individuos, la cual incide en la satisfacción de los mismos, pero no en la motivación.

### **Reflexiones finales**

Desde una visión paradigmática, se podría concebir al marketing interno como un método de acción que permita a los miembros de la organización crear un vínculo de fidelización, a través de la satisfacción de las necesidades del colaborador, tomando como pilares la comunicación, la motivación y el fomento de los valores para crear una cultura organizacional arraigada, que este abierta en aceptar sugerencias de sus empleados, involucrándolos en la planificación de las metas organizacionales, capacitándolos para desarrollar sus competencias y manteniendo buenas relaciones interpersonales en un clima de concordia. Este debería considerarse como el punto de partida que ayude al desarrollo organizacional, tomando en cuenta el dinamismo de los distintos escenarios.

Igualmente, la alta gerencia tiene la obligación de convertirse en agentes de cambio, ya sea como elemento dinamizador de la sociedad o como administrador organizacional, capaz de cambiar las acciones individuales en acciones organizacionales, que responda y armonice los objetivos de la organización.

Finalmente es de interés señalar que el engranaje de las competencias presentes en los colaboradores y los procesos de marketing interno que debe impulsar la empresa da lugar a que su cumplan los objetivos y metas de manera eficiente, afectando en gran medida el impacto que se produce en los clientes externos, la cual es la razón que impulsa toda organización (Serna, 2003).

## Referencias

- Becker, g. (2002). La Inversión en Talento como Valor de Futuro, Capital Humano. Revista para la Integración de los Recursos Humanos. Año No. 153. Pp. 26-29
- Bonnín, B. (2007). El marketing interno como estrategia de merchandising en la farmacia del siglo XXI. AEDEM. Vitoria-Gasteiz; Universitat de les Illes Balears. Vol. 2.
- Corbeta, P. (2003). Metodología y técnicas de investigación social. Editorial McGraw-Hill. España.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de los recursos humanos. Editorial McGraw-Hill. Colombia.
- Chiavenato, I. (2004). Administración de los Nuevos Tiempos. Editorial McGraw-Hill. México.
- Delgado de Smith Y, Colombo L y Rosmel O. (2003). Conduciendo la investigación. Editorial Comala. 2da edición. Caracas
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). Comportamiento organizacional. Décima 10ma edición. México: Internacional Thonsom.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1993). Elementos de la Administración. Quinta 5ta. Edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Monteferrante, P. y Malave, J. (2004). ¿Qué están haciendo las Gerencias de Recursos Humanos en Venezuela?. Revista Debates IESA, volumen X, n° 1. Caracas, Venezuela. Octubre-diciembre 2004

Littlewood, Zimmerman y Herman, F. (2004). Análisis factorial Conformativo y Modelamiento de Ecuación Estructural de Variables Afectivas y Cognitivas asociadas a la Rotación de Personal. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Vol. 23.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Editorial Pearson. México.

Serna, H. (2003). Mercadeo Interno: Una Estrategia Para Gerenciar la Cultura Empresarial: Principios, Metodología Y Estrategias. Editorial 3R Editores.

Vargas, L. (2003). Gestión Comunicacional e Identidad Corporativa de la Organización Universitaria. Universidad del Zulia, Venezuela.

**ESTRATEGIAS GERENCIALES  
ORIENTADAS A LA GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO  
EN LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE CARABOBO, SEDE VALENCIA**

Ero Del Canto  
María Estrada  
Yaneth Rosales

**Resumen**

La gestión estratégica en los procesos de calidad de servicio está dirigida a realizar actividades competitivas para la mejora continua, hacia la plena satisfacción del cliente. En este sentido el estudio tuvo como objetivo diseñar estrategias gerenciales orientadas a la gestión de calidad de servicio en la Fundación Universidad de Carabobo, sede Valencia. Los fundamentos teóricos que soportan el estudio son la planeación estratégica y la gestión de servicios. La metodología se basó en investigación descriptiva, de campo con apoyo documental, bajo la modalidad de proyecto factible utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario politómico aplicado a una muestra de 12 trabajadores y 40 clientes, los cuales fueron procesados e interpretados mediante la cuantificación y tratamiento estadístico. Los resultados determinaron que los clientes no están satisfechos con el servicio y ésta no ha desarrollado nuevas iniciativas que contribuyan a incrementar la satisfacción como usuario. Esta debilidad fue un insumo para la propuesta. En ella se consideran un conjunto de actividades que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente, con la finalidad de alcanzar la mejora continua. Se concluye que la propuesta es factible porque se sustentan en estrategias orientadas a la satisfacción al cliente y ello constituye elementos esenciales para que las

organizaciones orienten sus acciones hacia el logro de objetivos y puedan desarrollar ventajas competitivas.

**Palabras clave:** Estrategias gerenciales, calidad de servicio, satisfacción al cliente.

## 1. Introducción

En la actualidad, el éxito a organizacional, se encuentra estrechamente ligado a la adaptación de las entidades públicas o privadas, a las estructuras, recursos y medios disponibles, además del conocimiento de las condiciones imperantes en el mercado, en especial la importancia de satisfacer las expectativas de clientes y usuarios, teniendo como base su talento humano. En este orden de ideas la administración estratégica se convierte en una herramienta vital, Oliveira (2011) hace referencia que ésta, mejora los niveles de motivación, compromiso, productividad y calidad además incrementa su amplitud de actuación y resultados.

En un mercado tan competitivo como el de hoy, es importante que la calidad de los productos y servicios sean de nivel superior, por lo que es necesario, la existencia de un departamento de atención al cliente que canalice sus inquietudes y expectativas. La Fundación Universidad de Carabobo no es la excepción, la atención al cliente no cuenta con los requerimientos necesarios de calidad para lograr la conformidad de los consumidores del servicio.

Constantemente es objeto de reclamos de sus clientes, manifestando de manera verbal su descontento y desacuerdo con las políticas de atención, así como una deficiente prestación del servicio. Estas quejas van orientadas a las respuestas inadecuadas que reciben en el momento de solicitar información y el uso de un vocabulario inapropiado por el personal designado para atender al público en general.

Adicionalmente, no cuenta con los medios de información y comunicación necesarios para una efectiva difusión de las ofertas del contenido programático; se evidencia la falta de compromiso por parte de los trabajadores, lo que ocasiona un estado de desidia organizacional. Así mismo, el departamento de recursos humanos, no tiene políticas de formación para el personal, con el propósito aprovechar sus aptitudes y habilidades. Con base a los planteamientos anteriores el

objetivo general es proponer estrategias gerenciales orientadas a la gestión de calidad de servicio en la Fundación Universidad de Carabobo, sede Valencia, para cumplir con su misión institucional, mantener una posición competitiva en el mercado educativo y proyectar una imagen positiva de la institución y de la Universidad de Carabobo.

### **1.1. Bases teóricas**

Las bases teóricas permiten situar el problema dentro de un conjunto de conocimientos, para orientar el trabajo de un modo coherente. En este sentido los ejes temáticos están referidos a:

#### **1.1.1. La planeación estratégica como herramienta de control gerencial**

El proceso de planeación estratégica de acuerdo a Thompson y Stickland (2012:65), comprende “el conjunto tanto de decisiones, acciones y compromisos que requiere una empresa para lograr la competitividad, basándose en estrategias integradas, diseñadas para utilizar las competencias centrales en ventajas competitivas”, en vista de ello, es una herramienta por excelencia de la gerencia, que consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización, todo esto en función de la misión, sus objetivos, medio ambiente, sus presiones y recursos disponibles. Sallenave (2005:31), hace referencia a que “...la planificación estratégica tiene por finalidad producir cambios profundos en los mercados de la organización y la cultura interna”. Lo expresado permite afirmar que para su efectiva ejecución, debe aplicar procesos de dirección y control siendo importante el análisis del entorno que permita la flexibilidad ante los cambios y la participación del talento humano.

#### **1.1.2. Gestión de servicios**

Los servicios se caracterizan por su intangibilidad, puesto que no se pueden percibir por los sentidos antes de adquirirlos. Se prestan y consumen al mismo tiempo que son creados, en los llamados “Momentos de Verdad” o decisivos que a decir de Ongallo (2012:107) son: “Los episodios en los que el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad del servicio” es decir, expresa la relación entre proveedor y cliente en los puntos de contacto. En este sentido, los episodios que tienen un impacto decisivo sobre las

percepciones del cliente están relacionados con su sistema de prioridades, fundamentado en conceptos de importancia, utilidad, preferencia y elección.

En cuanto a sus niveles DiCostanzo (2013:2) expresa “es el proceso de establecer puntos de referencia para el rendimiento del nivel de servicio... garantizando el cumplimiento de sus objetivos de servicio y de las expectativas de sus clientes”. Debido a ello, un sistema de gestión de niveles de servicio eficaz no solo garantizará que se cumplan sus objetivos clave para lograr el éxito (tiempos de respuesta y tiempo de resolución), sino que ofrecerá un proceso para ajustar y mejorar cuando se corra el riesgo de no cumplir las metas establecidas.

#### **1.1.2.1. Perspectivas respecto a la gestión de calidad en el servicio al cliente**

Hay elementos muy importantes asociados al concepto de calidad y que resultan imprescindibles para obtener el resultado deseado. Entre estos pueden ser mencionados la inspección, control, aseguramiento, gestión y gestión total de la calidad. Al respecto, Harowitz (2003:83) indica lo siguiente: “...en palabras simples, el control de la calidad se refiere a los medios operativos utilizados para satisfacer los requisitos para la calidad, mientras que el aseguramiento apunta a dar confianza en dicho cumplimiento”. La gestión de la calidad, supone la garantía de que los servicios y productos cumplen las exigencias de calidad acordadas con el cliente, en el plazo convenido. Las nuevas exigencias asociadas a la gestión de la calidad requieren cambios de mentalidad y cultura organizativa, así como la adecuación de las estructuras, garantizando la participación activa y consciente de todo el personal.

En relación a las bases legales se sustenta en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en sus artículos 102, 103, referidos a la educación como derecho consagrado, el artículo 109 que hace referencia a la autonomía universitaria y la Ley de Universidades que hace referencia al funcionamiento autónomo.

## **2. Metodología**

La investigación fue de campo, ya que se obtuvo información del lugar donde ocurrió el fenómeno, en este caso, la gestión de atención al cliente de la Fundación Universidad de Carabobo, Sede

Valencia. Se sustenta en investigación documental, porque se emplearon datos secundarios provenientes de fuentes bibliográficas.

En cuanto al tipo de investigación, es descriptiva, caracterizada según Hernández, Fernández y Baptista (2010: 51) “por la enunciación clara del problema de decisión, objetivos específicos de investigación y necesidades de información detalladas...” En este sentido, se obtuvieron resultados mediante descripción de situaciones asociadas al fenómeno particular (mejoramiento de la gestión de calidad de servicio) dentro del grupo social específico (Integrantes del área de Atención al Cliente). Desde el nivel comprensivo, es un proyecto factible, ya que se diseñaron actividades vinculadas entre sí, en atención a necesidades de la institución.

La población estuvo representada por el personal que componen el Área de Atención al Cliente (doce personas), y por los estudiantes, (1310) quienes pueden ofrecer información de la calidad percibida como usuarios. La muestra, en el caso del personal del área de atención al cliente, será igual a la población, por ser finita y accesible. En lo que respecta a estudiantes, se utilizó la fórmula del cálculo por atributos para una población finita, con un error de muestreo del 15% y un nivel de confianza del 90%, al aplicar la formula, el resultado fue de 40 estudiantes.

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios autos administrados, con preguntas politomicas, validados por expertos. El primero, dirigido a los empleados, para diagnosticar la situación actual en la gestión de atención al cliente. El segundo, dirigido a los estudiantes, para identificar los factores claves del servicio a ser incluidos en una planeación estratégica.

Para obtener una valoración cuantitativa, se le asigna a cada opción de respuesta un valor numérico: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1) Se procede a obtener los promedios ponderados, multiplicando el total de cada respuesta por el valor indicado y dividirlo entre el total de elementos de la muestra. Los rangos para evaluar los resultados se obtienen a partir de la propuesta metodológica de Canales (2006), quien presenta una escala referencial de comparación de instrumentos cuantitativos.

**Tabla 1. Referentes comparativos de los instrumentos cuantitativos**

Escala de Valoración	Significado o categoría	Debilidad/Fortaleza
<b>Entre 1,00 y 2,50</b>	Resultado muy negativo	Debilidad
<b>Entre 2,51 y 3,50</b>	Resultado neutro	Oportunidad de mejora
<b>Entre 3,51 y 5,00</b>	Resultado positivo	Fortaleza

**Fuente:** Del Canto, Estrada y Rosales (2015), a partir de Canales (2006)

### 3. Resultados

A continuación se presentan resultados relacionados con los factores claves de la gestión de servicio al cliente que deben ser incluidos en una planeación estratégica.

Se presentan en tres dimensiones que le dieron sustento a la propuesta: procesos estratégicos asociados con la calidad y servicio al cliente, perfiles de productos y servicios de la institución y mapa de ruta estratégico orientado a la satisfacción del cliente.

**Tabla 2. Resultados vinculados con la dimensión de procesos estratégicos asociados a las calidad y servicio al cliente**

Elementos a evaluar	Frecuencia de Resultados					Promedio
	5	4	3	2	1	
	TDA	DA	NAND	ED	TED	
Alineación de la Visión y Misión en concordancia con la Visión y Misión del área atención al cliente.	-	2	1	6	3	2,16
Claridad en la formulación de objetivos y valores asociados al servicio al cliente/usuario	-	-	4	7	1	2,18
Alineación de las estrategias de calidad y servicio al cliente con la Visión y Misión	-	-	8	3	1	2,25
Participación del personal	-	-	-	9	3	1,75
Existencia de indicadores para medir el cumplimiento de lineamientos y procesos asociados a la calidad y servicio al cliente	5	7	-	-	-	4,41

**Fuente:** Elaboración de los autores a partir de los datos obtenidos (2015).

Los resultados evidencian que no existe una efectiva integración entre el direccionamiento estratégico y el área de servicio al cliente, así mismo en la falta de claridad en la formulación de objetivos, en relación a los de la institución, es decir no hay interacción aguas arriba. Igualmente ocurre con los valores asociados a la satisfacción del cliente. Lo anterior es una debilidad, ya que aunque existan estrategias, no se orienten a la satisfacción del cliente. Adicionalmente la poca participación del personal es un factor crítico porque son los que verdaderamente conocen la problemática relacionada con la calidad y servicio, y aportar soluciones viables. Esto trae como consecuencia que aunque existan indicadores para medir la satisfacción al cliente, si no están claros los objetivos y no se alinean las estrategias, no se cumplan las metas en dicha área.

**Tabla 3. Resultados vinculados con la dimensión perfiles de productos y servicios**

Elementos a evaluar	Frecuencia de Resultados					Promedio
	5	4	3	2	1	
	TDA	DA	NAND	ED	TED	
Identificación y conocimiento de los productos que ofrece la institución	4	5	-	2	1	3,75
Formación y Desarrollo al personal	-	-	-	7	5	1,58
Recursos tecnológicos	-	-	-	1	11	1,08
Actualización y creación de programas cónsonos con la nueva realidad.	-	-	6	2	4	2,16

**Fuente:** Elaboración propia de los autores a partir de los datos obtenidos (2015).

Se evidencia que aunque existe un conocimiento de los productos que ofrece la institución, lo cual es muy importante para poder establecer las estrategias de satisfacción a los clientes, se deben actualizar constantemente, al ritmo que exige el entorno cambiante, de lo contrario se convierte en un factor limitante en las expectativas de satisfacción de los usuarios. Adicionalmente se debe incrementar los esfuerzos en que los recursos tecnológicos empleados en la gestión de servicio al cliente sean acordes con las necesidades de la institución. Igualmente los programas educativos ofrecidos deben estar apoyados en el uso de tecnologías de punta y en la asertiva formación del personal y la selección de facilitadores con las mejores condiciones académicas, de manera de poder prestar un servicio integral de calidad. Conocer a cabalidad el perfil de los productos ofrecidos y los usuarios, le permitirá formular e implementar las estrategias orientadas a dar calidad y servicio para la satisfacción de los clientes/usuarios.

**Tabla 4. Resultados vinculados con la satisfacción del cliente**

Elementos a Evaluar	Frecuencia de Resultados					Promedio
	5	4	3	2	1	
	TDA	DA	NAND	ED	TED	
<b>Satisfacción</b>	4	8	-	15	13	2,37
<b>Calidad de servicio</b>	3	11	-	12	14	2,42
<b>Conocimiento del personal</b>	8	12	-	7	13	2,87
<b>Calidad en la comunicación</b>	4	5	-	17	14	2,20
<b>Innovación</b>	2	3	-	20	15	1,92

**Fuente:** Elaboración propia de los autores a partir de los datos obtenidos (2015).

Se evidencia que los estudiantes no están satisfechos con el servicio recibido, esto es un insumo para establecer estrategias orientadas a dar mejor calidad en el servicio; por lo que es importante y necesario su vinculación con los procesos estratégicos del área de atención al cliente, además servir de guía para el mapa de ruta estratégico en la satisfacción de expectativas, apalancado en la formación del personal para el desarrollo de habilidades en el área de atención al cliente y su participación en la formulación y ejecución de estrategias, con un plan de comunicación asertivo.

## 2. Discusión

Es de gran importancia que exista vinculación entre los elementos del direccionamiento estratégico con el área de atención al cliente, lo cual reafirma los preceptos de Sallénave (Op.cit.) sobre la planificación estratégica como proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo, no siendo exclusiva de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles de la empresa. Lo anterior implica que debe existir armonía en la formulación de las estrategias para facilitar la toma de decisiones. No obstante, Olve y Petri (2004) indican que existen algunas limitaciones en caso que la dirección o niveles medios apliquen inadecuadamente algunas estrategias, siendo una desventaja que se generan por la mala implementación. Lo anterior implica establecer efectivos canales de comunicación para dar a conocer los elementos claves del direccionamiento estratégico (visión, misión y valores) y su ejecución en el área de atención al cliente orientada a satisfacer sus expectativas.

En este orden de ideas, es importante conocer en forma clara cuales son los programas educativos que se ofrecen y mantenerlos actualizados, ya que sino el usuario pierde interés por los mismos,

además de establecer las estrategias para ofertar el producto y dar respuestas las inquietudes que puedan tener los potenciales clientes. También se destaca el papel del talento humano en la ejecución eficiente de las estrategias orientadas a la satisfacción al cliente, lo cual estará influenciada por los planes de formación, apoyada por las nuevas tics. Kaplan y Norton (2002) hacen referencia a que es poco probable que las empresas sean capaces de alcanzar objetivos relacionados con la satisfacción del cliente utilizando las tecnologías y capacidades actuales, lo cual reafirma la importancia y necesidad de preparar al talento humano para que pueda desarrollar actividades de innovación en el ares de calidad y servicio al cliente.

En relación a la satisfacción del cliente estará marcada por la gestión de calidad, al respecto Horowitz (Op.Cit.) explica que es responsabilidad de todos los niveles, pero debe ser conducida por el más alto nivel de la dirección, involucrando a todos los miembros, lo cual reafirma los planteamientos anteriores sobre la integración de los procesos estratégicos y la participación del talento humano. Además es importante establecer los indicadores adecuados para su medición, reafirmando los preceptos de Olve y Petri (Op.Cit.), quienes manifiestan la importancia de incluir la perspectiva del cliente en la gestión estratégica, con indicadores que permitan el seguimiento de la calidad, una estructura de mando que establezca procesos de toma de decisión y responsabilidades claras.

A continuación se presentan las estrategias orientadas a la gestión de calidad de servicio en la Fundación Universidad de Carabobo, sede Valencia.

#### **Cuadro 5. Acciones para mejorar la gestión de calidad en actividades de servicio al cliente**

##### Actividad I. Identificar clientes y sus necesidades (Procesos Estratégicos)

- 1. Definir la misión de forma que permita la comprensión del valor añadido respecto de su contribución a la misión general de la organización.**
- 2. Comprender los requisitos del cliente como primer paso para la mejora de calidad.**
- 3. Definir estrategias e indicadores sólidos y consistentes que permitan la toma de decisiones respecto de la mejora de la calidad.**
- 4. Evaluar el proceso identificando las ayudas y barreras existentes en el entorno y los puntos fuertes y áreas de oportunidad del proceso en sí.**
- 5. Asignar un responsable de proceso que lidere la mejora continua, identificar las acciones adecuadas para garantizar la mejora del rendimiento y convertirlas en planes detallados de mejora.**

### Actividad II. Definir perfil de servicios/productos

Identificar a través de las diferentes áreas de la institución, cada una con su propia identidad, y cadena de valor asociadas a los servicios de Capacitación y Formación Profesional los diplomados, programas de formación y cursos de acuerdo a las necesidades de las empresas públicas y privadas de la comunidad en general, de manera de poder ofrecerlos al mercado educativo y empresarial.

Para lograr esta permanencia, la Fundación debe contar con profesores altamente calificados, en su mayoría docentes e investigadores de nuestra magna casa de estudios y personal altamente calificado y vanguardistas en sus áreas de conocimientos, que haran posible dar respuesta inmediata a los usuarios con excelencia académica y garantizar presencia universitaria en toda Venezuela. En este sentido, los servicios que ofrece la Fundación Universidad de Carabobo, están diseñados para contribuir a que las organizaciones de sus clientes sean cada vez más eficientes y productivas, mediante el empleo de formación profesional que les garanticen los más altos beneficios, así como su constante formación.

### Actividad III. Desarrollar el mapa de ruta estratégico

Desarrollar un Plan Estratégico e implantarlo de una forma eficiente, fácil de comunicar y ágil de medir, requiere definir su Mapa Estratégico. Incluye establecer la visión y misión del área de atención al cliente y los objetivos, alineados con los de la institución. Definir los Procesos estratégicos: atención al cliente, diseño de nuevos programas de formación, gestión de los recursos y gestión de la calidad. Procesos clave: Identificación de necesidades, información, proceso de inscripción y facturación, proceso de formación y aprendizaje, proceso de culminación y egreso. Procesos de apoyo: Contabilidad, recursos humanos, compras, sistemas de información, formación al personal, comunicación.

Definir los Factores críticos de éxito de la gestión de servicio al cliente: Indicadores que midan la Relación entre el costo del servicio y la calidad del valor obtenido (formación y capacitación), Capacidad de adaptabilidad a las necesidades específicas de los usuarios, Creación de nuevas formas de satisfacer a los usuarios acordes a los cambios tecnológicos.

**Fuente:** Elaboración propia de los autores (2015).

## 3. Conclusiones

En este trabajo se concluye que es necesario en las organizaciones tener un diseño de estrategias gerenciales orientadas a la satisfacción al cliente que consideren tres aspectos fundamentales: identificar sus necesidades, tener claro y determinado el perfil de sus productos y establecer claramente un mapa de ruta estratégico.

Se reconoce la importancia de establecer procesos de gerencia estratégica y articulación con el área de atención al cliente, para identificar sus expectativas y establecer las mejores estrategias para lograr el objetivo, ya que es el cliente es parte fundamental de la misión de cualquier organización.

El talento humano es un actor clave, por lo que es importante su formación y capacitación en áreas sensibles de atención al cliente y participe activamente en los procesos internos asociados con la planificación estratégica.

Conocer el perfil de los productos que se ofrecen y monitorear el entorno para mantenerlos actualizados, así como el perfil de los actores involucrados (personal docente) será otro factor clave para satisfacer las expectativas de los clientes actuales y potenciales, soportados en nuevas tecnologías de información y comunicación para proyectar los productos en el mercado, impartir un efectivo proceso de enseñanza-aprendizaje, dando así respuestas a las necesidades del usuario.

El mapa de ruta estratégico es una herramienta que permite alinear los miembros de la organización hacia la consecución de los objetivos descritos en su plan estratégico, a comunicarlos y a definir como alcanzarlos, con la perspectiva clara de los clientes. Lo anterior permitirá obtener resultados que proyecten una imagen positiva de la Universidad de Carabobo, en el contexto complejo venezolano actual.

## Referencias

- Canales, M. (2006). Metodología de la Investigación Social. Primera edición. Santiago de Chile: Lom ediciones.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 36860. Diciembre, 1999.
- DiCostanzo, L. (2013). Gestión de Niveles de Servicio. México: Publicaciones de Autotask Corporation
- Harowitz, M. (2003). La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. Madrid: Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill Interamericana.
- Thompson, A. y Strickland, L. (2012) Administración Estratégica. Textos y Casos. Décima octava edición. Mexico: Editorial McGraw Hill
- Kaplan, R. y Norton, D. (2002). The Balanced Scorecard: Measures that drive performance. New York: Harvard Business Review.

Ley de Universidades (1970). Gaceta Oficial N° 1.429 Extraordinario de fecha 8 de Septiembre de 1970.

Oliveira, D. (2011). Planeación estratégica: conceptos, metodologías y prácticas. Sao Paulo, Brasil: Editorial Atlas.

Olve, N. y Petri, C. (2004). El cuadro de mando en acción: equilibrando estrategia y acción. Segunda edición Barcelona, España: Ediciones Deusto.

Ongallo, C. (2012). La Reunión de Venta, momento de la verdad. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Sallenave, J. (2005). “La Gerencia Integral ¡No le tema a la Competencia, Témale a la Incompetencia!” Caracas, Venezuela: Editorial Norma.

## VISIBILIDAD DEL ACTIVO INTANGIBLE EN LA ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL: UNA PERSPECTIVA SEMIÓTICA SOCIAL

Neirys Soto

### Resumen

El entorno actual empresarial se revela complejo y cambiante; requiere de gerentes de consistentes competencias cognitivas y operacionales para actuar con diligencia y asertividad administrativa, que les permita gerenciar de manera óptima sus activos intangibles, ya que estos representan un catalizador del valor intrínseco de la empresa cuestión que marca la diferencia entre éxito y fracaso, de modo que se debe considerar cambios en el proceso teórico-gerencial, vislumbrando a estos activos no visibles como un tejido lingüístico empresarial que los gerentes deben conocer, discutir, difundir y aplicar. Esto, se puede lograr posicionándose en el paradigma del giro lingüístico, el cual promueve la construcción de la realidad a partir de lo que Rorty denominó ‘juegos del lenguaje’. En esta perspectiva, el trabajo tomó como objetivo central analizar la incorporación, en el sistema teórico administrativo, la filosofía del giro lingüístico, empleando semiosis social como enfoque para la visibilidad del activo intangible; se busca el sentido del discurso como generador de representaciones sociales, que reconfiguran los conceptos hasta que logran la construcción de imbricaciones discursivas para los nuevos modos de vida empresarial, con el propósito de generar, mediante la valoración de sus intangibles, un crecimiento armónico y sostenible de la empresa.

**Palabras clave:** Administración, activo intangible o capital intelectual, giro lingüístico, semiótica, semiosis social.

## 1. Introducción

La gerencia amerita la administración eficiente de los activos no visible, pues “el valor de la empresa no se encuentra en los activos tangibles sino en los intangibles: su *capital intelectual*” (Edvinsson & Malone, 2003, p. 17), por esa razón el capital intelectual le da una ventaja competitiva a las empresas (Stewart, 1998), es necesario destacar que nos encontramos en una sociedad caracterizada según Drucker (2004) por el predominio de los activos del conocimiento y con un entorno donde se compite por la distribución del capital intelectual. De lo antes señalado, se infiere la necesidad de gerenciar de manera óptima no solo los activos físicos, sino también los intangibles, tal como señala Bontis (1998) se requiere de gerentes que reconsideren sus actitudes sobre activos intangibles y empiecen a reconocer que medir y gestionar estratégicamente el conocimiento pueden hacer la diferencia entre mediocridad y excelencia. Dentro de este contexto se pretende hacer una exposición descriptiva y analítica de la necesidad de incorporar en la administración la filosofía del giro lingüístico por medio del uso la semiosis social como un enfoque de interpelación empresarial para lograr la visibilidad del activo intangible.

## 2. Análisis

La administración es una disciplina de carácter social, cuya importancia es axiomática, la cual ha estado presente desde que el hombre se organiza en grupos, desde la época primitiva hasta el siglo XXI, esta es fundamental para lograr la coordinación de los esfuerzos individuales en búsqueda de lograr productividad lo cual implica eficacia y eficiencia (Koontz & Weihrich, 1998). Las teorías administrativas a lo largo de la historia han evolucionado tan igual como la sociedad, incorporando en sus teorías, el soporte epistémico o paradigmático de la época, formándose así los diferentes enfoques administrativos.

El entorno actual empresarial es complejo y cambiante pues las organizaciones se encuentran frente a una sociedad de consumidores la cual según explica Bauman (2007:77) es una “*sociedad que espera ser escuchada, atendida y obedecida. Que evalúa [...] a sus miembros según la rapidez y calidad de respuesta a dicha interpelación*”. La sociedad ha cambiado pasando desde la agricultura, la era de la industrialización hasta situarse hoy día en una economía de servicio, caracterizada según Drucker (2004) por el predominio del conocimiento y con un entorno donde se lucha por la

distribución del capital intelectual. En vista de dicha situación, las empresas requieren de gerentes con la cognición y el accionar necesario para actuar como plantea Urwick, citado por Parker & Ritson (2011), con estructura y dinamismo administrativo que les permita gerenciar de manera óptima sus activos intangibles. Es conveniente acotar, que se utilizarán de manera análoga los términos capital intelectual, activos intangibles y activos de conocimiento, ya que a fin de cuentas según Lev (2001), los tres términos han sido ampliamente utilizados en la literatura, si bien en la contable se utiliza preferentemente el de recursos intangibles, en la económica el de activos de conocimiento y en la de empresa el de capital intelectual.

Los activos intangibles o no tangibles son aquellas inversiones que no son percibidas físicamente, ya que su naturaleza es etérea (García, Guzmán, Mundet, & Guzmán, 2004); al respecto Stewart (1998:10) explica que “el capital intelectual es material intelectual -conocimientos, información, propiedad intelectual, experiencia- que se puede aprovechar para crear riqueza, es fuerza cerebral colectiva”. Asimismo, Lev (2001) considera que los recursos intangibles son aquellos que pueden generar valor en el futuro, pero que, sin embargo no tiene un cuerpo físico o financiero. En resumidas cuentas, el capital intelectual es imperceptible a la vista pero representa un catalizador de valor intrínseco de la empresa que marca la diferencia entre el éxito y el fracaso de esta. Es claro que existe muchas definiciones para estos activos, de allí que consideraremos la desarrollada por Bontis (1998) a partir de un modelo conceptual que desarrolló continuando el trabajo de Edvinsson y Malone (1997), Sveiby (1997); Roos, Roos, Dragonetti, & Edvinsson (1997), para este autor el capital intelectual no es sólo un activo intangible estático per se, sino un proceso ideológico; un medio para un fin, este se encuentra enmarcado en la necesidad de potenciar al hombre, en su sentir, en su espíritu dentro de las organizaciones empresariales. El Modelo Conceptual del Capital Intelectual de Bontis consta de dos dimensiones:

- a) Estructuración de la conceptualización de lo que es el capital intelectual<sup>1</sup>.
- b) Los subdominios del Capital intelectual dentro de las organizaciones empresariales<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Véase a este respecto: La Figure 1. Conceptualization of intellectual capital, Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models. Management Decision, p.66

<sup>2</sup> Véase: La Figure 2 Discriminating intellectual capital sub-domains Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models. Management Decision, p.66

Ambas dimensiones convergen en la dinámica de la empresa, de hecho la organización según el autor se caracteriza internamente por ser una serie de red de nodos, con vínculos o enlaces, los cuales constituyen un lazo o vínculo direccional por naturaleza y representa un flujo de información desde un nodo dado a otros, en los que confluyen insumos tangibles e intangibles del ambiente que generan a su vez resultados tangibles e intangibles. El modelo de Bontis está dividido en dos niveles:

1° Orden el cual consta de tres categorías:

- **Capital Humano (Human Capital):** Representa los miembros de la organización desde un nivel figurativo individual, ya que poseen conocimientos tácitos individuales, el cual representa un nodo en el trabajo realizado por un único miembro de la organización, definiendo al capital humano como la combinación de cuatro factores: 1) la herencia genética; 2) su educación; 3) su experiencia; y 4) sus actitudes sobre la vida y los negocios.
- **Capital Estructural (Structural Capital):** Se refiere a los mecanismos y estructuras de la organización que pueden ayudar y apoyar a los empleados en su búsqueda de rendimiento intelectual óptimo y por lo general de la empresa, pues una organización con fuerte capital estructural tendrá una cultura de apoyo que permite a los individuos a probar cosas, fallar, aprender y para intentarlo de nuevo. Este será el vínculo esencial que permite medir el capital intelectual a nivel organizacional.
- **Capital Cliente o Relacional. (Customer Capital):** El punto principal en este es el conocimiento de los canales de marketing y relaciones con los clientes, ahora bien, este abarca mucho más, ya que incluyen el conocimiento incrustado en los clientes, proveedores, el gobierno o asociaciones de la industria relacionada. El capital del cliente es el más difícil de los tres subdominios para desarrollar ya que es la más externa a la base de la organización, las flechas representan el conocimiento que debe fluir del entorno externo de la organización.

2° Orden es el resultado del primer orden que se denomina Capital Intelectual.

De manera que el modelo abarca desde la inteligencia de los seres humanos, las rutinas organizativas y las relaciones de red respectivamente (Abdel-Aziz, Shawqi, & Bontis, 2010). La gestión del capital intelectual debe estar integrado por las tres dimensiones, utilizándola de forma

conjunta y no individualmente (Edvinsson, 1997). Las interconexiones de las dimensiones son esenciales en el desarrollo del capital intelectual y así lo certifican Bontis (1998); Bontis, Keow, & Richardson, (2000); Kaplan y Norton (1997); Euroforum (1998). Por esta razón, las estrategias para gerenciar el capital intelectual deben tomar en consideración todas las dimensiones impulsando así el desarrollo integral y total del mismo, a fin de lograr la mayor eficiencia para la empresa. Sin embargo, según Bontis (1999) este es evitado tanto por los gerentes, analista financieros y contadores, debido a que este es no sólo difícil de medirlo sino también difícil de evaluarlo, pues la mayoría de las empresas desconocen su naturaleza y valor, esto se puede deber a su carácter multidisciplinar el cual dificultad la valoración.

Por eso lo importante es darse cuenta de que el capital intelectual es real y proporciona valor, es decir, es un área fundamental que debe ser potenciada por las empresas, considerando su gestión como una habilidad necesaria Bontis (1998) y donde los gerentes como analistas simbólicos (Reich, 1991) se preparen para identificarlo y resolver los problemas relativos a este. Roos, *et. al.*, (1997:9) explica que el capital intelectual debe ser “un lenguaje para pensar, hablar y actuar de los conductores de los futuros beneficios de las compañías”. En este sentido se puede decir que, este ensayo pretende describir y comprender este lenguaje empresarial que los gerentes deben divulgar, conversar y aplicar en las organizaciones empresariales.

Al hablar de los activos intangibles como lenguaje debemos considerar la filosofía del giro lingüístico, este paradigma que en los últimos siglos ha irrumpido con las concepciones de la ciencia positiva, donde lo más importante “es explorar, *desde* el lenguaje y *con* el lenguaje” (Lopez, 2011:113). Ya que la realidad es vista como ‘juegos de lenguajes’ pues según explica Rorty (1991) desde finales del siglo XVIII se concibe que la redescipción permite hacer cambios en las configuraciones espirituales, permitiendo que cualquier cosa pareciese buena o mala, importante o insignificante, útil o inútil; al respecto Echeverría (2003:18) dice que: “el lenguaje pareciera haber tomado el lugar de privilegio que, por siglos, ocupará la razón”.

Para Rorty (1991:4) todo es ‘juego del lenguaje’ o prácticas sociales que cuando se cambian “pueden producir seres humanos de una especie que antes nunca había existido”. Esta filosofía es holística y pragmática, utiliza un método que “consiste en volver a describir muchas cosas de una manera nueva hasta que se logra crear una pauta de conducta lingüística que la generación en

ciernes se siente tentada a adoptar, haciéndoles así buscar nuevas formas de conducta no lingüística” (Ibíd., p.5). Por lo tanto, a través de la reconfiguración lingüística surgen nuevos modos de vida, mas sin embargo, advierte Rorty que no se debe cambiar un lenguaje viejo por uno nuevo, ya que no sugiere las comparaciones, sino que se persigue es construir un lenguaje atractivo y motivador, que permita mostrar nuevas formas de vida. En resumidas cuentas el giro lingüístico o llamado también por Echeverría (2003:20) ‘la ontología del lenguaje’ representa una nueva comprensión de los seres humanos cuyos principios básicos son los siguientes: “1. Interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos. 2. Interpretamos al lenguaje como generativo. 3. Interpretamos que los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él”.

Sobre la base de esta filosofía, la realidad “es inseparable de la ficción porque vivimos en *un mundo interpretado*, un mundo que muda y acerca del cual realizamos múltiples redescpciones” (Rorty, 1991:8). De modo que, se crean y reconstruyen realidades en base a el lenguaje, generándose una realidad compleja, posibilitándose un nuevo saber transdisciplinario, interpretativo y complejo, de forma que “esta lógica del lenguaje es la que se postula a sí misma como el fundamento epistemológico, hermenéutico y semiótico” (López, 2011:136). Razón por la cual, se puede precisar que este nuevo saber según Habermas (2002) plantea la manera del ser, en base al mundo de la comprensión y de la interpretación de los símbolos de la realidad comunicativa y dialógica.

Esta nueva ontología, hecha lenguaje se vincula a la semiótica, como nueva estructura de la realidad. Para Charles Peirce (1839-1914), quien fue uno de los fundadores de la semiótica del siglo XX, la postula como “el estudio de todos los signos [...] a partir del lenguaje verbal y humano” (Fabbri, 2000:27-28). Es de hacer notar, que la semiótica es la ciencia que se ocupa del estudio de los signos, en sus modos de producción de sentidos o significado y la cual persigue no investigar “un campo determinado como extensión fáctica o dominio empírico, sino una comprensión científica” (Peirce, 1974:6).

Centraremos la atención en la semiótica como paradigma teórico, considerando dos componentes de ella, los cuales son “el hecho de que el propósito de ella se trata de un discurso cuyo objetivo es el conocimiento [...] y el hecho de que su objeto está constituido por signos de especies diferentes (y no solo palabras)” (Todorov, 1981:15). De modo, que se persigue conocer la dimensión

simbólica del hombre en las organizaciones empresariales en base al discurso considerando sus manifestaciones sensibles y sus modos de significar.

Para Peirce ‘todo somos signos’, tal como señala “todo lo que existe es signo, en cuanto que tiene la capacidad de ser representado, de mediar y llevar ante la mente una idea, y en ese sentido la semiótica es el estudio del más universal de los fenómenos” (Hartshorne, Weiss, & W. (eds), 1931-1958, cp.1897, 2227; Barrena & Nubiola, 2007). Su modelo de semiótica lo integran tres elementos básicos: Signo-Objeto-Interpretante, existiendo una división de las relaciones triádicas fundamentada en base a la organización de la experiencia humana, las ideas las clasificó en tres niveles llamados: la primeridad, la secundidad y terceridad, a las cuales también denominó “las categorías cenopitagóricas”. Esta semiótica “tiene que ver con lo que está presente al espíritu (present to the mind) y el espíritu (mind) es un signo que se desarrolla según las leyes de la inferencia” (Verón, 2004:106). Para Peirce toda reflexión, idea, cosa y representación se considera un signo, razón por la cual considera a la semiótica una filosofía de la naturaleza de los signos en la vida.

La función de los signos es la de producir otro signo y este pueda generar a su vez a otro nuevo signo, a este proceso Peirce lo denominó semiosis, es decir, es el proceso de signos relacionados entre sí, constituyendo en un sistema abierto e infinito (Barrena & Nubiola, 2007).

La semiótica peirciana nos permitirá estudiar, comprender y analizar la construcción del sentido, cuya prioridad será como lo señala Fabbri (2.000) “el modo en que producimos sistemas y procesos de significación mediante una forma sonora [...] Lo cual nos lleva a unos modelos de explicación que no tienen que ver con sumas de palabras” (p.33). La semiótica fue evolucionando bajo los aportes de otros autores como Wittgenstein, Rorty, Deledale, Nelson Goodman, Gilles Fauconnier, Eliseo Verón, entre otros. En este caso en particular nos detendremos en la Semiosis Social de Eliseo Verón, a fin de entender e interpretar al ser como entidad lingüística, generador de sentido, constructor de su realidad social.

Verón (2004:120) desarrolló la teoría de los discursos sociales basado en las “relaciones entre la producción de sentido, la construcción de lo real y el funcionamiento de la sociedad”. Esta teoría se fundamenta en el análisis de los modos de funcionamiento de la semiosis social, entendiendo a

la semiosis social como “el estudio de los fenómenos sociales en tanto procesos de producción de sentido” (Ibíd.:125). Esta teoría tiene su fundamento en los principios de Pierce de la verdad social y la semiosis social, y se plantean una doble hipótesis:

- a) Toda producción de sentido es necesariamente social: no se puede describir ni explicar satisfactoriamente un proceso significativo, sin explicar sus condiciones sociales productivas.
- b) Todo fenómeno social es, en una de sus dimensiones constitutivas, un proceso de producción de sentido, cualquiera que fuere el nivel de análisis (más o menos micro o macrosociológico). (Ibídem).

Con esta hipótesis no se califica en nada “la homogeneidad, ni la coherencia significativa de un funcionamiento social” (Ibídem). Lo que se pretende es estudiar la semiosis social, pues la construcción de la realidad surge a través del sentido y el sentido surge de la interacción entre soportes de la división triádica: operaciones-discursos-representaciones.

El estudio empírico del análisis de los discursos constará de varias fases, iniciando con el discurso, que serán las “configuraciones de sentido identificadas sobre un soporte material (texto lingüístico, imagen, sistema de acción cuyo soporte es el cuerpo)” (Ibíd.:127). Los cuales representan partes de la semiosis, es decir que “un discurso o un conjunto discursivo no es otra cosa que una configuración espacio-temporal de sentido (Ibídem). Luego se identificaran las condiciones productivas de los discursos sociales, es decir, la descripción de las huellas o marcas que lo generaron o los efectos del discurso, estas serán de dos tipos:

- 1) Condiciones de producción: que serán las restricciones o determinaciones de generación del discurso.
- 2) Condiciones de reconocimiento: que serán las restricciones o determinaciones de recepción del discurso.

Estas condiciones de producción y de reconocimiento nunca serán las mismas, es decir, que son diferentes. Entre estas condiciones suele darse unas que se denominan huellas de la circulación. Se debe identificar las variaciones asociadas a las condiciones productivas; observando las diferencias

desde el punto de vista del funcionamiento discursivo; con el propósito de reconstruir el discurso. A partir de estos se generan construcciones o representaciones sociales, que a su vez producen nuevas representaciones, construyéndose de esta manera la realidad social. Esta red discursiva<sup>3</sup> se basa en relaciones tríadicas entrelazadas unas a otras, de allí que representa una red infinita compuesta de terceridades. Esta red del análisis de los discursos “puede aplicarse a dominios muy diversos de investigación” (Ibíd.:134). Siempre que se busque la producción del sentido y que estén determinados en base de funcionamientos discursivo.

### 3. Sintetizando los argumentos

En la actualidad las empresas se hallan en una situación complicada, ya que se encuentran con un pie en las pasadas formas de dirigir y con el otro queriendo situarse en las modernas, todo lo cual provoca que se cree un ambiente de confusión (Allee, 1999). Partiendo de este contexto, es necesario que la gerencia busque constantemente nuevos saberes que le permita comprender e interpretar la realidad empresarial, para así administrar de manera eficiente y eficaz sus inversiones, hoy día el activo intangible es sumamente importante para logra crecimiento financiero de allí la necesidad de gestionarlo de manera óptima, se plantea entonces, la reflexión de un repensar de la administración a través de la semiosis social el cual nos permitirá a través del lenguaje y el sentido una reconfiguración de la realidad, basada en el ser (gerentes, empleados, obreros) como entidades lingüística que interactúan en redes semióticas de producción de valores simbólicos, cuyo accionar creará nuevas formas de vidas organizacional no lingüística, cuya alineación interpretativa permitirá generar y aprovechar el capital intelectual de la empresa.

A través de los discursos empresariales los gerentes podrán identificar las condiciones de generación y recepción de los discursos, a fin de que sus huellas produzcan una nueva reconfiguración de las cosas, que logre crear otro modo de conducta lingüística que permita la reproducción de nuevos modos de vida empresarial. La organización representa una semiosis empresarial, es decir, redes cuyos soportes se encuentran en una interacción continua e infinita, cuyo lenguaje postula al capital intelectual (humano-estructural-relacionar) como los nodos que

---

<sup>3</sup> Conviene ver la figura de esta red discursiva infinita en la que se construye la realidad social en Veron, E. (2004), p.131.

integran y gestionan la sinergia semiótica/financiera para el crecimiento armónico y competitivo de la empresa.

A manera de colofón, los discursos permiten construir realidades, de allí que los gerentes ya no solo podrán coordinar esfuerzos para generar crecimiento financiero, sino que también podrán gestar felicidad, armonía, con equilibrio a través de la gerencia de lo no visible, de las ideas y de las palabras, transitando el sentido por medio de las revelaciones sensibles del hombre en la empresa. Acotando que este planteamiento es solo una interpretación del saber en busca de los recorridos del sentido en la administración.

#### 4. Agradecimiento

Dr. Carlos Zambrano por contribuir como asesor científico de este ensayo.

#### 5. Referencias

- Abdel-Aziz, A. S., Shawqi, N. J., & Bontis, N. (2010). Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan. *Management Decision* , 48 (1), 105-131. Recuperado en 27 de Marzo de 2016 a partir de <http://www.nickbontis.com/ic/publications/AbdelBontisMD.pdf>
- Allee, V. (1999). The Art and Practice of Being a Revolutionary. *Journal of Knowledge Management* , 3 (2), 121-131. Recuperado en 30 de Marzo de 2016 a partir de <https://pdfs.semanticscholar.org/ef32/1c5dadbd8bfd74026c8158517e17a78e88f5.pdf>
- Barrena, S., & Nubiola, J. (2007). *Charles Sanders Peirce*. (F. –M. en Fernández Labastida, Ed.) España: Philosophica: Enciclopedia filosófica on line.
- Bauman, Z. (2007). *Vida de Consumo*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An exploraty study that develops measures and models . *Management Decisión* , 67-76. Recuperado en 23 de Marzo de 2016 a partir de <http://www.business.mcmaster.ca/mktg/nbontis/ic/publications/mdbontis.pdf>
- Bontis, N. (1999). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital:framing and advancing the state of the field. *International Journal of Technology Management* , 18 (5-8), 433-462. Recuperado en 26 de Marzo de 2016 a partir de <http://www.business.mcmaster.ca/mktg/nbontis/ic/publications/ijtmbontis.pdf>

- Bontis, N., Keow, W., & Richardson, S. (2000). Intellectual capital and the nature of business in Malaysia. *Journal of Intellectual Capital* , 1 (1), 85-100. Recuperado en 27 de Marzo de 2016 de <http://www.business.mcmaster.ca/mktg/nbontis/ic/publications/JIC1-1Bontis.pdf>
- Drucker, P. (2004). *La sociedad postcapitalista*. (J. Cardenas, Trad.) Editorial Norma.
- Echeverria, R. (2003). *Ontologia del Lenguaje* (Sexta edicion ed.). Chile: Lom Ediciones S.A.
- Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at skandia. *Long Range Planning* , 366-373.
- Edvinsson, L., & Malone, M. ( 2003). *El capital social: Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S,A.
- Euroforum. (1998). *Medición del Capital Intelectual. Modelo Intelect.* Madrid: Euroforum.
- Fabbri, P. (2000). *El Giro Semiótico*. Barcelona: Edisa, S.A.
- García, M., Guzmán, P., Mundet, J., & Guzmán, J. (2004). Intangibles:Activos y Pasivos. *Management & Empresa* (37), 32-42.
- Habermas, J. (2002). *Teoría de la acción comunicativa. II.Critica de la razón funcionalista*. Madrid: Tauro.
- Hartshorne, C., Weiss, P., & W.(eds), B. A. (1931-1958). *Collected Papers (CP) of Charles Sanders Peirce* (Vols. 1-8). (I. C. Edición electrónica de J. Deely, Ed.) Harvard University Press, Cambridge.
- Kaplan, R., & Norton, D. (1997). *Cuadro de Mando Integral. The Balance Scorecard*. Barcelona: Gestión 2000.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración. Una perspectiva global*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Lev, B. (2001). *Intangible. Managemant, Measurement and Reporting*. Washington: Brookings institution.
- Lopez, F. (2011). *Los extravíos de la academia y la reforma de los bárbaros* (Primera ed.). Valencia: Asociación de Profesores Universidad de Carabobo.
- Parker, L., & Ritson, P. (2011). Rage, rage against the dying of the light: Lyndall Urwick's scientific management. *Journal of Management History* , 17 (4), 379-398.
- Peirce, C. S. (1974). *La ciencia de la semiótica*. (B. Bugni, Trad.) Buenos Aires: Nueva Visión.
- Reich, R. (1991). *The Work of Nations*. New York, NY: Alfred A.Knopf.
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N., & Edvisson, L. (1997). *Capital intelectua: El valor intangible de la empresa*.Editorial. (C. O. (2001), Trad.) Barcelona: Paidós.

Rorty, R. (1991). La contingencia del lenguaje. En R. Rorty, *Contingencia, ironía y solidaridad* (pág. cap. I). Barcelona: Paidós.

Stewart, T. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual*. Buenos Aires: Granica S.A.

Sveiby, K. (1997). *The New Organizational Wealth: Managing and Measuring Knowledge-Based Assets*. New York: Berrett-Koehler.

Todorov, T. (1981). *Teorías del Símbolo*. (F. Rivera, Trad.) Caracas: Monte Avila.

Veron, E. (2004). *La Semiosis Social*. Barcelona: Gedisa.

## INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Annelin C. Díaz R.

### Resumen

El presente estudio tuvo como propósito, analizar los indicadores de gestión utilizados en la Gerencia de Recursos Humanos de una Institución Pública en el Estado Aragua. Esta investigación fue de campo de tipo descriptiva, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por un total de ocho (08) colaboradores adscritos a la Gerencia de Recursos Humanos, de los cuales se seleccionó el cien por ciento (100%). Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario tipo escala Likert conformado por quince (15) ítems, fue validado a través del juicio de expertos y se aplicó la confiabilidad del Alpha de Cronbach arrojando un valor de 0,96 considerado altamente confiable. A través de la aplicación del instrumento a la muestra de estudio, se determinó que existen debilidades en el uso de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos de la Gerencia de Recursos Humanos.

**Palabras clave:** Indicadores de gestión, Gerencia de Recursos Humanos, eficiencia, eficacia y efectividad.

### Introducción

Las organizaciones modernas han venido haciendo un esfuerzo sostenido para generar información confiable y consistente que permita hacer una revisión y evaluación de las actividades realizadas

por la alta gerencia para de esta manera definir estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión gerencial. Dentro de la gestión gerencial las organizaciones utilizan herramientas para medir los logros obtenidos, y en función de los resultados alcanzados, generar la toma de decisiones asertivas para la consolidación de los objetivos. Los indicadores de gestión son herramientas que ayudan a mantener una evaluación permanente de los resultados de los productos y servicios que ofrece una organización ya sea administración pública o privada.

En la Administración Pública dada la creciente importancia de la rendición de cuentas se necesita disponer de mecanismos que evalúen el desempeño de las instituciones y proporcionen información a la colectividad acerca de las acciones del Estado en pro del bienestar social. Ello es posible, a través de indicadores de gestión que definen el alcance de los programas y proyectos, los logros de los mismos en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad, ya que un indicador “es una 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 o internos” (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, AECA, citado en Bennefoy y Armijo, 2005: 23). En este sentido, la Gerencia de Recursos humanos no escapa al uso de estos indicadores ya que es la encargada de administrar la fuerza laboral pieza importante del proceso de las instituciones públicas. Es por ello, que los indicadores de Recursos Humanos deben ser medibles, comparables, simples, adecuados, entendibles y/o de fácil interpretación y controlables por la organización.

Atendiendo estas consideraciones, la investigadora precisa analizar los indicadores de gestión utilizados en la Gerencia de Recursos Humanos de una Institución Pública en el Estado Aragua.

### **Planteamiento del problema**

En la actualidad, es importante contar con instrumentos de medición que den cuenta del uso de los recursos y de los resultados alcanzados, también es primordial para la formulación, ejecución y evaluación del proceso presupuestario. La Administración pública demanda instrumentos que permitan ampliar el campo de análisis para evaluar la actividad realizada, el qué y el cómo, para la puesta en práctica de una administración que tome en consideración los indicadores de evaluación para mejorar las actuaciones que se realizan desde los entes gubernamentales. Como medidas de

rendimiento los indicadores de gestión “son un instrumento que entrega información cuantitativa respecto al logro o resultado en la entrega de los productos generados por la institución, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro” (Guzmán, 2005: 2). En la evaluación los indicadores “orientan las decisiones de asignación de recursos y los cambios necesarios de introducir en los programas identificando efectos concretos en ámbitos institucionales, de diseño y de gestión de los programas e instituciones”. Por otra parte, Jiménez (citado en Bitoraje, Elayne , 2011), señala que un indicador de gestión pública “es aquella magnitud física y financiera que permite apreciar el grado de consecución de los objetivos trazados (eficacia); de utilización de recursos (eficiencia); y de satisfacción de las demandas públicas hechas por los ciudadanos o la sociedad (efectividad)”.

Ahora bien, en una Institución Pública ubicada en el Estado Aragua, integrante del Sistema Nacional de Control Fiscal con autonomía funcional que tiene como objetivo principal el control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes municipales, se observa que en la Gerencia de Recursos Humanos, la cual administra y gestiona los procesos del talento humano, se presentan algunos síntomas tales como: inasistencias continuas de los empleados, ocasionando entrega de resultados tardíos, esto debido también, a la constante rotación que se presenta en la institución.

Por otra parte en conversaciones con el personal los mismos manifiestan desmotivación en cuanto a los incentivos, las remuneraciones y la capacitación, ya que la misma es otorgada al personal directivo sin tomar en cuenta las necesidades de capacitación del personal operativo que conforman las áreas medulares de la Institución. Así mismo en cuanto a las evaluaciones del desempeño practicadas semestralmente, no se obtienen resultados de mejora de la gestión institucional. Toda esta situación afecta la gestión de la Gerencia de Recursos Humanos, al no poder medir los resultados de su gestión, vulnerando de esta manera la eficiencia, eficacia y efectividad.

### **Propósito de la investigación**

Analizar los Indicadores de Gestión utilizados en los procesos de la Gerencia de Recursos Humanos de una Institución Pública en el Estado Aragua.

### **Justificación de la investigación**

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto, proceso o una organización, son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida organizacional, por ende son factores que permiten establecer el logro y cumplimiento de los objetivos y las metas.

La investigación tiene relevancia, porque busca analizar la importancia del uso de indicadores de gestión en la Gerencia de Recursos Humanos para asegurar que su trabajo entregue una contribución estratégica para la alta gerencia de la organización, en este caso de estudio una institución de la Administración Pública, a fin de tomar decisiones efectivas en la fijación de políticas, objetivos y metas.

### **Indicadores de gestión**

“El concepto de indicadores de gestión, remonta su origen al desarrollo de la filosofía de Calidad Total, creada en Estados Unidos y aplicada acertadamente en Japón, según Alvear (2000). Se consideraban los indicadores de calidad (de gestión) como instrumentos de evaluación de la gestión de las compañías en función del impacto de sus productos y servicios; sin embargo, su principal limitante era su utilización más como herramienta de control de los procesos productivos, que como instrumentos de gestión que apoya la toma de decisiones. Serna (2003) indica que “Un indicador es la 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, permiten tener el control adecuado sobre una situación dada”.

Los indicadores son un punto de referencia que permite observar y medir el avance en el logro de una meta esperada. Es una representación cuantitativa o cualitativa, verificable objetivamente, que refleja la situación de un aspecto de la realidad y el estado de cumplimiento de un objetivo, actividad o producto deseado en un momento del tiempo, permitiendo observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la institución, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

La valoración global del resultado asociado a un objetivo requiere diseñar indicadores relativos a aspectos de eficacia, eficiencia y calidad. Así mismo, con el objeto de conocer el impacto real de la gestión, se introduce el concepto de efectividad.

### **Indicadores de eficacia**

Se considera como eficacia el nivel de consecución de los objetivos establecidos, a través de los productos o resultados obtenidos, sin referencia alguna a la utilización de los recursos necesarios para la consecución de los citados objetivos.

### **Indicadores de eficiencia**

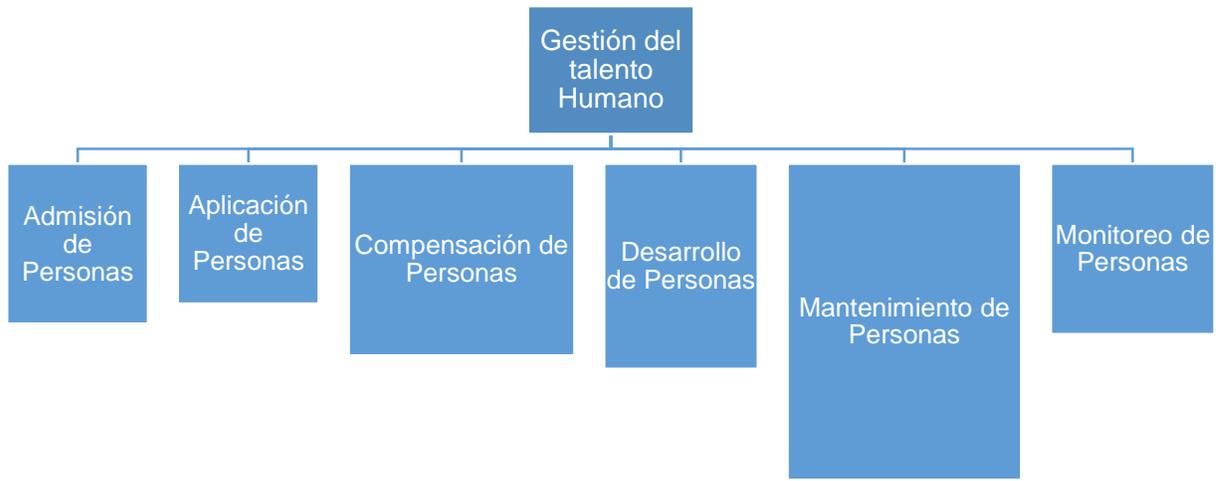
Se entiende por eficiencia la óptima utilización de los recursos disponibles en la consecución de un logro. Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. En el caso de los indicadores de eficiencia se debe dejar claro que la eficiencia es inherente a la organización. Para el cálculo de la eficiencia es necesario realizar una comparación a través de niveles de referencia o estándares de comparación, ya sean históricos, teóricos o presupuestados.

### **Indicadores de efectividad**

La efectividad es la relación entre los recursos utilizados y el impacto obtenido. La mayor efectividad se alcanza al hacer un uso óptimo de los recursos disponibles, alcanzando los impactos esperados. Este concepto integra la eficacia y la eficiencia. Por tanto, los Indicadores de Efectividad miden la satisfacción de las necesidades del proceso.

### **Gerencia de Recursos Humanos**

Los seis procesos de la gerencia de recursos humano están enfocados a: la admisión de las personas, aplicación de personas, compensación de personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas y monitoreo de personas. Todos estos procesos están muy relacionados entre sí, de manera que se entrecruzan y se influyen recíprocamente, tal como se muestran.

**Figura N° 1. Proceso de la Gestión del Talento Humano**

Fuente: Chiavenato (2002).

### Metodología

**Tipo de Investigación:** La investigación en particular fue de tipo descriptiva según Tamayo y Tamayo (2000), la investigación comprende, la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. Existen dos aspectos fundamentales de la investigación descriptiva, por los cuales se guió el presente trabajo, estos son la descripción, muy valorada dentro de las Ciencias Sociales y el análisis e interpretación del objeto, como elemento que impregna de carácter científico a la descripción.

**Diseño de la investigación:** Una vez determinado el tipo de investigación se procedió a establecer el diseño de la misma, asumiendo el carácter no experimental del estudio, que según Hernández y otros (2006) “se realizan sin manipular las variables intencionalmente, se observa al fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural para después analizarlo”.

**Población:** La población según Tamayo y Tamayo (2000), es la totalidad del fenómeno a estudiar y donde las unidades de población poseen al menos una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación; de acuerdo a lo expresado anteriormente, la población está constituida por: ocho (08) trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Recursos Humanos

**Técnicas e Instrumento de recolección de datos:** En este sentido las define Arias, F. (2010:50), como “las distintas formas o maneras de obtener la información; siendo ejemplos de ellas la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, entre otros”. De esta manera, para la aplicación del instrumento participaron los ocho trabajadores de la institución; para llevar a cabo la medición de las variables; se utilizó como instrumento de recolección de los datos una escala de medición, tipo Likert conformado por un conjunto de quince (15) ítems presentadas en forma de afirmaciones. Siguiendo el orden de ideas, la escala de medición fue diseñada en función de los procesos de la Gerencia de Recursos Humanos y los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

**Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos:** Para llevar a cabo dicho proceso se utilizó la estadística descriptiva, la cual de acuerdo a Palella, (2006:189) “consiste sobre todo en la presentación de datos en forma de tablas y gráficas, comprende cualquier actividad relacionada con los mismos y está diseñada para resumirlos o describirlos, sin factores pertinentes adicionales”.

En consecuencia, el propósito del análisis fue resumir las respuestas emitidas por los colaboradores de la Gerencia de Recursos Humanos en relación a los objetivos planteados.

## Resultados

En cuanto al objetivo específico N° 1. Diagnosticar el uso de indicadores en cada uno de los Procesos de la Gerencia de Recursos Humanos se obtuvo:

**Tabla 1. Procesos de la gerencia de recursos humanos**

Ítems	AFIRMACIONES	S		CS		AV		CN		N	
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%
1	La Gerencia de Recursos Humanos maneja indicadores en el proceso de admisión de las personas			3	37.5	5	62.5				
2	Se registran los indicadores del proceso de aplicación por parte de la Gerencia de Recursos Humanos					5	62.5	3	37.5		

Ítems	AFIRMACIONES	S		CS		AV		CN		N	
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%
3	En el proceso de compensación los datos son cuantificados por la Gerencia de Recursos Humanos					3	37.5	5	62.5		
4	Los procesos de desarrollo (capacitación) son registrados y evaluados por la Gerencia de Recursos Humanos					2	25	6	75		
5	Se establecen estadísticas en las áreas de Mantenimiento (salud ocupacional, seguridad social, etc)					6	75	2	25		
6	Las auditorías realizadas a la Gerencia Recursos Humanos, recomiendan el uso de indicadores de gestión	6	75			2	25				

La tabla nos indica que las alternativas que prevalecieron en las respuestas emitidas, se sitúan en A veces y Casi Nunca, lo cual indica que la Gerencia de Recursos Humanos no tiene tiempo para medir, con esto se quiere referir que los empleados piensan o tratan los indicadores de gestión, como un trabajo extra de sus tareas diarias; debido a que no se percatan que los mismo llevan a cabo los controles.

Para el Objetivo específico N°2. Identificar cuales indicadores de, eficacia, efectividad y eficiencia de gestión de recursos humanos, se utiliza en la institución.

Tabla 2. Indicadores de gestión de recursos humanos

De los indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y efectividad de recursos humanos que se presentan a continuación, cuales son utilizados y en qué frecuencia.					
	S	CS	AV	CN	N
<b>INDICADOR DE EFICACIA</b>					
<b>7.- Reclutamiento</b> <b><u>% de cargos vacantes</u> X 100%</b> <b>N° total de cargos</b>				08	
<b>8.- Inducción</b> <b><u>Total horas hombre empleada</u> X 100%</b> <b>Total horas hombre planificada</b>			08		
<b>9.- Capacitación</b> <b><u>N° de participantes</u> X 100%</b> <b>Total de trabajadores</b>			02	06	
<b>INDICADOR DE EFECTIVIDAD</b>					
<b>10.- Selección</b> <b><u>N° de vacantes abastecidas</u></b> <b>N° de vacantes necesarias</b>			08		
<b>11.- Evaluación del Desempeño</b> <b><u>Evaluaciones realizadas</u></b> <b>Evaluaciones programadas.</b>			05	03	
<b>INDICADORES DE EFICIENCIA</b>					
<b>12.- Compensación</b> <b><u>Salarios pagados</u> X 100%</b> <b>Horas hombres trabajadas</b>			03	05	
<b>13.- Ausentismo</b> <b><u>Horas hombres ausentes</u> X 100%</b> <b>Horas hombres trabajadas</b>			08		
<b>14.- Rotación</b> <b><u>Ingresos + salidas/2</u> X 100%</b> <b>Total de trabajadores del periodo</b>				08	
<b>15.- Frecuencia de Accidentes</b> <b><u>N° de Accidentes</u> X 100%</b> <b>Horas hombres trabajadas</b>			06	02	

Estos datos al igual que los de la tabla anterior, reflejan el poco uso de los indicadores de gestión al observar la tendencia de las respuestas emitidas por los encuestados, en las alternativas A veces y Casi nunca. Sin embargo cabe destacar que algunos son de uso muy frecuente a nivel general que contribuyen para medir el desempeño de ciertos aspectos y procesos muy puntuales y conocer su comportamiento.

### **Discusión**

Una vez presentados los resultados, es importante destacar que todos los indicadores de gestión, posibilitan una visión completa y compleja de la realidad socio laboral, que denota la variedad de tareas y el valor estratégico de la Gerencia de Recursos Humanos, aun cuando los datos analizados muestran debilidad en el uso de los mismos por parte de esta gerencia en la Institución objeto de estudio.

Para reforzar el análisis presentado, se indagó sobre otros estudios similares, encontrando a la autora Vieira C (2014) en su trabajo titulado Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas publicado por el Observatorio Laboral Revista Venezolana, la cual concluyo que dentro de las estructuras organizacionales es de suma importancia los indicadores de gestión humana como herramienta de medición. Estas investigaciones coinciden en cuanto a la relevancia que tienen los indicadores de recursos humanos, pues estos deben estar alineados con la eficacia y eficiencia de la organización o institución para que estas prácticas asignadas puedan cubrir las necesidades y/o demandas, que la gerencia debe evaluar y verificar si los indicadores que están implementando son los adecuados para el funcionamiento integral y a su vez con la utilización adecuada de los recursos.

### **Conclusión**

Con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de la Instituto Publica objeto de estudio y después de realizar el análisis de los indicadores de gestión, se encontraron debilidades en cuanto a su aplicabilidad, la gerencia de recursos humanos junto con su grupo de trabajo deben tomar en cuenta dichos resultados a fin de orientar los objetivos y metas de su área con los de la Institución, a fin de favorecer los procesos de toma de decisión y encaminarse a la eficiencia, eficacia y efectividad. Adicionalmente deben estar dispuestos a realizar procesos de revisión en cuanto a la

utilidad de los indicadores que llevan y aprovechar las ventajas que puedan proporcionar a la gestión de la Gerencia de Recursos Humanos.

## Referencias

Alvear, Sevilla, Celina, (2000) *Calidad total: Conceptos y herramientas prácticas*. Limusa, México,

Arias, Fidias. (2010). *El Proyecto de Investigación*. 6ª Edición. Caracas: Editorial Espíteme.

Bennefoy, J. y Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Serie de Manuales (45). Chile: ILPES.

Bitoraje, N. (2011). *Indicadores de Gestión: Herramienta Informativa del control de la Gestión Pública*. Revista Venezolana de Gestión Pública. Universidad de los Andes

Chiavenato, Idalberto (2002). *Gestión del Talento Humano*. Editorial Mc Graw

Guzmán, M. (2005). *Sistema de control de gestión y presupuesto por resultado: La experiencia chilena*. Documento presentado en el X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.

Hernández y otros (2006). *Metodología de la Investigación* Editorial Mc Hill México.

Parella (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas. Editorial Fedupel.

Serna, Gómez H, (2003). *Gerencia Estratégica*, Bogotá,

Vieira C (2014). *Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas*. Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 7, N° 14, Universidad de Carabobo

## EL GERENTE EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: ¿NEGOCIADOR O MEDIADOR?

Paola Lamenta Pistillo

### Resumen

El hombre, su entorno, las organizaciones y el mundo varían constantemente; acentuándose actualmente el alto valor competitivo y el uso del conocimiento como valor agregado. El conflicto está presente día a día en cada actividad que realizamos. Las formas de solucionarlos son diversas y los mecanismos que utilizamos también. El presente artículo tiene como propósito evidenciar los procesos de mediación y negociación desde un punto de vista gerencial; abordando el estudio desde una perspectiva interpretativa en un contexto teórico documental. Se concluye que la mediación y la negociación son mecanismos alternativos utilizados por las organizaciones en la resolución de conflictos. Cada uno de ellos posee características propias, y el gerente a través de su rol, puede fungir de mediador o negociador según se requiera, ya que posee las cualidades necesarias para hacerlo; además que forma parte de la administración propia de la vida organizacional.

**Palabras clave:** organización, conflicto, mediación y negociación.

### Introducción

Hemos escuchado que a veces es mejor arreglar la situación antes que ir a un juicio. De acuerdo a San Cristóbal (2013:41) “el aumento progresivo de litigios en los últimos años, ha agudizado el endémico retraso jurisdiccional, con procesos lentos y costosos para el Estado y las partes

litigantes”; razones que justifican la creación de medios alternativos de resolución de conflictos (MARC) para lograr la mediación, negociación y conciliación en la búsqueda de soluciones menos rígidas que en un tribunal. Rincón (2001) citado por Matute (s/f: 2-3) añade los MARC “hacen referencia a procesos de negociación, mediación, conciliación, arbitraje, e inclusive a las equidad, como procedimientos para la resolución de conflictos, tanto judicial como extrajudicialmente, lo que necesariamente implica cambios de paradigmas fundamentales”. Desde esta perspectiva, abordaremos al gerente en el rol como mediador y/o negociador en la resolución de conflictos organizacionales.

### **El conflicto**

El conflicto surge de una relación de desacuerdo o competencia, en un aspecto particular o en varios. Los conflictos en una organización siempre van a existir: es inevitable al coexistir individuos dentro ellas con características diferentes. Ormachea (1999) agrega:

un nuevo enfoque en torno a los conflictos y la cada vez más frecuente utilización de formas de intervención creativa para lidiar con ellos en forma no violenta han permitido que los medios alternativos para la resolución de conflictos tengan cabida dentro del espectro de posibilidades a los que puedan recurrir los actores sociales en conflicto y terceros interesados en resolverlos (p.1).

Por otra parte, Lesle (2014) afirma que:

la sociedad ha empleado en los últimos siglos más energías en diseñar y perfeccionar los mecanismos que ponen el acento en la confrontación derivada del conflicto, que en tomar, valorizar y desarrollar mecanismos que pongan el acento en la solución pacífica de los problemas (p.9).

La mediación y la negociación forman parte de los medios alternativos para la resolución de conflictos. Cada uno de ellos posee características propias que desarrollaremos para enlazarlos posteriormente con la acción gerencial.

### **La negociación**

Etimológicamente el término negociación posee una connotación “negativa: «*ne-ocium*» de la clase que Kant llamaba juicios infinitos. Pues así «algo es *nec-otium*» (formalmente: «X es no-Y»), se hace en realidad la afirmación de que X se sitúa en el campo ilimitado de los seres que tienen la

propiedad Y (ocio); más como lo es Y (ocio) comprende una parte del campo total de los seres posibles y que lo que no es ocio (no-Y) comprende la otra, «X es no Y» (no-ocio)... Pero ocio es un término que traduce el *scholé* griego de donde se deriva «*Escuela*». El *ocio* no es un no hacer nada sino un hacer algo, aquello que precisamente mejora al hombre, la expresión de la vida superior y condición necesaria para el nacimiento de la virtud y las actividades políticas” (Aristóteles, 1329a, citado por: Pérez, 2003:28).

La negociación la podemos definir como un sistema de resolución de conflictos mediante el cual dos o más partes con intereses contrapuestos se comunican para llegar a un acuerdo, cediendo en algo cada una de ellas (San Cristóbal, 2013:44). Estas pueden ser individuales o colectivas. Para lograr nuestros objetivos dependemos de otros, quienes a su vez dependen de nosotros para lograr sus metas y objetivos; de allí que la negociación está siempre presente en cada acto cotidiano de nuestras vidas.

Toda negociación de acuerdo a Romero (s/f) debe tener cuando menos, los siguientes elementos:

- Deben existir dos o más partes.
- Deben existir intereses comunes e intereses opuestos.
- Las partes deben tener alguna dosis de poder (algo que dependa de una de las partes y que interese a la otra parte).
- Las partes deben buscar directamente (sin intervención) una solución a sus problemas.

### **Principios de la negociación**

La negociación está basada en unos principios, de los cuales Aldao-Zapiola (s/f) detallan:

- **Actividad dialéctica:** la dialéctica es el paso de un opuesto a otro, es la combinación de los dos opuestos. y, por lo tanto, la conciliación es necesaria.
- **Comunicación:** Es la esencia de la negociación, y ésta última la comunicación se produce mediante símbolos o señales.
- **Interactuación:** Las interacciones son manifestaciones de la influencia recíproca.
- **Finalidad:** Está dada por el acuerdo, conciliación en la concepción hegeliana, que se traduce en un objetivo compartido que las partes interactuantes deben procurar.

- Acuerdo: No sólo constituye una finalidad sino que implica una necesidad. De ahí la voluntad de alcanzarlo, aunque muchas veces no se lo logre.

### **La mediación**

Etimológicamente la palabra mediación en latín quiere decir mediatio, -onis, “acción o efecto de mediar” (Diccionario de la Lengua Española, T. II, 1992: 1344) y mediar proviene del latín mediāre, que significa “interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad” (Ibidem: 1345, citado por Petzold, 2004). Álvarez y Sánchez (2011:166) consideran el término de la mediación en sentido amplio, enfatizando que "nos pasamos la vida mediando, es decir, llegando acuerdos con otras personas para solucionar los conflictos que van surgiendo en la convivencia".

La mediación es otro de los métodos alternativos de resolución de conflictos, en donde son las mismas partes quienes resuelven la controversia presentada por medio de un tercero que les ayuda a determinar el problema y llenar sus expectativas; se fundamenta en un ganar-ganar (Petzold, 2004:96). Una vez que la persona que funge de mediador ha conseguido que las partes de dicho conflicto se comprometan con el proceso de mediación y busquen una salida positiva a la misma.

De esta manera, partimos del hecho fundamental de entender la mediación como un medio alternativo de suma importancia para la resolución de conflictos en las diversas áreas en las que nos desempeñamos, laboramos y vivimos, como esos seres humanos racionales que somos, pero en la que a su vez, manifestamos múltiples discrepancias y diferencias que se reflejan en conflictos muchas veces cotidianos propios de la vida humana en sociedad.

Es evidente que el proceso de mediación permite fomentar el diálogo entre los involucrados en el conflicto a fin de construir un consenso que satisfaga las necesidades, en la cual no exista un vencedor y un vencido, sino por el contrario buscar un verdadero punto medio entre las partes y pueda existir una armonía con resultados favorecedores para los involucrados. Es decir, un ganar – ganar (Pérez y González, s/f.).

No se puede ignorar que el papel del mediador inicia con el perfil de un líder, que conduce el proceso, al adaptarse a todas las circunstancias existentes y a las características de los integrantes del problema (Munduete y Barón, 2001).

Indudablemente, el mediador es una figura en la que las partes van a depositar su confianza y en la que las expectativas del rol que él va a desempeñar estarán a flor de piel, siempre y cuando ese mediador o conductor del conflicto pueda adaptarse a dichas situaciones acogiendo un estilo de mediación acorde a ella para garantizar el éxito requerido por las partes y en la que en la negociación no hayan ganadores y perdedores, sino ganadores por el bienestar laboral, organizacional y social.

### **Características del proceso de mediación**

Boueiri y Salazar (2004) identifican:

- Constituye un proceso menos formal que el desarrollado por la administración pública.
- Aceptación de las dos partes.
- Más económico y rápido que un juicio.
- Posee una dinámica que no está sujeta a reglas procesales, y es flexible.
- Es un servicio privado y confidencial.
- Realza la capacidad humana que tenemos todos los individuos para dar soluciones creativas.

### **Características del mediador**

Son muchas las características que podríamos encontrar en el mediador, por Petzold (2004) hace referencia a las siguientes: neutral, no enjuicia, es buen oyente, cree y mantiene la confianza, paciente y mantiene los valores sobre los procesos abiertos y democráticos.

### **Fases del proceso de mediación**

Para que la mediación sea exitosa se deben ejecutar una serie de pasos, en este sentido, Muñoz (2004) cita a Gogoratz y destaca las siguientes fases:

1. Los previos o premediación, ambas partes están de acuerdo previa conversación a acudir a la mediación, para llegar a esta situación debe ejecutarse una reunión individual para conocer la problemática y analizar si la mediación es la alternativa adecuada y si debe ejecutarse de forma conjunta o separada.
2. Formalización o Encuadre. Se les reúne en un espacio relajado. Aquí el mediador comienza el proceso delimitando las normas y clarifica su rol como mediador, recordando la importancia de la confidencialidad del proceso.
3. Cuéntame, en esta fase las partes involucradas aportan su versión de los hechos, es importante que las partes se sientan escuchadas y expresen sus emociones, una vez superado esto se pasa a la siguiente fase.
4. Que tratamos. En esta fase se ordena la información recolectada se estructura la agenda del conflicto y se consulta a las mismas si contempla los puntos de la disputa para avanzar hacia una solución del problema.
5. Propuestas. Se hace una lluvia de ideas con los puntos en agenda, se recogen todas las alternativas de soluciones propuestas sin juzgar, ni seleccionar y se elaboran las propuestas de solución al conflicto, estableciendo el pro y el contra de cada propuesta.
6. Cierre. Se ordenan las ideas, se redactan las propuestas de solución, contemplando los aspectos del acuerdo de ambas partes y se suministra una copia a cada parte en señal de cerrar el conflicto.
7. Seguimiento. Consiste en monitorear que se cumplan los compromisos del acuerdo de mediación.

### **El gerente y el conflicto en las organizaciones**

La gerencia tiene que ver según Chiavenato (1992) con el proceso total de administración en sus etapas de planificación, organización, dirección, control y evaluación. Los gerentes son guiados por el cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas y los objetivos propuestos por la organización, siguiendo criterios racionales. Estos se ocupan de llevar a cabo las tareas de forma apropiada, y valoran elementos como: la estabilidad, el orden y la eficiencia

Anteriormente, la misma era concebida como la administración de los recursos de una forma más eficiente. Este concepto ha cambiado notablemente, pues los recursos no son los elementos físicos

tangibles, sino los intangibles. En esta sociedad de la información se requiere que el gerente a lo largo de su vida, adquiera constantemente nuevos conocimientos. El cambio en el individuo no es personal, sino interno.

El gerente debe manejar la información y comunicación, además de ser emprendedor con iniciativa y entusiasmo, tecnólogo y ambientalista, comprendiendo por este último, como el manejo del ambiente laboral y organizacional como factor importante dentro de las organizaciones. He aquí donde los gerentes partiendo del planteamiento de Páez (2016) quien agrega que el conflicto puede ser una fuerza poderosa para encontrar un terreno común, resolver problemas y reforzar el ánimo y las relaciones interpersonales; teniendo en sus manos la posibilidad de intervenir en la resolución del conflicto bien como mediador o negociador, ya que poseen la información y el conocimiento necesario, no solo de la organización sino de los individuos que forman parte de ella.

Rojas (2006) identifica los retos de la gerencia en forma resumida puntualizado los siguientes aspectos:

- La comprensión de la nueva sociedad, gobernada por: la información, el conocimiento, la comunicación y la tecnología.
- Construcción de una nueva identidad de la gerencia.
- Necesidad de focalización en la bioética y en el valor de la persona.
- Consolidar el compromiso con el bienestar humano.
- Cambiar el sentido de aprendizaje.

Las organizaciones actuales como estructuras inteligentes que se adaptan a la nueva era de cambios, requieren de la creación (en algunos casos) y en otros, de la consolidación de una cultura de colaboración y participación. Según Valecillos y Quintero (2009) el enfoque de la organización inteligente corresponde a una concepción acerca de la administración y la organización, que enfatiza en las dimensiones del aprendizaje, el cambio y el desarrollo organizacional. Coinciden además, en la necesidad de un aprendizaje organizacional para generar procesos de innovación y desarrollo, lo cual le imprime al sistema la capacidad de procesar rápidamente mayores cantidades de información y responder efectivamente a situaciones cambiantes del medio ambiente.

Para León y otros (2003:83), las “organizaciones con problemas de aprendizaje presentan ciertos obstáculos que le impiden enfrentar situaciones de una manera sistémica”. La nueva era del conocimiento, ha generado un modelo organizacional más amplio y complejo; dando origen a nuevos enfoques gerenciales, en donde las características fundamentales deberán estar representadas en: la comunicación, la interacción, la transformación y la tecnología; las cuales representan herramientas esenciales para sobrevivir a un entorno tan cambiante.

Algunas organizaciones en Venezuela, especialmente las públicas, poseen estructuras en su mayoría rígidas, las cuales demandan fomentar la cultura de equipos de trabajo integrados. Por tal motivo, la gerencia debería buscar soluciones a conflictos a modo de evitar climas negativos, para generar espacios productivos en la cual los propios rasgos de la personalidad, la cultura y la educación de los individuos y colectividades que conforman una organización social estén presentes.

Gairín (2000:81) señala que “la cultura es un sistema de significados compartido, la participación es la mejor herramienta para fortalecer la cultura organizacional... la participación hace posible la colaboración y ésta a su vez da sentido a la participación”. Es la participación y la colaboración los elementos claves necesarios para la mediación, creando así individuos reflexivos y proactivos a los cambios.

Por lo antes expuesto, la mediación o negociación no se considera como un proceso difícil de asimilar, sino más bien de transpolar a la vida organizacional como una cultura propia de la misma. La cultura subyace en la organización misma a través de la conjunción de valores y principios. En todo caso, cuando hablamos de la cultura organizacional nos estamos refiriendo a esos valores, principios y creencias dominantes en la mayoría reflejada en nuestro comportamiento. De manera que el modo de sentir, pensar y actuar es consecuencia de esa cultura organizacional que busca alcanzar un bien común, conseguir las metas y que está relacionada con la forma en la que nos comunicamos y socializamos.

En concordancia con ello, si la cultura organizacional está bien implantada, al compartirla con la gran mayoría de los miembros que integran una organización, ésta proporcionará solución a los problemas que cotidianamente se generen. Es decir, se podrán superar con éxito, pero por el

contrario si no es así, podrá arrastrar más profundo a las partes que integran tal situación conflictiva. Por esa razón, toda cultura organizacional debe ser adaptada a las condiciones del medio y es el proceso de mediación la que podrá enfrentarse a diversas situaciones y desafíos que se pretenden.

Quizás el punto es comprender que ninguna organización es perfecta, y en lo imperfecto esta la riqueza de saber sacar provecho a los conflictos como un elemento integrador.

### **A manera de conclusión**

Las nuevas realidades de la época ameritan novedosas maneras de aproximación al fenómeno gerencial, las estructuras organizacionales y sus funciones, evolucionan hacia formas todavía no imaginadas por el hombre en su totalidad; producto de las interacciones humanas a escala planetaria, tanto en el nivel individual como organizacional, en un contexto rápidamente cambiante donde constantemente se plantean nuevos retos.

El gerente como líder actual se enfrenta a grandes retos originados por la incertidumbre, libertad de pensamiento, amplitud de la información, conocimiento y conflicto; dándole mayores responsabilidades de las que tenía en la gerencia tradicional. Motivo por el cual, ahora tiene que ser más dinámico y adaptativo, interactuar constantemente con sus trabajadores, involucrándolos aún más en los procesos, permitiendo roles estelares a los demás miembros de la organización.

Existe además, la imperiosa necesidad de considerar al conflicto como algo natural en la vida organizacional y por ende incorporarlo dentro de la cultura de la misma. El punto de partida inicial es comprender que ninguna organización es perfecta, y en lo imperfecto esta la riqueza de saber sacar provecho a los conflictos como un elemento integrador.

### **Referencias**

Aldao-Zapiola, C. (s/f). Concepto y clasificación de la negociación. [Artículo en línea] Disponible en: [http://www.fder.edu.uy/contenido/r11/contenido/biblioteca-digital/aldaozapiola\\_negociacion-colectiva-2.pdf](http://www.fder.edu.uy/contenido/r11/contenido/biblioteca-digital/aldaozapiola_negociacion-colectiva-2.pdf) [Consulta: 2016, Marzo 31].

Álvarez, C. y Sánchez, R. (2011). La mediación como medio de resolución de conflictos laborales en la administración pública. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad

- de Carabobo. Anuario. Vol. 34, Año 2011, 165- 184. [Artículo en línea] Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc34/art06.pdf> [Consulta: 2016, Marzo 30].
- Boueiri, S. y Salazar, M. (2004). Aportaciones técnicas para el abordaje del conflicto y los medios alternativos de resolución con especial énfasis en la mediación. Revista Cenipec. Enero – Diciembre 2004. pp. 159-191. [Artículo en línea] Disponible en: [http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/23541/1/sonia\\_boueiri.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/23541/1/sonia_boueiri.pdf) [Consulta: 2016, Marzo 31].
- Chiavenato, I. (1992). Administración de Recursos Humanos. México. Ed. Mc Graw-Hill Interamericana
- Gairín, J. (2000). Cambio de cultura y organizaciones que aprenden. Educar 27, 2000, 31 – 85. Universidad Autónoma de Barcelona. España. [Artículo en línea] Disponible en: [file:///C:/Users/PaolaL/Downloads/20734-20658-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PaolaL/Downloads/20734-20658-1-PB%20(1).pdf) [Consulta: 2016, Marzo 25].
- Lesle, M. (2014). Medios alternativos en la resolución de conflictos. Disponible en: [http://www.fder.edu.uy/material/leles\\_metodos-alternativos-resolucion-conflictos.pdf](http://www.fder.edu.uy/material/leles_metodos-alternativos-resolucion-conflictos.pdf) [Consulta: 2016, Abril 03].
- León, R., Tejada, E. y Yataco, M. (2003) Las Organizaciones Inteligentes .Vol. (6) 2: pp. 82-87. [Artículo en línea]. Disponible: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol6\\_n2/pdf/organizaciones.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol6_n2/pdf/organizaciones.pdf) [Consulta: 2015, Abril 01].
- Munduate, L. y Barón, M. (2001). La Mediación como Estrategia de Resolución de Conflictos. Documentación para los participantes. Consejo Andaluz de Relaciones Laborales. Facultad de Psicología. Dpto. de Psicología Social. Universidad de Sevilla. [Artículo en línea] Disponible en: [http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/7\\_1\\_0.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/7_1_0.pdf) [Consulta: 2016, Marzo 23].
- Muñoz, Y (2012). Buscando Respuestas. ¿Qué es la mediación y la negociación? ¿Por qué está de moda? ¿Cómo se hace? 2012. [Artículo en línea]. Disponible en: [https://convivencia.files.wordpress.com/2010/11/negociar\\_mediargernika-gogoratuz200429p.pdf](https://convivencia.files.wordpress.com/2010/11/negociar_mediargernika-gogoratuz200429p.pdf) [Consulta: 2016, Marzo 31].
- Matute, C. (s/f). Rango Constitucional de los Medios Alternativos de Solución de Controversias. [Artículo en línea]. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc26/26-5.pdf> [Consulta: 2016, Abril 01].
- Ormachea, I. (1999). Utilización de medios alternativos para la resolución de conflictos socio ambientales: dos casos para reflexionar. [Artículo en línea]. Disponible en: <http://scar.gmu.edu/Medios%20Alternativos.pdf> [Consulta: 2016, Abril 03].
- Páez, C. (2016). Diseño de un plan detallado de negociación. Revista Inter - Fórum [Artículo en línea]. Disponible: [http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/092401\\_negocios.html](http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/092401_negocios.html) [Consulta: 2016, Abril 01].

- Pérez, F. (2003). Tópica de Negociación. CiC Cuadernos de Información y Comunicación. 8 /17-38. [Artículo en línea] Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/CIYC/article/viewFile/CIYC0303110017A/7323> [Consulta: 2016, Marzo 31].
- Pérez, J. y González, J. (s/f). Cultura de Mediación: Resolución de Conflictos para una Cultura de Paz. ADR-Resources. Arbitraje y Mediación. [Artículo en línea] Disponible en: <http://adrresources.com/docs/adr/2-4-156/Cultura%20de%20Mediaci%C3%B3n%20y%20Resoluci%C3%B3n%20Pac%C3%ADfica%20de%20Conflictos.pdf> [Consulta: 2016, Abril 02].
- Petzold, M. (2004). Algunos métodos alternos de resolución de conflictos y su consagración en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: El arbitraje y la mediación. Frónesis: Vol. 11, No. 2, 76-103. Instituto de Filosofía del Derecho "Dr. José M. Delgado Ocando" Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela. [Artículo en línea] Disponible en: <http://www.scielo.org.ve/pdf/frone/v11n2/art05.pdf> [Consulta: 2016, Marzo 31].
- Rojas, L. (2006). Los retos de la gerencia en la sociedad de la información. En Revista Negotium Ciencias Gerenciales, 2(5), pp. 77-100. [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.revistanegotium.org.ve/5/5Doc1.pdf> [Consulta: 2016, Marzo 30].
- Romero, A. (s/f). La Negociación. . [Artículo en línea] Disponible en: [http://www.hekal.edu.pe/articulos/3\\_LA\\_NEGOCIACION\\_ARG.pdf](http://www.hekal.edu.pe/articulos/3_LA_NEGOCIACION_ARG.pdf) [Consulta: 2016, Marzo 31].
- San Cristóbal, S. (2013). Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. [Artículo en línea]. Disponible en: <file:///C:/Users/PaolaL/Downloads/Dialnet-SistemasAlternativosDeResolucionDeConflictos-4182033.pdf> [Consulta: 2016, Abril 01].
- Valecillos, C. y Quintero, N. (2009). Modelo de gestión basado en el enfoque de las organizaciones inteligentes y las demandas del currículo integral. Caso: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de LUZ. Revista Negotium 12 (4) 63-85. Disponible: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/12/Art4.pdf> [Consulta: 2016, Abril 01].

## LA ÉTICA Y LA COMPETENCIA HUMANA EN LAS ORGANIZACIONES COMO FACTORES CLAVE PARA EL AMBIENTE DE CONTROL INTERNO

Andrés Grisanti Belandria

### Resumen

Las organizaciones, ya sean éstas públicas o privadas, establecen un conjunto de normas y procedimientos para el funcionamiento de las entidades, con el objeto de coadyuvar a la mejor marcha de las mismas. Dado que las organizaciones son movidas por las personas que forman parte de ellas, la gente es factor clave para que el ambiente de control sea adecuado o no, teniendo como pilares fundamentales para esto el conveniente comportamiento ético de los individuos, así como su satisfactoria formación técnica y profesional. El objetivo general de este escrito es tratar de evidenciar que la integridad y valores éticos de las personas en las organizaciones, así como la competencia y capacidad del recurso humano, son elementos fundamentales para que se dé el mejor de los desenvolvimientos en ellas. Una entidad funcionará sobresalientemente cuando la mayoría de sus trabajadores actúen de manera ética, correcta, siempre y cuando, por supuesto, la organización también lo sea, esto en el convencimiento intrínseco de que el individuo entienda que está procediendo cabalmente, puesto que la perspectiva moral debe ser libre y no impuesta. Por su parte, el contar con personal capacitado e idóneo en esta sociedad del conocimiento en la cual se vive, no es una opción, sino que es imperativo, so pena de quedarse rezagado en comparación con sus pares. En síntesis la buena marcha de las organizaciones, de la sociedad, de un país, reside sin duda en la gente, la cual debe ser honesta y capaz, y todo lo demás vendrá por añadidura.

**Palabras clave:** control, competencia, ética, organizaciones, recurso humano.

## 1. Introducción

Es casi un lugar común oír en la órbita del mundo empresarial, que las personas, la gente, son el principal activo de las organizaciones, y razones no faltan para afirmar algo como esto, sin embargo al respecto cabría preguntarse: ¿es ello realmente cierto o es solamente un eslogan? En este sentido, desde el punto de vista contable, las empresas en sus balances financieros muestran diversos tipos de activos tales como el dinero en efectivo, las cuentas por cobrar, los inventarios o la propiedad, planta y equipo, pero no así a las personas, ya que estas, como ser seres humanos, no se consideran cosas ni bienes. De acuerdo a esto, ciertamente las personas no aparecen reflejadas como un activo tangible dentro de los estados financieros de las compañías, pero es este factor, el elemento humano, el que hace, qué duda cabe, que los demás recursos de las organizaciones se activen y se pongan en funcionamiento.

Desde que Drucker (1969), mencionó y puso sobre la mesa lo relativo a la *sociedad del conocimiento*, son muchas las disertaciones y discusiones que se han desarrollado sobre el tópico, argumentándose entre otros aspectos, que el conocimiento ha sustituido al capital económico como fuente principal de riqueza y crecimiento. En una sociedad como la señalada, es incuestionable que los individuos juegan un papel preponderante, y para el caso específico de mundo organizacional, si bien el recurso humano es considerado como un valioso elemento para las empresas, los individuos, a diferencia de los bienes materiales, tienen personalidad, sentimientos, valores, todo lo cual lo convierte en un activo complejo.

Esta preocupación por la importancia del recurso humano en las empresas ha sido abordado a través de diversos modelos de control organizacional, uno de ellos, quizás el más renombrado, es el COSO (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission), desarrollado y publicado en EEUU en el año 1992, con adenda en 1994. Sobre este modelo de control, en una traducción del Informe COSO, anota Mantilla (2005:13) que: “El control interno se define como un proceso ejecutado por personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos”, identificándose cinco componentes en un sistema de control interno empresarial, a saber: 1) ambiente de control; 2) evaluación de riesgos; 3) actividades de control; 4) información y comunicación; y 5) actividades de monitoreo.

Este modelo COSO, en el mes de mayo de 2013, tuvo una modificación, luego de algo más de 20 años de su versión original, conociéndose la misma como COSO 2013. De acuerdo a Price Water House Coopers, S.C. (2014), COSO 2013 toma la esencia del COSO 1992, haciéndose énfasis en que los cinco componentes del COSO deben estar presentes y funcionando de manera conjunta e integrada, además asimismo, de formalizar 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en el modelo de control interno original. A efectos de este estudio, interesa resaltar el primer componente, esto es, el ambiente de control, el cual comprende los siguientes cinco principios relevantes según el COSO 2013, los cuales son:

Principio 1: Compromiso con la integridad y valores éticos.

Principio 2: Responsabilidad de supervisión del control interno.

Principio 3: Establecimiento de estructuras, autoridad y responsabilidades.

Principio 4: Reclutamiento, capacitación y retención de personas competentes.

Principio 5: Fortalecimiento del compromiso por la medición de resultados.

De los principios listados, el primero, integridad y valores éticos, y el cuarto, la competencia del personal, son de relevancia capital, y si bien los otros tres también son importantes, los resaltados son los elementos más distintivos vinculados con el recurso humano de las organizaciones. El control interno es un proceso efectuado por gente, y no una mera aplicación de manuales de procedimientos, sistemas, formatos y políticas, por lo que resulta vital para las empresas las actuaciones que realizan las personas a todo lo largo y ancho de la organización.

En términos generales, el ambiente de control fija el tono de la organización para influenciar la conciencia de control de su personal, siendo el soporte de todos los demás componentes del control interno, proveyendo disciplina y estructura, por lo que el adecuado funcionamiento de una estructura de control organizacional debe soportarse en el comportamiento idóneo de su plantilla. Para terminar de subrayar el punto, habría que señalar lo anotado en este sentido por Grisanti (2015), el cual precisa que el ambiente de control es la piedra angular sobre la cual deben soportarse las empresas hoy en día, y es allí donde precisamente cada vez más se hace énfasis y destinan esfuerzos en las organizaciones exitosas.

## 2. Análisis

### 2.1. Integridad y valores éticos

El principio número 1 de los 17 desarrollados en el Modelo COSO 2013, señala que la organización debe demostrar su compromiso con la integridad y valores éticos, siendo atributos importantes a tener en cuenta aspectos tales como que se dé ejemplo en este sentido en la entidad, que se establezcan estándares de conducta, se evalúe la adhesión a dichos estándares, así como que se traten de manera oportuna las desviaciones que se presenten.

La integridad y la conducta ética son el resultado de las pautas y del comportamiento que en dicha dirección existan en una entidad, de la manera en que son informadas y cómo son instauradas en la práctica. Ciertamente, los principios de una organización concernientes a la integridad y a los valores éticos pueden divulgarse mediante la comunicación al personal de normas de comportamiento, de declaraciones de políticas y de códigos de conducta, así como también mediante el modelaje y el buen ejemplo de la alta gerencia; sin embargo en este sentido es menester señalar, que si bien es importante el que existan normas éticas y que las mismas sean conocidas, dichas normas no estarán nunca por arriba de las personas llamadas a aplicarlas y seguirlas. Al respecto Mantilla (ob. cit.: 26), precisa este punto expresando lo siguiente: “La efectividad de los controles internos no puede elevarse por encima de la integridad y de los valores éticos de la gente que los crea, administra y monitorea”.

No cabe duda de que en las organizaciones empresariales, independientemente de que se haga el mejor trabajo posible en la captación del recurso humano, confluyen individuos de muy diversa naturaleza en cuanto a formación y valores personales. Sobre esta heterogeneidad del comportamiento humano, es ilustrativa la respuesta que al respecto Savater (1993: 10) expresa: “En lo único que a primera vista todos estamos de acuerdo, es en que no estamos de acuerdo con todos.” Dicho lo anterior sin embargo, es clara la importancia de la ética en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones, y sobre lo cual Delgado de Smith y Montserrat (2010) sostienen que el compromiso ético es una aspiración de todo componente socio laboral de una organización, aunque señalando sin embargo, que es imposible pasar por alto el hecho de que la

Gestión de Recursos Humanos debe obedecer a un conjunto de procesos que solo pueden ser abordados sobre una visión sistémica.

Sobre lo arriba señalado Delgado de Smith y Montserrat (ob. cit.: 37) enfatizan lo siguiente: “La concepción sistémica de la Gestión de Recursos Humanos es fundamental para configurar perspectivas éticas de corte ecléctico que puedan condensar la complejidad de la acción moral en las organizaciones”. (El subrayado es nuestro). Aquí interesa resaltar lo relativo a la realidad ecléctica que se presenta en las organizaciones, lo cual hace complicado el manejo de la acción moral en las sociedades, por lo que en este sentido hay que traer nuevamente a colación la referencia hecha de Savater en cuanto a que hay que estar claro en que las personas generalmente no están de acuerdo con todo lo que piensen los demás, lo cual es lógico y perfectamente humano. Lo ecléctico procura conciliar ideas, valores, tendencias de sistemas diversos, en busca de tratar de alcanzar una posición intermedia, por lo que tal vez aquí este el *quid* del asunto.

Ahora bien, dada la complejidad de las relaciones humanas, lo cual es patente en las organizaciones empresariales, cabría preguntarse si existe alguna regla o parámetro en este sentido, y a tales efectos es ineludible citar a Kant (1921:35). La conceptualización principal de la ética kantiana se basa en el imperativo categórico, cuya premisa es: “[...] obra sólo según una máxima tal que puedas querer al mismo tiempo que se torne ley universal [...]”. Decidir y actuar moralmente, significa para Kant, hacerlo según el mandato del imperativo categórico, y dicho mandato implica negar la coerción, haciéndose énfasis en la relación entre voluntad y razón, o lo que es lo mismo, entre voluntad y consciencia, partiendo del supuesto de la razón como motor de la voluntad.

## 2.2. Capacidad y competencia

Un principio íntimamente ligado con el de la integridad y valores éticos, es el del recurso humano capaz y competente con el cual deben contar las organizaciones, principio este número cuatro del Modelo COSO 2013, el cual está incluido dentro del componente *ambiente de control*. En verdad es ideal que las empresas empleen a personal que posea una formación y un proceder ético adecuado, pero ello no sería suficiente si los individuos no cuentan con la preparación técnica y profesional para desenvolverse con éxito en los puestos para los cuales fueron contratados, pudiéndose entender en una concepción amplia a la competencia, como el saber y las

cualificaciones indispensables para efectuar las labores que determinan el quehacer de un empleado. En este sentido Mantilla (ob. cit.:29) señala que: “La competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que definen los trabajos individuales”. Con base a lo anterior, es por tanto imprescindible que las organizaciones especifiquen los grados de competencia para las labores individuales, con el fin de traducir esto en requisitos de conocimiento y destrezas.

Ciertamente el talento de las personas es un factor capital en el discurrir de las empresas, pero no son solo los individuos los que hacen que una organización funcione adecuadamente; la entidad también hace que éstos se desempeñen mejor. En el medio empresarial, es trascendental desarrollar el talento desde adentro, cultivarlo adecuadamente, y conservarlo; pero, cuando sea necesario, tal vez es importante, algunas veces imprescindible, contratar talento externo, que por supuesto, al ser un recurso de excelencia, puede que parezca oneroso, pero que a la larga, al establecerse la relación costo - beneficio, podrá resultar conveniente para la entidad.

Sobre la importancia que las organizaciones deben de darles a las personas que emplean, Del Canto (2011:94) señala que “...la alta gerencia no puede lograr sus objetivos sin tomar en cuenta el capital humano, por lo que una eficiente gestión del mismo es necesaria”. Sostiene Del Canto, que en el marco de una adecuada gestión del capital humano y dada la complejidad en la cual están envueltas las organizaciones, se debe reflexionar sobre la relevancia de adiestrar a la gente para que alcancen nuevas competencias con la finalidad de mejorar su desenvolvimiento en beneficio de la entidad. Lo anterior se precisa en el entendido de que los procesos de gestión de conocimiento permiten a las personas crear, innovar y desarrollar capacidades, las cuales se transmitirán al resto de la entidad, generándose así un aprendizaje organizacional con vistas de satisfacer necesidades presentes y futuras.

Por supuesto, todo lo dicho tiene una importancia exponencial en un mundo hipercomplejo e interconectado, como el de los tiempos que corren. A este respecto, precisa Aranguren (2006: 113) lo siguiente: “La globalización es un fenómeno contemporáneo que implica retos importantes para las empresas, pues deben adaptarse a condiciones cambiantes que amenazan permanentemente su competitividad y posicionamiento en los mercados locales, nacionales o internacionales”. La gente representa un factor clave en los procesos productivos, en lo cual lo único seguro son los cambios

constantes, potenciado esto en grado superlativo debido a la omnipresencia de todo tipo de herramientas tecnológicas en la actualidad, y sobre lo cual Aranguren (ob. cit.:121) enfatiza lo siguiente. “La tecnología impone un ritmo de transformaciones al cual las instituciones deben adaptarse si quieren sobrevivir o mantener sus niveles de competitividad”.

Sin entrar en contradicción con lo acabado de señalar, y mostrando la importancia que ha tenido siempre la debida instrucción y educación de la gente, no solo en esta época de modernidad, bastaría con traer a colación dos frases relevantes a este respecto de Simón Rodríguez, uno de los más importantes pensadores de nuestra época independentista e insigne maestro del Libertador Simón Bolívar. Rodríguez (2004:71) sostenía: “INSTRUIR no es EDUCAR, ni la Instrucción puede ser equivalente de la Educación, aunque Instruyendo se Eduque”, así como también expresó dentro de ese mismo ámbito lo siguiente (ob. cit.:194): “Enseñen, y tendrán quien sepa. Eduquen, y tendrán quien HAGA”. Estos dos pensamientos de Rodríguez, entre los muchos expresados por él en la materia, sirven para ilustrar que la educación siempre ha sido, es y será, un elemento vital para el adecuado crecimiento integral de las personas, y por ende, de la sociedad.

### **2.3. Venezuela, las organizaciones y el recurso humano**

Para ubicar la realidad del recurso humano en Venezuela en cuanto a valores y competencia, hay que tener presente que muchas organizaciones forman parte de la órbita de las entidades gubernamentales, ello debido a que históricamente en el país el Estado ha tenido un peso específico muy grande en el discurrir de la sociedad en general, lo cual se ha exacerbado en grado superlativo en los últimos lustros. La realidad señalada, infortunadamente, ha propiciado que el problema de la corrupción en todos los ámbitos, tanto en la esfera pública como privada, tenga cada vez más una presencia vigente y perjudicial en Venezuela.

En la conciencia de la colectividad de la nación siempre se ha tenido presente lo nocivo que es la corrupción para el país, y se ha creído, sin mayor éxito, que a través de promulgación de leyes pueden llegarse a encontrar las soluciones a este grave problema social, cuando no es así, ya que se trata de dar respuestas fuera de los individuos y no dentro de sí mismos. En este sentido hay que referirse al Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Contra la Corrupción (2014), el cual tiene como objeto principal el establecimiento de normas que rijan la conducta que deben asumir las

personas en relación al patrimonio público, ello con la finalidad de garantizar el manejo adecuado y transparente de los recursos de la nación. La intención de este instrumento legal y otros que se han emitido en este sentido, son muy loables, pero ello no ha sido garantía, como la cruda realidad lo muestra, para detener el flagelo de la corrupción, que sigue avanzando a pasos gigantescos.

Esta apreciación interna de que Venezuela es un país corrupto, por desgracia, también es percibida desde el exterior, y en este sentido basta con referirse al renombrado Índice de Percepción de la Corrupción que publica la Organización No Gubernamental Transparency International (2015), el cual ubicó a Venezuela dentro de las naciones más corruptas, menos transparentes, del mundo el año pasado; nuestro país se colocó en el puesto 158 de un total de 167 naciones, esto es, en los lugares postreros de la clasificación. Este reporte se divulga desde el año 1993, y el ranking histórico de Venezuela para este índice siempre ha sido negativo.

Por supuesto que el componente ético de las personas en las organizaciones y en el país como un todo, es vital, pero el nivel de competencia de la gente también es un factor clave en un universo tan globalizado como el actual, donde la lucha por los mercados, el atraer nuevos inversionistas, captar el mejor recurso humano, ha impuesto prácticamente la inexistencia de fronteras en este mundo hiperconectado. Las entidades exitosas a nivel mundial están conscientes de esta realidad, por lo que cada vez son más rigurosas con los requisitos que se le exigen a los individuos para que puedan optar a cargos de relevancia y responsabilidad, lo cual debería ser una regla común tanto para organizaciones públicas como privadas.

Sobre lo anterior, y sólo a título ilustrativo y reflexivo, copiamos a continuación lo que contempla el artículo 227 de la Constitución Nacional (2000) para optar a ser Presidente del país, a saber:

Para ser elegido Presidente de la República o elegida Presidenta de la República se requiere ser venezolano o venezolana por nacimiento, no poseer otra nacionalidad, ser mayor de treinta años, de estado seglar y no estar sometido o sometida a condena mediante sentencia definitivamente firme y cumplir con los demás requisitos establecidos en esta Constitución.

Como se puede leer, las exigencias para ser Presidente de la nación son muy básicas, y además de ser venezolano por nacimiento y no tener otra nacionalidad, esencialmente solo se le exige que sea mayor de 30 años y de estado seglar, y no se le impone nada más de manera formal. El Presidente

de la República es el funcionario más importante de la Nación, máxime en un país tan extremadamente presidencialista como el nuestro, y para corroborar esto, solo basta revisar sus atribuciones y obligaciones señaladas en el artículo 236 de la Constitución, por lo que tal vez, vistas las altas exigencias e importantes responsabilidades a desempeñar, los requisitos para ocupar un cargo de tan alta investidura deberían ser mayores, ya que un fracaso en este cargo por incompetencia, generará consecuencias negativas para todo el país.

El problema de lo anterior no es solo que un Presidente de la República pueda ser o sea incompetente, sino que, con una alta probabilidad, quienes lo acompañen en sus funciones, seguramente estarán en su misma línea. En estas circunstancias, más que la competencia, tal como lo refiere Hernández (2014), el mérito es la ignorancia, llegando a colocar al frente de ministerios en nuestro país a funcionarios que abiertamente confiesan su ignorancia de las funciones para las cuales son designados. Si un individuo acepta un cargo sin saber de la materia, ni tener experiencia alguna en el campo que administrará, se está ante dos irresponsabilidades: uno, por parte de quien hace la designación; y dos, por quien acepta.

### **3. Conclusiones**

Las organizaciones, sean estas públicas o privadas, tienen una importancia omnipresente en la sociedad de hoy en día, y el desenvolvimiento de las mismas dependerá de manera decisiva de las personas que formen parte de ellas, siendo lo deseable que los individuos tengan una formación ética adecuada y un nivel apto de competencia para desarrollar las labores que les son encomendadas. El contar con personal honesto y capaz es un factor clave para que el ambiente de control de las organizaciones sea el más conveniente, por lo que instituciones más ordenadas, menos anárquicas, con el mejor recurso humano, con seguridad obtendrán siempre mejores y más sólidos resultados, que las entidades desorganizadas, y por ende, con bajo niveles de conciencia de control interno.

Cuando las circunstancias involucran a personas no se deben buscar salidas rápidas y fáciles, como por ejemplo sería el caso de poder contar con población competente y capaz en un país, sobre lo cual Savater (2012:47) señala con tino: “Estoy convencido de que las mejoras en la educación son lo único que nos puede sacar del atolladero, pero no es inmediata, es una apuesta a medio plazo”.

En una sociedad tan globalizada como la que tenemos, y que cada vez se profundizará más, los países no tienen otra alternativa sino implantar y poner en práctica políticas públicas para elevar y consolidar los niveles de formación, capacidad y destreza de su pueblo.

Ciertamente, aunque el aspecto de contar con un recurso humano competente es vital, el proceder ético de la gente es muy importante, esto en el entendido de que siempre habrá comportamientos inadecuados propios de la naturaleza humana. El problema de este asunto no es que haya actos indebidos, sino que los mismos no queden impunes, ya que si existe la posibilidad de que alguien pueda hacer algo incorrecto en algún momento para sacar ventaja, y si no se le recrimina ni penaliza, infortunadamente lo reiterará. Impunidad es igual a degradación, inmoralidad, corrupción.

## Referencias

- Aranguren, Williams (2006). *Gestión de Recursos Humanos y Globalización. Visión Gerencial*, Año 5, Nro. 2, julio - diciembre 2006. Universidad de Los Andes, CIDE, pp. 113-121.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*. 5.453 (Extraordinario), marzo 24, 2000.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Contra la Corrupción (2014). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 6.155 (Extraordinario), noviembre 19, 2014.
- Del Canto, Ero (2011). *Gestión del capital humano, competencia y la sociedad del conocimiento. Observatorio Laboral Revista Venezolana*, Vol. 4, Nro. 8, julio - diciembre, 2011: 89-113. Universidad de Carabobo.
- Delgado de Smith, Yamile y Montserrat, Juan. (2010). *Ética en la gestión de recursos humanos. Revista educación en valores*, Nro. 14, p. 26-39.
- Drucker, P.F. (1969). *The age of discontinuity*. New York: Harper & Row.
- Grisanti, Andrés (2015) *El control interno en las organizaciones y su importancia en los trabajos de auditoría*. XIII Congreso Venezolano de Contaduría Pública.
- Hernández, Tulio (2014). *El mérito de la ignorancia*. Diario El Nacional, septiembre 28, 2014. Disponible en: [http://www.el-nacional.com/tulio\\_hernandez/merito-ignorancia\\_0\\_490151148.html](http://www.el-nacional.com/tulio_hernandez/merito-ignorancia_0_490151148.html). Consulta: 2016, abril 10.

Kant, Inmanuel (1921) La Fundamentación de la Metafísica de las Costumbres. San Juan, Puerto Rico: Edición de Pedro M. Rosario Barbosa. Libro electrónico disponible en: [http://pmrb.net/books/kantfund/fund\\_metaf\\_costumbres\\_vD.pdf](http://pmrb.net/books/kantfund/fund_metaf_costumbres_vD.pdf). Consulta: 2016, marzo 7.

Mantilla, Samuel (2005) Control interno - Informe COSO. 4.<sup>a</sup> ed., Ecoe Ediciones, Bogotá.

Price Water House Coopers, S.C. (PWC, 2014). 2014, Año de Transición al Nuevo COSO 2013. México DF. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2014-02-punto-vista.pdf> [Consulta: 2016, febrero 25].

Rodríguez, Simón (2004). Inventamos o erramos. [Antología]. Caracas, Monte Ávila Latinoamericana, C.A. Editores. Disponible en: <http://www.portalalba.org/biblioteca/RODRIGUEZ%20SIMON.%20Inventamos%20o%20erramos.pdf>. Consulta: 2016, abril 3.

Savater, Fernando (1993). Ética para Amador. Ed. 15va., Editorial Ariel, S.A., Barcelona: España.

Savater, Fernando (2012). Ética de Urgencia. Editorial Planeta Venezolana, S.A. Caracas.

Transparency International (2015). Corruptions Perceptions Index 2015 (En línea). Disponible en: <http://www.transparency.org/cpi2015/results>. Consulta: 2016, marzo 30.

**CAPITAL INTELECTUAL A LA LUZ DE LA DOCTRINA  
Y LA GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL**

Ángela M. Cadavid de Zavarse  
Nuvia Pernía Hoyo

**Resumen**

La revolución de la supercarretera de la información, la comunicación vía satélite, el ciberespacio y las tecnologías de la computación han cambiado las reglas de los mercados internacionales y la estructura de las organizaciones, traspasando las barreras políticas organizacionales. El Capital Intelectual y la tecnología informática constituyen, para las empresas, la esencia de una economía basada en el conocimiento. En consecuencia, esta nueva realidad obliga a presentar la información financiera de manera correcta para la toma de decisiones porque toda empresa posee activos materiales e inmateriales, y es precisamente dentro del grupo de estos últimos que se inserta el Capital Intelectual. Ahora bien, al innovar, se dejan atrás conceptos contables tradicionales monetarios, en la búsqueda de la sociedad del conocimiento, lo intangible cobra valor de manera significativa, resaltando el tema del capital social, de allí que se realiza este ensayo que tiene como objetivo estudiar dentro de la doctrina algunas definiciones para entender la gestión e importancia de este elemento incorporal e inmaterial y verlo como un activo para poderlo cuantificar contablemente.

**Palabras clave:** Capital intelectual, organización, elemento incorporal.

## 1. Introducción

Las tecnologías de la computación han cambiado las reglas de los mercados internacionales y la estructura de las organizaciones, traspasando las barreras políticas organizacionales., el concepto de principio de contabilidad y su funcionamiento tiene su origen en la teoría empleada por la escuela neocentista americana, con Sprague (1907), Platón (1922) y Canning (1929) que se apoyaron, para la racionalización contable, en la lógica aristotélica-euclidiana, como es la definición de principios y postulados para encontrar una explicación al concepto de contabilidad y su funcionamiento, al igual que las escuelas italianas pero con terminologías y enfoques diferentes. Ahora bien, al innovar se dejan atrás conceptos contables tradicionales monetarios, esto quedo en el pasado, en la búsqueda de la sociedad del conocimiento lo intangible cobra valor de manera significativa, resaltando el tema del **capital social**.

De allí que se realiza este ensayo que tiene por objetivo estudiar dentro de la doctrina algunas definiciones para entender esos elementos incorporales e inmateriales vistos como activos de un centro de trabajo denominado empresa si la mirada es desde la perspectiva del derecho mercantil, o denominada organización si la mirada es como especialistas en recursos humanos.

La innovación continua, es el mecanismo de la empresa por la cual se mantienen a la cabeza de los negocios en sus respectivas áreas los países con economías estables y elevados niveles de crecimiento.

El Capital Intelectual ha existido siempre, pero es ahora, por el contexto que se presenta, o por la nueva realidad en que nos movemos (Sociedad del Conocimiento), que el hombre se da cuenta de lo que posee (conocimientos) y genera (Capital Intelectual), es por ello que las empresas modernas pugnan por obtener el mejor personal, la mejor tecnología, la mejor organización, empero, no existen dudas de que las inversiones aplicadas al Capital Intelectual se han realizado desde siempre.

Es un hecho que el Capital Intelectual y la tecnología informática constituyen, para las empresas, la esencia de una economía basada en el conocimiento. En consecuencia, esta nueva realidad obliga a presentar la información financiera de una manera correcta para la toma de decisiones porque toda empresa posee activos materiales e inmateriales, y es precisamente dentro del grupo de estos últimos que se inserta el Capital Intelectual.

Hoy día, las empresas saben que el Capital Intelectual constituye la sostenibilidad corporativa, y entienden que poseen un activo muy valioso, por tanto, se debe identificar la naturaleza de estos activos inmateriales concebidos como activos intangibles, para establecer políticas contables, asegurar su administración y fomentar su crecimiento tanto en el ambiente interno y externo de la empresa, así como el establecimiento de controles para su protección.

De allí la importancia de resaltar el rol de la gerencia de recursos humanos, pues todo esto es posible con la ayuda de profesionales capacitados en el área de especialidad que se requiera para el logro de los objetivos organizacionales propuestos, tomando en cuenta la misión y visión de la empresa para asegurar y seguir conservando la cultura corporativa, la cual forma parte de la filosofía y los procesos de gestión que permitan abordar los cambios que se presentan día a día.

La hipercompetencia global de esta época no ha respetado ningún campo y las innovaciones constantes se han vuelto una necesidad competitiva. El valor oculto de las empresas es el capital intelectual no explotado.

Es dentro de este contexto que se realiza este ensayo, cuyo tema medular son a nivel doctrinario traer distintas definiciones que nos ayudaran a comprender lo que es el Capital Intelectual visto como elemento incorpóreo o inmaterial que pueda contabilizarse como tal y su importancia en el mundo organizacional.

## **Capítulo I**

### **Capital intelectual**

Para Rifkin (2000), Castells (1996) y Tapscott (1998), el conocimiento se hace cada vez más imprescindible para la sociedad. Terminando de la década de los 90 y principios de los 2000, las organizaciones empezaron a preocuparse por estos temas y a darle valor al conocimiento que cada persona tenía y producía dentro de ella. Considerándose que estos eran los que permitían aumentar la productividad de las empresas, a esta transformación se le denominó “**Capital Intelectual.**”

Stewart (1998:9,10), lo definió como: “la suma de todos los conocimientos que poseen los empleados de una empresa y le dan a éstas una ventajas competitiva. El capital intelectual es

material intelectual – conocimientos, información, propiedad intelectual, experiencia - que se puede aprovechar para crear riqueza”

De tal manera que todo aquello que se produce con la mente se transforma en fuerza productiva, permitiendo a las organizaciones alcanzar nuevos mercados o posicionarse mejor en los que ya participa, además permite crear un mejor clima organizacional y una forma de trabajo orientada a la producción del conocimiento.

Debemos tomar en consideración, que en el siglo XXI, están quedando obsoletas las matrices tecnológicas predominantes y esto tiene considerables efectos en los mercados y en las estructuras organizacionales. Las TIC han revolucionado a las organizaciones y han generado nuevas formas de trabajo que requieren de gente más especializada y de mayor conocimiento. El *know-how* se ha convertido en un factor totalmente estratégico del proceso de producción, y una de las inversiones más rentables de toda la economía. En esta nueva sociedad, el capital debe enfocarse hacia la productividad de los trabajadores del conocimiento y de los servicios, lo cual constituye verdaderos desafíos para los diferentes sectores. Esta es la sociedad de la incertidumbre, la “sociedad del riesgo global” (Beck,2002).

En la actualidad las tecnologías de la información se están desarrollando de forma inexorable en las grandes industria, como gran soporte o columna de las economías desarrollada, pero a diferencia de esta economía que dependía de bienes agotables como el petróleo, el hierro, la nueva economía se desarrollará en el rumbo del conocimiento; por lo tanto la información y el conocimiento se convierten en el nuevo objeto formal de la ciencia y la tecnología, hasta tal punto que economía, cultura y bienestar social dependen cada vez más del desarrollo de nuevas tecnologías de información (Gómez, 2007).

Los antiguos apoyos de la economía, capital, tierra y trabajo fueron cambiados de cierta manera aislada, ante la llegada de nuevas empresas de extensa base tecnológica como servicios, software, entre otros. Se añade entonces un nuevo componente a los factores de producción que son: el conocimiento y la tecnología (Gómez, 2007).

Se puede decir que el factor o punto primordial que marca o resalta esta discrepancia es el capital intelectual. Por consiguiente, se debe resaltar los elementos o componentes del capital intelectual.

Para Chiavenato (2006), el capital intelectual se constituye por tres aspectos intangibles:

Nuestros clientes: se basa en el valor proporcionado por el crecimiento, fuerza y lealtad de los clientes.

Nuestra organización: se basa en el valor derivado de nuestros sistemas, procesos, creación de nuevos productos y estilo administrativo.

Nuestras personas: basado en el valor de la organización proporcionado por el crecimiento y desarrollo de las competencias de las personas y cómo esas se aplican a las necesidades de los clientes.

Ahora bien, ya se ha dicho que el Capital Intelectual está conformado por material intelectual que sirve para añadirle valor y crearle ventaja competitiva a una empresa. Ese material aparece bajo la forma de recursos y bienes, perspectivas y aptitudes (tácitas y explícitas), datos, información y conocimiento.

Mucho se ha escrito con relación a las áreas específicas o estratégicas de la empresa en donde se da la existencia o se pueden desarrollar esos materiales intelectuales. Los autores, entre ellos Chiavenato (2006), con algunas diferencias irrelevantes, coinciden en afirmar que los lugares más idóneos en donde se debe buscar o generar el Capital Intelectual son tres, a saber: en su gente, en sus estructuras y en sus clientes. A partir de estos tres factores el Capital Intelectual se ha comúnmente dividido en: **Capital Humano, Capital Estructural y Capital Clientelar.**

Asimismo, Roos y otros (ob. cit.) denominan a su vez el Capital Humano y el Capital Estructural como capital “pensante” y capital “no pensante”. Por su parte Brooking (1997) divide el Capital Intelectual en cuatro factores a los que ella llama “activos”, a saber: activos de mercado (Capital Cliente), activos humanos (Capital Humano), activo de infraestructura (Capital Estructural) y activo de propiedad intelectual (aquellos elementos intangibles que están protegidos con derechos de propiedad). Otros autores consideran que los activos de propiedad intelectual entrarían a formar parte del Capital Estructural, tomando en cuenta que éstos aparecen reflejados en los balances de las empresas.

## **El Capital Intelectual como bien inmaterial de la empresa**

Es necesario una explicación previa que nos lleva a hacer algunas consideraciones de tipo doctrinal, el jurista venezolano Morles Hernández (1998:219) se refiere a los elementos jurídicos de la empresa, señala que la doctrina también habla de elementos patrimoniales de diversa naturaleza.

En ese sentido los bienes inmateriales tienen una importancia variable conforme al tipo de negocio, también se habla de relaciones de hecho de la empresa que no son cosas ni derechos, pero son elementos tan vinculados a la empresa u organización que no pueden transmitirse independientemente de ella, son por otro lado en caso de que hubiese una venta un traspaso o una fusión de la organización los factores que influyen en la conformación del precio de traspaso (valor del conjunto superior a los elementos) se mencionaron entre estos la clientela, es un valor económico pero su tratamiento jurídico es indirecto.

En efecto, una serie de normas de distinto orden están dirigidas a proteger este elemento de la empresa. A su vez para la doctrina francesa el fondo de comercio es un conjunto de bienes muebles donde los elementos corporales son las mercancías, el mobiliario y equipos y los incorporeales (los más importantes) son la enseña, el nombre comercial, el derecho al local, la clientela (Hmel, Lagarde, Jauffret).

Para efectos legales, la tesis francesa de considerar el fondo de comercio un bien mueble no es una formulación legislativa sino una interpretación doctrinal, en razón de que las propiedades incorporeales (como el capital intelectual) que no estén previstas en la clasificación de los bienes efectuadas por el código civil venezolano, son consideradas bienes muebles por la jurisprudencia (Ripert).

El que no esté incluido el capital intelectual dentro de esa clasificación de los bienes incorporeales obedece a que para el momento que se hizo la última reforma del Código Civil venezolano fue en el año 1982, época en que todavía la noción de capital intelectual era incipiente, la idea de este no se había desarrollado ni se pensaba que tendría las connotaciones actuales, ya que fue desde la década de los 90 cuando comenzaron a desarrollarse teorías en relación con la administración y medición de los conocimientos dentro de las empresas.

Basándose el derecho mercantil de la empresa en la consideración de un fenómeno real –la producción (intelectual) y la circulación a cargo de la empresa es la regla en la vida moderna.- es natural que haya tenido una fuerza expansiva que se ha hecho patente sobre todo a nivel doctrinal.

El avance en este tema del capital intelectual considera la autora que pudiera darse a nivel legislativo a mediano plazo. Sin embargo la empresa es una noción utilizada con frecuencia en los instrumentos del Derecho de la Integración, especialmente por la decisión 24 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena, donde se mencionan algunos bienes intangibles.

### **Diversas definiciones del capital intelectual**

Tradicionalmente, uno de los recursos indispensable para acumular capital en la sociedad Capitalista es el Capital Intelectual; las empresas proactivas, desde su constitución, han hecho uso de estas tácticas para incrementar su plusvalía o “goodwill”. Sin embargo, esa Plusvalía no representa todos los elementos de naturaleza intangible que hacen posible el éxito de una empresa, sino una pequeña parte de éstos.

Johnson, citado por Edvinsson y Malone (1998), señala que: “ El capital intelectual se esconde dentro de ese asiento contable tradicional y misterioso llamado ‘goodwill’. La diferencia es que tradicionalmente el goodwill subrayaba activos poco usuales pero reales, tales como las marcas de fábrica. En comparación, el capital intelectual busca más allá activos menos tangibles, tales como la capacidad de una compañía para aprender y adaptarse”.

Según Roos y otros (2001) es en el año 1969 que el famoso economista John Kenneth Galbraith da las primeras pistas sobre cómo abordar el desajuste en el valor real de una empresa cuando acuña por primera vez el concepto de Capital Intelectual. Galbraith sugiere que Capital Intelectual significa acción intelectual, más que mero conocimiento o puro intelecto. En este sentido, se puede considerar al CI tanto como una forma de creación de valor como también un activo en su sentido tradicional.

Son muchas las definiciones que se han dado de Capital Intelectual desde la década de los 90 cuando comenzaron a desarrollarse teorías en relación con la administración y medición de los

conocimientos dentro de las empresas, algunas muy simplistas y otras más ajustadas a la realidad sobre la base del primer concepto ya mencionado perteneciente a Galbraith.

Mc Donald, citado por Stewart (1998), ofrece una definición más aproximada a lo que constituye Capital Intelectual cuando lo define como “el conocimiento existente en una organización que se puede usar para crear una ventaja diferencial”, sin embargo, esta definición indica lo que hace el Capital Intelectual y no lo que es.

Por su parte Klein y Prusak, citados por el mismo Stewart, sí presentan una definición que constituye un punto de partida para delimitar el importante activo objeto de estudio, al señalar lo siguiente: “material intelectual que ha sido formalizado, aprehendido y potenciado para producir un bien de mayor valor”. Una virtud de esta definición es que diferencia “material intelectual” de “capital intelectual”, es decir, el número de teléfono de un posible cliente o una dirección apuntados en un anotador, una idea no consolidada, un simple dato, e incluso el invento patentado pero no puesto en práctica constituyen material intelectual, pero no es Capital Intelectual, de igual manera que una gran cantidad de bloques de cemento no son un edificio.

En este sentido, Stewart señala que: La inteligencia se convierte en un bien cuando se crea un orden útil a partir de la capacidad intelectual boyante, es decir, cuando se le da una forma coherente (una lista de envíos, una base de datos, el orden del día de una reunión, la descripción de un proceso); cuando se lo aprehende de manera tal que se lo pueda describir, difundir y explotar, y cuando se lo pueda emplear para hacer algo que no se podía realizar ni siquiera desparramado como monedas en una alcantarilla.

El capital intelectual es conocimiento útil envasado. Es decir, todas las ideas, independientemente de su tamaño o alcance, constituyen Capital Intelectual, siempre y cuando aporten un beneficio a la empresa que la haga más eficiente y competitiva en su desarrollo y funcionamiento. En este sentido, para una empresa es tan importante un avance en la biotecnología como un sistema de facturación sin error; el descubrimiento o el invento de un nuevo producto como la modificación de un proceso que requería un mes y ha sido reducido a una semana.

Edvinsson y Malone (1998), definen el Capital Intelectual “como la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales

que ofrecen a la empresa una ventaja competitiva en el mercado” .Este concepto es importante porque en él queda al descubierto un aspecto relevante que tiene que ver con los lugares en donde se debe buscar y desarrollar el Capital Intelectual.

Roos y otros (2001) presentan dos definiciones de Capital Intelectual, la primera “sugiere que el Capital Intelectual de una empresa es la suma del conocimiento de sus miembros y de la interpretación práctica de este conocimiento, es decir, de sus marcas, patentes y trámites”. Y la segunda “sugiere que el Capital Intelectual es cualquier cosa que puede crear valor, pero que no se puede tocar con las manos. En otras palabras, es intangible. Es decir, es la diferencia entre el valor total de la compañía y su valor financiero” A partir de lo descrito y analizado, se define que “ El Capital Intelectual está constituido por todos aquellos conocimientos o ideas que poseen los miembros de una empresa y que son puestos en práctica para contribuir a darle ventajas competitivas dentro del mercado en que se desenvuelve”

### **Gestión del capital intelectual**

Los conocimientos y la capacidad organizacional se consideran hoy por hoy un activo y, al igual que todos los activos, deben administrarse. Los gerentes o directores de las compañías tienen la responsabilidad y obligación de asegurar que los activos de las empresas que dirijan estén bien protegidos y sean destinados para el beneficio de ésta y sus accionistas; el efectivo, la maquinaria, las edificaciones, entre otros, no cabe duda de que son activos importantes para las empresas; sin embargo, es evidente que el éxito de las mismas, en el mundo de los negocios, depende hoy día de la gestión eficiente de los activos inmateriales que son, en definitiva, los que otorgan ventajas competitivas, de cara al futuro.

En este sentido, se puede decir que la economía intangible es igual o quizá mayor que la economía tangible, no obstante, es bueno traer a colación lo dicho por Stewart (1998): Los reinos económicos tangible e intangible coexisten, se conectan, se superponen, se entrelazan, interactúan. Respiran el mismo aire económico. Sirven a las mismas necesidades humanas de alimento, techo, vestimenta, amor y arte: la perpetuación de la especie, las aspiraciones del espíritu.

El Capital Intelectual ha existido siempre, pero es ahora, por el contexto que se presenta, en la nueva realidad en que nos movemos (Sociedad del Conocimiento), que el hombre se da cuenta de lo que posee (conocimientos) y genera (Capital Intelectual), es por ello que las empresas modernas pugnan por obtener el mejor personal, la mejor tecnología, la mejor organización.

Hoy día, las empresas están al tanto de que el Capital Intelectual constituye la sostenibilidad corporativa, y entienden que poseen un activo muy valioso, por tanto, se debe identificar la naturaleza de estos activos inmateriales concebidos como activos intangibles, para establecer políticas contables, asegurar su administración y fomentar su crecimiento tanto en el ambiente interno y externo de la empresa, así como el establecimiento de controles para su protección.

Todo esto es posible con la ayuda de profesionales capacitados en el área de especialidad que se requiera para el logro de los objetivos propuestos, tomando en cuenta la misión y visión de la empresa para asegurar y seguir conservando la cultura corporativa, la cual forma parte de la filosofía y los procesos de gestión que permitan abordar los cambios que se presentan día a día.

De acuerdo con el escenario descrito, el eje que mueve a la empresa es la gente, por tanto, el Capital Intelectual también forma parte de ésta y debe ser gestionado y medido. Todas las empresas gerencian conocimiento y pueden hacerlo mejor si toman en cuenta los individuos que en ella laboran, quienes poseen características particulares con respecto al conocimiento.

Precisamente uno de los investigadores más destacados en el campo del desarrollo de la gestión del conocimiento es Hubert Saint-Onge. Muzard (Documento en Línea), quien propone una humanización de la empresa, basada en la apertura, el trabajo en equipo, el aprendizaje, la formación, la innovación y, por supuesto, la comunicación. Estos son puntos claves en la creación de una cultura corporativa.

### **Reflexiones finales**

Es un hecho que el Capital Intelectual y la tecnología informática constituyen, para las empresas, la esencia de una economía basada en el conocimiento. En consecuencia, esta nueva realidad obliga a presentar la información financiera de una manera correcta para la toma de decisiones porque

toda empresa posee activos materiales e inmateriales, que pueden ser contabilizados y es precisamente dentro del grupo de estos últimos que se inserta el Capital Intelectual.

Es indudable, que el Capital Intelectual cambiará todos los roles de la organización incluyendo la gestión de Recursos Humanos y en definitiva la manera de administrar negocios, puesto que contribuirá no sólo a determinar el valor real de las empresas, sino a agregarles valor a éstas, lo que traerá como resultado una transformación importante en la economía moderna, puesto que el mercado se hará más competitivo, lo que redundará a su vez en mejor calidad de productos y servicios, para mayor satisfacción en el consumidor.

El capital financiero y la tecnología no bastan para que una organización se mantenga vigente y sobreviva en el entorno globalizado de hoy, es indispensable contar con capacidad de innovación y talento y eso se logra a través de la gente.

Después de haber visto variadas definiciones doctrinarias se concluye que “ El Capital Intelectual está constituido por todos aquellos conocimientos o ideas que poseen los miembros de una empresa y que son puestos en práctica para contribuir a darle ventajas competitivas dentro del mercado en que se desenvuelve”

## Referencias

Fuente: Roos y otros (2001, p. 66). Fuente: Tomado de Hubert Saint-Onge y Charles Armstrong, presentado por Edvinsson and Malone, 1998, (p. 161).

Arias, A. y García, J. (2001, Julio). El capital intelectual: una forma de administrar y cuantificar el valor. Ponencia presentada en el VII Congreso del Instituto Internacional de Costos y II Congreso de la Asociación Española de Contabilidad Directiva: Universidad de León (Material mimeografiado).

Brooking, A. (1997). El capital intelectual. Barcelona, España: Paidós.

Caroselli, M. (2002). Sea un líder actual. Madrid: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002) Gestión del Talento Humano: Bogotá. McGraw-Hill

Edvinsson, L. y Malone, M. (1998). El capital intelectual. Bogotá: Norma.

Morles Hernández, A (1998) Curso de Derecho Mercantil, Tomo I, Cuarta Edición UCAB

Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N. y Edvinsson, L. (2001). Capital Intelectual. Buenos Aires: Paidós.

Stewart, T. (1998). La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual. Buenos Aires: Granica.

**DE ESTUDIANTE A EMPRESARIO.  
UNA MIRADA AL EMPRENDEDOR JUVENIL EN EL MERCADO VENEZOLANO,  
DESDE LA EXPERIENCIA DE ESTUDIANTES DE LA FACES - UC**

María Consuelo Díaz Martínez

**Resumen**

La experiencia emprendedora de jóvenes estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, constituye el propósito central de la presente investigación, destacando de ella los atributos y competencias de quien emprende, así como las características de la marca desarrollada y su impacto en el mercado venezolano. Para llevar a cabo los objetivos planteados, se diseñó y aplicó una entrevista a cuatro estudiantes cursantes de administración comercial y contaduría pública, quienes han desarrollado ideas de negocio, a través de marcas de bienes y servicios en el área de diseño de accesorios, fotografía y postres saludables. La información analizada en estas entrevistas permitió considerar como reflexiones finales aspectos vinculados al éxito de estas oportunidades de negocio, como lo son la constancia, calidad, pasión, dedicación, responsabilidad, trabajo en equipo, innovación, creatividad y confianza. Así mismo hay que señalar como competencias valoradas por la muestra, en orden de importancia: la capacidad para comunicarse, en segundo plano la capacidad de análisis, conocimientos en planificación y trabajo en equipo; y por último: investigación y conocimientos en finanzas. Esto conduce a reafirmar que son los valores basados en un capital ético los que impulsan, mantienen y hacen posible el emprendimiento en el país. Así mismo, es propicio reconocer que la opción de emprender en Venezuela, va asociada a un propósito de desarrollo que permite fortalecer competencias en los ciudadanos, orientadas a posibilidades de evolución y crecimiento social y económico.

**Palabras clave:** Emprendimiento, perfil, competencias, marcas, ideas de negocio.

## 1. Introducción

### 1.1 Contexto emprendedor en Venezuela.

El interés por generar oportunidades de negocio representa un reto para todas las economías a nivel mundial, a pesar de que cada país tiene sus propias particularidades por la naturaleza de sus mercados, características de los clientes, tipo de bienes y servicios, entre otras variables, apuntar hacia opciones que brinden espacios sostenibles tanto para las empresas como para los clientes, se ha convertido en un atractivo importante para el desarrollo de estrategias de marketing. Así cada vez más, se observan propuestas creativas y rentables que se traducen en oferta de marcas y productos para consumidores exigentes e innovadores, siendo la competitividad un elemento impulsador de la actividad productiva de un país.

Por otra parte, hay que reconocer que además de la competitividad, las necesidades del mercado, delimitan la investigación y desarrollo de nuevos productos y servicios.

Para Rodríguez (2014), en Venezuela destaca una tendencia orientada al desarrollo de la actividad emprendedora, de acuerdo a cifras reveladas por Monitor Global del Emprendimiento, GEM, por sus siglas en inglés (Global Entrepreneurship Monitor), de acuerdo a un estudio anual que se realiza sobre el emprendimiento en más de 50 países del mundo desde 1999. Esto refiere en gran medida, la importancia de este proceso como un pilar de transformación productivo, toda vez que busca identificar recursos y oportunidades de mercado.

El referido autor precisa que entre el 18 % y el 20% de los venezolanos mayores de edad están iniciando un nuevo negocio. Si a estas cifras se le añade que el 65 % de la población es joven, según información del Instituto Nacional de Estadística (INE), se puede afirmar que existe un porcentaje joven de la población dedicada a la actividad emprendedora.

Como bien lo menciona Bastidas (2015), la sinergia de los valores llevados a la práctica es la base del emprendimiento y de la ética empresarial, piedra angular para impulsar la Responsabilidad Social Organizacional (RSO).

Hay que destacar que como parte de estos valores que impulsa iniciativas de emprendimiento, se encuentra la confianza. Esa fuerza capaz de inspirar y hacer sentir seguridad en lo que se hace o lo que hace un tercero, porque hay un capital ético que respalda las acciones y al mismo tiempo conduce hacia el logro de un propósito. Es como si se tratara de una invitación a un proceso de toma de decisiones certero. Haciendo de la confianza un ingrediente indispensable para el emprendimiento, tal como lo expresa Díaz (2015).

En este orden de ideas, es oportuno señalar que el emprendimiento no sólo es un pilar de desarrollo económico sino que además permite el desarrollo de ciudadanos en coherencia con el contexto social en el que se mueve. Así lo señala Brandt (2014), cuando afirma que en última instancia, el beneficiario objetivo del emprendimiento es el propio individuo en sociedad, quién obtiene como resultado las condiciones para lograr la mayor suma de bienestar y/o felicidad como sociedad.

## 1.2 Emprendimiento juvenil en Venezuela.

Si hay una definición sencilla y a la vez de gran impacto sobre lo que es ser emprendedor, es la realizada por Branson (2009), citada Berenstein (2011), cuando lo refiere como alguien dispuesto a ir a donde otros no van. Alguien que no acepta un no por respuesta. Alguien que no escucha a menudo a los contadores. Alguien que si los demás dicen que algo es imposible, está resuelto a demostrarles que se han equivocado. Este autor es uno de los referentes a nivel mundial del emprendimiento, al fundar con éxito su primera empresa a los 16 años de edad y ser hoy en día el dueño de Virgin Group, una de las marcas mejor posicionada por su grupo de empresas a nivel internacional.

Este concepto acompañado de una trayectoria exitosa, resalta cualidades importantes en el emprendimiento, relacionadas con el poder de atreverse a convertir en acción parte de lo que se sueña y a muy temprana edad. Haciendo posible iniciativas de emprendimiento que en el tiempo se convierten en modelos de negocio.

Esta posibilidad, se evidencia en Venezuela, al revelar a través de actividades como la celebrada en el último foro anual de emprendedores, el intercambio de experiencias llevadas a cabo como opciones de producción y diseño de marcas para el mercado nacional, e internacional en algunos casos. Si se observa el lema de este encuentro: “Emprender es sembrar país”, se puede hablar de un reto importante, a través de la búsqueda de oportunidades que generen valor e impacto en el país. Se trata de sembrar esperanza, con el valor de la confianza en la gente y en todos los recursos que forman parte del país.

En este mismo contexto, se puede apreciar el enfoque orientado a propiciar actividades en las que el intercambio tanto de conocimientos como de experiencias entre grupos de emprendedores o potenciales emprendedores, sea un objetivo común. Es así como destacan desde programas de formación, concursos, hasta iniciativas como coworking, entendiéndose éste último como el espacio de trabajo compartido, que permite conocer a otros emprendedores, para crear alianzas, consolidar propuestas, o amistades con los mismos intereses: emprender.

Otro aspecto relevante en este entorno en el que se desarrollan iniciativas de emprendimiento, es la edad temprana en la que comienzan a involucrarse. Es propicio resaltar, programas como el de líderes emprendedores, celebrado el pasado mes de abril del año en curso, en el que más de un centenar de jóvenes se atrevieron a plasmar sueños que construyen al país. Este programa, desde su inicio en el año 2014, ha mostrado 36 iniciativas productivas y sociales llevadas a estudiantes de educación técnica media del Movimiento de Educación Popular Fe y Alegría, en cuatro estados del país: Bolívar, Lara, Portuguesa y Carabobo.

En este sentido, una de las grandes fortalezas del emprendimiento venezolano es la incorporación de jóvenes con deseo de llevar a cabo propuestas e ideas de negocio. Quizás hasta hace poco tiempo el objetivo de los estudiantes de educación media, diversificada y universitaria, era formarse para desempeñarse como profesionales en una empresa, sin embargo, esta orientación ha cambiado para perfilar estudiantes que desean formarse para emprender con un proyecto propio.

Ahora bien, ¿están los jóvenes estudiantes preparándose para ser emprendedores al egresar de las universidades? en los casos de educación universitaria, o ¿desde su rol como estudiantes ya han asumido el compromiso de emprender?

Estas inquietudes planteadas se convierten en una razón para estudiar y analizar, derivando un propósito de investigación. Es así como surge el interés de desarrollar el presente estudio, en el que se plantea indagar sobre las características del emprendedor juvenil venezolano, a través de la experiencia de estudiantes cursantes de las carreras de Administración Comercial y Contaduría Pública en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

## 1.2 Objetivos de la investigación

La investigación en cuestión, plantea objetivos generales y específicos que permitieron desarrollar una metodología para la obtención de hallazgos y reflexiones sobre el perfil del estudiante emprendedor.

### 1.2.1 Objetivo General

Presentar la experiencia emprendedora de jóvenes estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, como oportunidades de negocio en el mercado venezolano.

### 1.2.2 Objetivos Específicos:

1.3.2.1 Conocer características del estudiante emprendedor venezolano.

1.3.2.2 Definir competencias del perfil del emprendedor estudiante en el mercado venezolano.

1.3.2.3 Describir las oportunidades de negocio emprendidas por los jóvenes estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

## 2. Metodología

### 2.1 Tipo de Investigación

Tal como lo reseña Hernández, Fernández y Baptista (2007), en el pasado, diversos autores de la metodología de la investigación clasificaron los tipos de investigación en tres: estudios exploratorios, descriptivos y explicativos. Sobre éstos últimos señalan, que buscan especificar las

propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Por tanto la presente investigación, es de naturaleza descriptiva, dado que busca dar respuesta a los objetivos planteados, mostrando las características del perfil de los estudiantes emprendedores y sus experiencias de negocio.

Por otra parte, desde el punto de vista de la naturaleza de la información obtenida para su análisis, se tiene un enfoque cualitativo, ya que se obtuvieron datos de índole interpretativo-descriptivo, como lo son las propias palabras escritas de los estudiantes identificados como emprendedores, obtenidas a través de las entrevistas.

## 2.2 Población y Muestra

De acuerdo a lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2007), en una investigación es importante delimitar la población, y deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. En este orden de ideas, la población de estudio se circunscribe a la integrada por los estudiantes emprendedores en las carreras de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

Para la selección de los elementos muestrales, se utilizó el método no probabilístico, a través del procedimiento por conveniencia, dada la disponibilidad y acceso a la fuente de información con características específicas identificadas en este estudio, representada por los estudiantes emprendedores en las carreras previamente identificadas. De esta manera, se accedió a 4 estudiantes, 3 estudiantes de la carrera de Administración Comercial y 1 de Contaduría Pública, todas de género femenino, con edad promedio de 25 años y cursantes de los últimos semestres de la carrera.

## 2.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

Se empleó la entrevista como técnica de recolección de información a la muestra identificada, a través de un cuestionario diseñado con 11 ítems, 9 de ellos con formato de preguntas abiertas y 2 con escala de selección de opciones.

El objetivo de este cuestionario era conocer la experiencia emprendida por las estudiantes, características de su perfil como emprendedoras, competencias desarrolladas para el emprendimiento, diseño de marca creada y mercado al cual va dirigido su producto. Este instrumento se suministró vía correo electrónico.

#### 2.4 Método de análisis de datos.

Los datos obtenidos en las entrevistas fueron analizados a través de la técnica de análisis de contenido. Esta técnica hace posible realizar una descripción objetiva, sistemática y cuantitativa, éste último para dos de los ítems (5 y 6), del contenido emanado de las expresiones comunicacionales de las estudiantes. Obteniendo como resultado, la definición de dimensiones, categorías y variables a estandarizar, luego de la contrastación de las respuestas obtenidas por parte de las entrevistadas.

El producto generado a partir del análisis de contenido, se puede apreciar en la tabla No. 1., evidenciando la definición de dimensiones de la experiencia emprendedora.

**Tabla No. 1. Dimensiones de la experiencia emprendedora de jóvenes estudiantes en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.**

Dimensión	Categoría	Fuente: Emprendedor 1, 2, 3 y 4: (E1),(E2),(E3) y (E4)	Variable a estandarizar
<b>1. Concepto de negocio</b>	Marca y producto	Venta on-line de la marca de accesorios Chichi´s by Jarim Houtmann dirigidos a la mujer contemporánea (E1). Un negocio se resume en las oportunidades que propiamente puede forjar un emprendedor a la hora de querer impulsar su marca (E2) Buscamos brindar una alternativa balanceada a quienes les gusta disfrutar de un buen dulce. (E4)	Chichi´s by Jarim: Accesorios femeninos
			Focus Photography: Servicio de fotografía
			Postres Sin Culpa: Postres saludables
<b>2. Mercado a quien va dirigido el producto</b>	Tipo de consumidores	Nuestros productos están dirigidos a todo aquel que se preocupa por llevar una vida sana. Especialmente a las personas que tienen alguna condición de salud que les impide consumir postres tradicionales. (E4)	Mercado femenino
			Familias valencianas
			Personas con condición de salud especial

Dimensión	Categoría	Fuente: Emprendedor 1, 2, 3 y 4: (E1),(E2),(E3) y (E4)	Variable a estandarizar
<b>3. Cantidad de socios emprendedores</b>	Número de socios emprendedores	Yo sola, como diseñadora, creadora, publicista, vendedora, etc. (E1)	1 socia
		Dos socias. (E2 y E3).	2 socias
		Actualmente socios como tal, no existen. Somos un equipo de 5 personas comandado por una emprendedora. (E4).	1 socia con equipo de trabajo
<b>4. Experiencia positiva de la marca</b>	Elementos de satisfacción	Disfruto muchísimo el desarrollo de la creatividad a la hora de elaborar cada pieza, el poder mezclar distintos elementos, crear un accesorio y después verlo en los consumidores es gratificante. (E1) Observar el crecimiento y evolución que con esfuerzo, dedicación y pasión hemos colocado en el proyecto. Además de conocer gente maravillosa que día a día hace posible que exista Focus Photography.(E2 y E3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> <li>• Conocer gente</li> <li>• Evolución y crecimiento</li> <li>• Manejo de personal</li> <li>• Independencia económica</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
<b>5. Atributos del perfil como emprendedor</b>	• Preparación en el área		25%
	• Innovación		100%
	• Capacidad creativa		100%
	• Espíritu competitivo		100%
	• Manejo de tecnología		100%
	• Utilización de redes sociales		100%
<b>6. Competencias del emprendedor</b>	• Investigación		25%
	• Capacidad de análisis		75%
	• Conocimientos en finanzas		25%
	• Conocimientos en planificación		75%
	• Trabajo en equipo		75%
	• Capacidad para comunicarse		100%

Dimensión	Categoría	Fuente: Emprendedor 1, 2, 3 y 4: (E1),(E2),(E3) y (E4)	Variable a estandarizar
<b>7. Origen de la idea emprendedora</b>	Necesidad identificada o demanda	Surgió mediante el interés que mi compañera y yo hemos tenido desde hace un tiempo con la fotografía, queríamos hacer algo diferente, no mostrar lo que cualquier fotógrafo haría; es por esto que decidimos mezclar su creatividad bajo el lente y la mía en el ámbito del marketing social. (E2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Público femenino coqueto.</li> <li>• Personas con deseos de guardar imágenes y recuerdos.</li> <li>• Demanda de postres saludables.</li> </ul>
<b>8. Motivación para emprender</b>	Razones para emprender	Las ganas de crecer con un negocio propio donde puedo hacer lo que realmente me apasiona.(E4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un negocio propio.</li> <li>• Diferenciación.</li> <li>• Superación personal.</li> <li>• Pasión.</li> </ul>
<b>9. Elementos de éxito del negocio</b>	calidades	La constancia, la calidad, la autenticidad y la accesibilidad.(E1) Lo esencial para el éxito de Postres Sin Culpa es que hacemos nuestro trabajo con pasión, amor, dedicación y responsabilidad. (E4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia</li> <li>• Calidad</li> <li>• Pasión</li> <li>• Dedicación</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Innovación</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Confianza</li> </ul>
<b>10. Impacto en el mercado venezolano</b>	Influencia	De manera positiva ya que con la creación de la marca se satisface a un determinado mercado, (Hay que apostar y apoyar al mercado venezolano “Hecho en Venezuela”) (E1) De manera positiva y natural, pues Venezuela actualmente necesita ver cosas buenas; (E2)	En forma positiva
<b>11. Recomendación para otros emprendedores</b>		Que traten de encontrar un oficio que les apasione tanto que pudiesen hacer sin que les pagaran, y cuando lo encuentren trabajen muchísimo, sean constantes y dedicados en ello, para que vean como la remuneración llega sola.(E4) Todos somos capaces de hacer lo que soñamos, por muy irreal que suene, por más lejos que parezca, si fijamos en él la vista y tenemos metas claras podremos cumplirlo.(E3)	Invitación a ser emprendedor a partir de sus fortalezas.

Fuente: Elaboración propia.

### 3. Disertación

Tal y como ha sido plasmado en la Tabla No. 1, las experiencias expresadas por parte de los actores informantes, representados en este estudio a través de las 4 estudiantes, permiten identificar características vinculadas al perfil de emprendedor juvenil. En este sentido, resaltamos las dimensiones que se decantan, luego del análisis de contenido realizado.

Destacan como concepto de negocio, tres rubros a saber: accesorios femeninos, servicio de fotografía y postres saludables. Identificándose tres mercados para estas marcas existentes, como los son: segmento de la población femenina que busca lucir accesorios, familias valencianas que desean mantener los momentos a través de las fotografías y la población con condiciones de salud específica, que les gustan los postres.

Como parte de las dimensiones estudiadas se encuentra también, la experiencia positiva del negocio emprendido por las socias, la cual ha generado resultados como: creatividad, relaciones interpersonales, responsabilidad, independencia económica, evolución y crecimiento. Así mismo los elementos de éxito de su emprendimiento se resumen en la constancia, calidad, pasión, confianza, responsabilidad, innovación y dedicación.

Entre los atributos del perfil de un emprendedor, valorados por las estudiantes resalta la innovación, capacidad creativa, espíritu competitivo, manejo de tecnología y utilización de redes sociales, siendo la variable menos valorada: el conocimiento en el área. En este mismo orden de ideas, el ítem que contempla la valoración de competencias de un emprendedor juvenil, refleja la siguiente jerarquía: capacidad para comunicarse en un 100%, un 75% la capacidad de análisis, conocimientos en planificación y trabajo en equipo; y por último: investigación y conocimientos en finanzas con un 25%.

Es importante señalar que las razones que llevaron a desarrollar las ideas de negocio por parte de las emprendedoras fueron: el tener un negocio propio, proceso de diferenciación, superación personal y pasión.

#### **4. Reflexiones finales**

Como parte de las reflexiones finales que destacan en este estudio en el que se mostró la experiencia de emprendimiento de jóvenes estudiantes de administración comercial y contaduría pública en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, se encuentran:

Las ideas de negocio desarrolladas en el mercado carabobeño y nacional están orientadas a marcas de accesorios femeninos, servicio de fotografía y postres saludables.

Como atributos que destacan en el perfil de las jóvenes emprendedoras se encuentran la innovación, capacidad creativa, espíritu competitivo, manejo de tecnología y utilización de redes sociales. Las competencias del perfil identificadas son en primer lugar la capacidad para comunicarse, en segundo plano la capacidad de análisis, conocimientos en planificación y trabajo en equipo; y por último: investigación y conocimientos en finanzas. Como elementos exitosos señalados en las oportunidades de negocio desarrollados, resaltan la constancia, calidad, pasión, dedicación, responsabilidad, trabajo en equipo, innovación, creatividad y confianza. Esto conduce a reafirmar que son los valores basados en un capital ético los que impulsan, mantienen y hacen posible el emprendimiento en el país.

#### **5. Agradecimientos**

Es propicio agradecer la colaboración de quienes fueron actores claves en el proceso de recolección de la información. Desde estas líneas el reconocimiento a: Jarim Houtmann creadora de Chichi's by Jarim, Mariangela y Paola Uzcátegui creadoras de Focus Photography; y Keily Paola Vásquez creadora de Postres sin culpa.

#### **6. Referencias**

Bastidas, O. (2015). Los valores del emprendimiento. Recuperado el 01/05/2016 de: <http://www.rsevenezuela.com/los-valores-del-emprendimiento/>

Berenstein, M. (2011). ¿Quién es un emprendedor? Recuperado el 05/04/2016 de: <http://emprendedoresnews.com/tips/gurues/quien-es-un-emprendedor.html>

- Brandt, C. (2014). El emprendimiento como mecanismo productivo de un país. Recuperado el 01/04/2016 de: <http://proemprendimiento.com/empredimiento-mecanismo-productivo-de-un-pais/>
- Branson, R. (2009). ¿Cuál es tu definición de emprendedor? Recuperado el 21/04/2016 de: <http://eldesafiodeemprender.blogspot.com/2009/08/que-es-ser-emprendedor-para-richard.html>
- Díaz M., María C. (2015). Confianza para emprender en Venezuela. Recuperado el 10/04/2016 de: <https://prosprev.com/2015/12/06/confianza-para-emprender-en-venezuela-maria-consuelo-diaz-martinez/>
- Hernández, S., Roberto, Fernández, C. y Baptista L., Pilar (2007). Fundamentos de metodología de la investigación. España: Mc Graw Hill.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE).
- Monitor Global del Emprendimiento, (GEM). Recuperado el 02/05/2016 de: <http://www.gemconsortium.org/report>
- Programa de Líderes Emprendedores 2016. Recuperado el 10/05/2016 de: <https://opcionvenezuela.wordpress.com/>
- Rodríguez, A. (2014). Emprendimiento venezolano: mucho entusiasmo pero falta formación. Recuperado el 10/05/2016 de: <http://www.iesa.edu.ve/inicio/2014-marzo-31/1774=emprendimiento-venezolano-mucho-entusiasmo,-pero-falta-formacion>

**VINCULACIÓN SECTOR PRODUCTIVO-UNIVERSIDAD  
COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO  
INTERINSTITUCIONAL EN CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN**

Rómulo García, Teresa Ayala  
África Calanchez

**Resumen**

La siguiente investigación tiene el objetivo de caracterizar el papel que juegan los diferentes actores sociales que forman parte de la dinámica económica y académica de avance científico, tecnológico e innovación (CTI) de un País, de acuerdo a ello se deriva la necesidad de vinculación del sector productivo y el sector universitario como una estrategia para el fortalecimiento interinstitucional en materia de CTI, lo que representa para las organizaciones empresariales ser innovadores y competitivas en el mercado, para la universidad representa un avance científico y tecnológico que parte desde la investigación. El presente trabajo es de tipo documental, lo que permitió la revisión bibliográfica de diferentes autores sobre la vinculación universidad-sector productivo, considerando así la importancia que representa para cada actor la articulación interinstitucional. Entre reflexiones finales de la investigación se consideró la necesidad que tiene un sector del otro para afianzar en ellos la confianza de generar nuevas respuestas ante las problemáticas que cada uno de ellos presente, y las diferentes formas de vincularse en busca de la satisfacción de necesidades.

**Palabras clave:** Vinculación. Universidad, sector productivo, formas de vinculación.

## **Introducción**

La vinculación entre el Sector Empresarial y el universitario representa una alianza interinstitucional a través de la cual, se permite la gestión de proyectos de ciencia, tecnología e innovación (en adelante CTI), adaptados a las necesidades que demandan las empresas en cuanto a su aplicación y el conocimiento propio que manejan las universidades con respecto a ellas.

En tal sentido dicha vinculación resulta pertinente ante las necesidades de las empresas sobre la incorporación de CTI, orientadas al mejoramiento de los bienes o servicios al que se dedican, de igual forma resulta favorable para las institución Universitaria engranar sus conocimientos, obteniendo como resultado, la aplicación de la CTI desarrollada dentro la casa de estudio.

La investigaciones llevadas a cabo por las universidades en algunos casos requiere de recursos económicos y de infraestructura para la aplicabilidad de la investigación, es por ello que resulta de importancia establecer institucionalmente relaciones de intercambio entre ambos sectores para el desarrollo CTI que se genera en las universidades y que demanda el sector productivo para la optimización de su operatividad de manera eficaz y eficiente.

Cabe destacar experiencias dadas en el ámbito de la vinculación del sector universitario y el sector productivo que se han generado en Latinoamérica y Europa, han resultado favorables para el desarrollo CTI que se genera a través de la investigación universitaria articulada con el sector productivo.

### **Papel de la Universidad en la gestión de la ciencia tecnología e innovación.**

Las instituciones universitarias como fuentes formadoras de conocimiento tienen la capacidad de generar desarrollo científico, tecnológico y de innovación a través del talento humano formado en la academia, dicha CTI corresponde a la satisfacción de necesidades que requieren ser satisfechas, a partir de allí las investigaciones emergentes desde las academias dan respuesta a través de la construcción de la CTI propia del conocimiento universitario.

La generación de conocimiento científico-técnico de las Universidades va creando una importancia creciente en la innovación, la institución universitaria como agente productor de conocimiento

desempeña un papel protagónico en función de investigaciones hacia el desarrollo de la CTI que pretenden satisfacer las demandas de la sociedad.

Duarte (2005) plantea la Investigación científica y tecnológica en las Universidades, “como los centros generadores de conocimientos, válidos y confiables, para la adquisición y transferencias de tecnologías mediante la formación de los recursos humanos”.

Bello (1997). Señala que la investigación tecnológica se encuentra asociada a la investigación científica, por lo que deben construirse elementos metodológicos específicos, con el fin de producir conocimientos y soluciones inherentes a la demanda tanto de la tecnología en funcionamiento, como de la nueva producción de ésta en transformación y adaptación.

De acuerdo a lo planteado por los autores citados en términos generales, la investigación científica produciría el conocimiento básico, mientras que la tecnológica produciría sistemas, equipos, programas para solucionar los problemas de un entorno. En este contexto, se puede decir que la investigación tecnológica que emerge desde las universidades consiste en producir nuevos elementos sobre el objeto para transformarlo; De acuerdo a la investigación tecnológica el conocimiento se enfoca en agregar nuevas funciones a esa tecnología para así avanzar hacia nuevas soluciones.

### **Papel del sector productivo vinculado a la universidad**

El sector productivo como organizaciones establecidas orientadas a la creación de bienes y servicios acordes a un entorno social se ven ligadas a implementar estrategias de cambio que deben ser planificados de tal manera que las organizaciones estén en capacidad de adaptarse al ritmo acelerado en cuanto el cambio tecnológico en un contexto mundial donde las economías es cada vez más competitivas, mundializadas y globalizadas.

En la actualidad, muchas de las organizaciones del sector productivo se enfrentan una serie de amenazas dirigidas a la disminución de su efectividad, rentabilidad, eficiencia, productividad, entre otros aspectos fundamentales para mantenerse a flote; y al mismo tiempo, a enfrentar retos en un ambiente cambiante, de grandes demandas por parte de la sociedad; además de mantenerse vigente

en el mercado, de manera saludable, luchando contra la obsolescencia de normas y procedimientos, con el propósito de lograr la supervivencia y estabilidad de la organización en el mercado.

Ante la necesidad de las organizaciones empresariales de mantenerse en el mercado, generar ingresos y ser competitivos, deben ser capaces de incorporar CTI a los bienes o servicios que ofrecen, de acuerdo a las necesidades demandadas por la sociedad, es por ello que resulta conveniente considerar la vinculación con el sector universitario como una estrategia, que permita obtener conocimiento científico, tecnológico y de innovación, transferible a su contexto a través de la investigación naciente desde la educación universitaria.

Según Duarte (2005), considera que el conocimiento que se genera en las universidades es asimilado por los departamentos de investigación y desarrollo de las empresas para transformarse en tecnología, y por lo tanto es un conocimiento aplicado, el cual va a los procesos productivos con la finalidad de potenciar una serie de especificaciones que demuestren la aplicabilidad física de un nuevo proceso o producto. Asimismo indicó que:

La vinculación reside por una parte en las necesidades del Sector Productivo y por la otra en las posibilidades económicas de adquirir los conocimientos. De esta manera el Sector Productivo se constituye en una estructura social demandante de Tecnología y como destinatario de las innovaciones y conocimientos generados por las universidades (p. 103).

De acuerdo a lo planteado por Duarte, es necesario que el sector productivo, mantenga una visión clara sobre la importancia de la CTI en relación al ámbito de la productividad y competitividad, además de entender lo pertinente que se hace para ella absorber el producto de las investigaciones universitarias.

### **Experiencias de vinculación sector productivo-universidad**

Países de Europa y Latinoamérica han entendido el proceso de vinculación interinstitucional entre el sector productivo y la universidad como una oportunidad estratégica que permite generar avances en materia de CTI, en este proceso se ve el sector productivo beneficiado por las investigaciones académicas que responden a las necesidades que ellos demandan, por otra parte el sector universitario percibe la oportunidad de desarrollar CTI que requiere de recursos

económicos y materiales con los que cuenta el sector productivo para llevar a cabo sus investigaciones.

Ejemplo de ello es el caso de Alemania a través de la vinculación entre la industria química e investigadores universitarios para la creación de colorantes orgánicos, este trabajo conjunto permitió la utilización de laboratorios de las empresas para generar un producto de investigación que demandaba el sector productivo.

Por otra parte en Latinoamérica México implementa parques tecnológicos e incubadoras de empresas. Los grupos pioneros proceden de las ciudades de Cuernavaca, Morelos y Ensenada Baja California. Posteriormente se crea el Programa de Incubación de Empresas de Base Tecnológica de la Universidad de Guadalajara y Jalisco tal como lo enuncian Villalvazo Aldrete (1997). Tenían como misión apoyar la creación y desarrollo de empresas tecnológicas, articulando academia y las empresas para la transferencia tecnológica, para beneficio de la generación de empleos altamente calificados con cultura empresarial en su entorno.

Argentina promueve la vinculación entre ambos sectores a través de tres líneas que considera fundamentales, la primera incrementar la vinculación del complejo de ciencia y tecnología con el sector productivo; segundo aumentar los recursos destinados a la investigación aplicada y transferencia de tecnología; y tercero aumentar el margen de autofinanciamiento de las instituciones oficiales de ciencia y tecnología, Davyt (1998).

Brasil ha desarrollado políticas orientadas a la atención y desarrollo de la ciencia y tecnología ligada a la producción. Entre ellos se encuentra el Programa de Apoyo a la Capacitación Tecnológica de la Industria (PACTI), el Programa de Gestión Tecnológica, Proyectos Alfa y Omega, el Programa de Desarrollo de las Ingenierías (PRODENGE) y el Programa de Desarrollo Tecnológico Agropecuario e Industrial (PDTA / PDTI) estos tienen como propósito estimular las inversiones empresariales a través de proyectos de investigación conjuntos con centros de investigación y universidades

Duarte (2005), señala que Venezuela con relación entre el desarrollo económico y el nivel educativo no está claramente delimitado; sugiriendo que se debe promover un desarrollo en

diferentes escalas desde el nivel local, regional y nacional, en busca no sólo del crecimiento económico, social y cultural, sino también el educativo, para lo cual se requiere estimularlo, dirigirlo y coordinarlo a través de la acción del Estado y los respectivos entes empresariales de cada región.

Sin embargo es importante resaltar que existen algunas formas de vinculación entre el sector productivo y universitario en Venezuela.

### **Formas de vincular el sector productivo con las universidades**

En Venezuela existe diferentes formas mecanismos de vincular el sector productivo y universitario, lo cual resulta estratégico para ambos sectores vincularse a través de las siguientes formas:

**Investigación aplicada y Desarrollo Tecnológico:** Dentro de esta área se manejan todos aquellos proyectos cuyo objeto es atender un problema industrial específico que exija un programa experimental e infraestructura de laboratorios.

**Asesorías Técnicas:** Comprende los estudios tecnológicos y de factibilidad, experticias, elaboración de anteproyectos o propuestas de trabajo y resolución de problemas inmediatos en las diferentes ramas de la ingeniería.

**Educación Continua:** Estudios que obedecen a criterios de ampliación, actualización y perfeccionamiento de la formación profesional sin las formalidades de los estudios conducentes a la obtención de un título académico.

**Investigación y desarrollo experimental:** La empresa establece un contrato con la universidad para la realización de una investigación específica en un campo donde ella es particularmente competente.

**Proyectos de innovación tecnológica:** son innovaciones inducidas por la tecnología, el mercado o la interacción de los mismos. Aquí la transferencia de corresponder a la necesidad entre la Investigación y Desarrollo de la universidad y la empresa.

**Proyectos de desarrollo e ingeniería:** proyectos de asesoría en el área de la producción industrial.

Programas de formación de recursos: se refiere a programas de maestrías flexibles, especialización, cursos a distancia, cursos de actualización, mejoramiento profesional y educación continua.

Servicios científicos y tecnológicos: Análisis químicos, físicos, biológicos y ensayos de materiales, documentación e información.

Servicios informáticos: Servicios técnicos de computación y desarrollo de sistemas de carácter no repetitivo.

Centros de Investigación y unidades técnicas: Son mecanismos de difusión tecnológica que surgen con el propósito de solventar una problemática específica que no puede ser editada por los departamentos académicos. Ofrecen soluciones rápidas y tienen uso pleno de las capacidades humanas y de infraestructura de la empresa.

Empresas conjuntas: Modalidad durable y altamente eficiente, fruto de la identificación de proyectos de investigación cuyos resultados presentan ciertas expectativas de ser explotados sobre una base comercial donde la universidad no tiene fortalezas.

Parques Tecnológicos e incubadoras de empresas: Forma moderna de vinculación próxima a la universidad, con infraestructura de administración y espacio de alta calidad. Permite que las empresas obtengan beneficios derivados de la presencia universitaria.

Licencias de explotación: Forma tradicional de transferencia tecnológica de la universidad a la empresa, donde las invenciones universitarias son cedidas mediante una licencia de explotación en condiciones contractuales bien definidas.

### **Reflexiones finales**

Es evidente el papel que juega el sector universitario al momento de diseñar ciencia, tecnología e innovación a partir de sus conocimientos, aplicando metodologías que permitan efectuar investigaciones conducentes a la solución de problemas y satisfacción de necesidades de la sociedad, es por ello que la vinculación de la universidad y el sector productivo a través de la implementación de CTI es el momento en que engranan para obtener un ganar-ganar. Desde el punto de vista del sector universitario es la oportunidad para el desarrollo de

investigaciones de CTI aprovechando la necesidad del sector empresarial que demanda de resultados de las investigaciones desarrolladas por las universidades con el fin de incorporar e implementar ciertos aspecto técnico, que involucra las maquinaria, técnicas y conocimientos que permiten un funcionamiento eficaz y eficiente capaz de responder oportunamente ante la sociedad.

El sector productivo se encuentra inmerso en un entorno cambiante en diferentes aspectos económicos y sociales ante los que debe dar respuesta, sumado a esto debe mantener en vigencia su operatividad en términos de CTI que en algunos casos requieren de actualización de procesos ya establecidos o de incorporación de una nueva CTI en sus procesos, en consonancia con esto es de vital importancia para el sector productivo considerar la investigación en CTI que se desarrolla desde las academias, lo cual permite a la estructura organizacional del sector productivo mantenerse a la vanguardia ante las demandas crecientes de la sociedad ante la necesidad de satisfacer sus exigencias. Es por ello, que para el sector productivo absorber los productos de investigación de las universidades en un proceso de vinculación le permite obtener ventajas ante competidores que están ligados a una misma actividad productiva para mantenerse dentro del mercado al que se dirige de manera sostenible eficaz y eficiente.

Las diferentes formas de vinculación interinstitucional entre el sector productivo y universitario en Venezuela muestra un abanico de posibilidades contextualizado a las necesidades que demanda un sector del otro, es por ello que es de importancia identifica y reconocer el papel que juega cada uno de estos sectores que posibilitan el desarrollo científico, tecnológico y de innovación hacia una dinámica de avance económico y de investigación pertinente a las demandas de la sociedad.

## Referencias

Bello, F. (1997). “La Investigación Tecnológica o Cuando la Solución es el Problema”. Universidad de Carabobo.

Davyt (1998.). “Racionalidades de la interacción Universidad-Empresa en América Latina”.  
Revista Espacios. Vol 18

Duarte M. (2005). “Vinculación universidad-sector productivo. Hacia un modelo innovador para el desarrollo tecnológico”, FUNDACITE ARAGUA.

Castellanos R. (2001) “La gestión del conocimiento científico-técnico en la universidad: un caso y un proyecto” Cuadernos de Gestión Vol. 1. N. ° 1

**DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE UNIVERSITARIO  
EN INSTITUCIONES DE SALUD:  
EVALUACIÓN CUANTITATIVA VS EVALUACIÓN CUALITATIVA**

Liliana Lessire  
Luis Alexis Díaz

**Resumen**

La evaluación y valoración del desempeño laboral ha estado siempre en el tapete de la discusión gerencial en todas las organizaciones. El docente universitario en el escenario de las instituciones de salud no escapa a esta realidad, sin embargo, en la mayoría de los casos, la evaluación de su desempeño ha sido la información arrojada por una medida proveniente de un instrumento. La presente revisión documental tuvo como propósito general reflexionar sobre la importancia de la evaluación del desempeño laboral del docente universitario en ambientes educativos sanitarios, a la luz de sus dos vertientes de recogida de información para tal fin, la cuantitativa y la cualitativa. Para ello se realiza una revisión del concepto de desempeño laboral, se contrasta los métodos tradicionales y los métodos emergentes para tal evaluación, se destaca la importancia de la evaluación cualitativa y, finalmente, se reflexiona sobre la universidad y el ser docente universitario en espacios sanitarios, en relación con la evaluación del aspecto subjetivo del desempeño laboral de estos trabajadores en particular. La reflexión arroja que en el concepto clásico de desempeño laboral, estandarización significa medida, y no todo en el ser humano es medible. La tendencia emergente de la evaluación cualitativa del desempeño laboral relacionada a la libertad de conversar sobre textos y contextos laborales de altísima complejidad es una vía recomendable en el caso de los trabajadores universitarios que ejercen la docencia en espacios

sanitarios, y que generalmente son grupos pequeños que no sólo necesitan medidas de su desempeño laboral, sino también ser escuchados en toda la extensión de la palabra.

**Palabras clave:** evaluación cualitativa, desempeño laboral, docente universitario, institución sanitaria.

## Introducción

Los grupos y organizaciones a lo largo del tiempo se han tenido que adaptar a los cambios del ambiente y el escenario laboral preponderante, lo que ha hecho necesario conducirlos desde diferentes enfoques de gestión organizacional. Estos enfoques conciben al ser humano, al trabajo y a la organización desde diferentes posturas, con la finalidad de argumentar la manera cómo gestionar los entes sociales en busca de lograr la misión para la cual fueron creadas. El pensamiento gerencial moderno sienta sus bases y ha conformado su historia mayoritariamente sobre la observación cuantitativa del ser humano. Esto se observa, por ejemplo, en la evaluación del desempeño laboral de cualquier persona en una institución tanto nacional como internacional. No obstante, la cantidad o lo cuantitativo es solo una de las diversas categorías aristotélicas de conformación del ser.

Las instituciones tanto universitarias como sanitarias no escapan a esta dinámica. Por ejemplo, en el desempeño laboral de los docentes en los ambientes sanitarios sigue privando el ordenamiento cuantitativo para evaluar éste, lo cual es una dinámica heredada del pensamiento positivista. A pesar de la variada batería de métodos tradicionales, éstos siguen sin probar su valor con la libertad de que la persona evaluada pueda conversar o desahogar su propia visión de su desempeño y construir con el gerente, el evaluador o cualquier otra persona involucrada, una visión sistémica del estado de su situación, que es la de ambos o de todos, en definitiva.

Hoy día, para unos la modernidad, para otros la post modernidad, los institutos de educación universitaria no escapan a lo antes expuesto y también han sentido la influencia del medio externo que las compromete a dirigir sus esfuerzos de gestión hacia una nueva forma de actuación en el proceso laboral. Uno de esos cambios que ha venido cobrando mayor fuerza es la evaluación de

sus trabajadores, no solo desde el punto de vista de la información cuantitativa que genere un tipo de evaluación y el instrumento que esté usando el popularmente denominado jefe, sino también desde la información cualitativa. En los últimos años se ha dado paso a que haya otros posibles evaluadores, como colegas, subordinados, la persona misma y los beneficiarios. (Varela O. y Salgado E. 2010)

Ahora bien, una institución universitaria que esté observando lo caordico de gerenciar las funciones de un docente universitario del siglo 21, y además, que ese docente desempeñe sus funciones en un centro de salud, trae consigo retos tanto de orden teórico como práctico. En tal sentido, esta investigación tuvo como propósito reflexionar sobre la importancia de la evaluación del desempeño laboral del docente universitario en ambientes educativos sanitarios, a la luz de sus dos vertientes de recogida de información para tal fin, la cuantitativa y la cualitativa. Para ello se realiza una revisión del concepto de desempeño laboral, se contrasta los métodos tradicionales y los métodos emergentes en la evaluación del desempeño laboral, se destaca el rescate del elemento subjetivo para dicha evaluación, esto es, la evaluación cualitativa y, finalmente, se reflexiona sobre la universidad y el ser docente universitario en salud, en relación con la evaluación del desempeño laboral de estos trabajadores en particular.

### **Desempeño laboral**

Según Varela (2010), el desempeño es la ejecución voluntaria de comportamientos resaltantes para alcanzar las metas de la organización. El autor añade que:

En general, las conductas que constituyen el desempeño pueden tomar tres formas. Físicas, en el caso de las actividades que impliquen principalmente movimientos del cuerpo tales como cargar cajas o realizar trabajos de mantenimiento. Cognoscitivos, en el caso de las conductas enteramente intelectuales, tales como actividades de planeación o diseño de estrategias. Y, psicomotora, aludiendo a conductas que son mezcla de actividades intelectuales y físicas, tal como ocurre en el caso de un tenista que a medida que ejecuta su esfuerzo físico debe pensar donde colocar la pelota de acuerdo con el plan de juego. Cualquier posición dentro de una organización es susceptible de exigirle al empleado conductas que podrían encajar en cualquiera de los tres tipos descritos. Como consecuencia, aun cuando la practica en las organizaciones hace principalmente énfasis en conductas que son más observables (físicas o psicomotoras), el dominio del concepto se extiende a los tres tipos. (p. 25).

De acuerdo a estas tres formas, el desempeño laboral constituye un valor reflejado en las conductas de los individuos involucrados en una empresa u organización. Cuando estas conductas son exitosas, ambos, tanto el individuo como la empresa dan valor positivo a tales conductas, o negativo, en caso contrario. Así, hay una incidencia de los valores en la conducta organizacional. De acuerdo a Celis (2012), el desempeño y la satisfacción de un trabajador serán mayores si sus valores están ordenados con los de la organización. Conocer el sistema de valores de un trabajador nos da a conocer sus actitudes ante el trabajo. De acuerdo a la misma autora existen una gran variedad de valores en el desempeño laboral, los cuales varían de acuerdo a la diversidad de culturas, pero que en líneas generales coinciden en los siguientes:

Excelencia: Clima de confianza y respeto al individuo en la organización que promueve el desarrollo, el crecimiento y la participación de todos sus empleados  
Calidad total: Cumplimiento y superación de expectativas de los clientes.  
Responsabilidad social: Reconocer lo que significa ser un buen ciudadano comunitario, global y actuar en congruencia con esto.  
Transparencia: En las relaciones frente a la sociedad y los clientes.  
Ecoeficiencia: Crear más valor con menos impacto y para ellos se busca la eficiencia ecológica paralelamente con la eficiencia económica, orientadas a la obtención de los ahorros en los procesos de producción, junto con un mejor desempeño ambiental. (p. 61)

Evaluar, entonces, el desempeño laboral según Chiavenato (2011:207), “Genera beneficios de corto, mediano y largo plazo. Lo principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad”. Hay diversas categorías a evaluar en el desempeño laboral, las cuales van a depender del sistema teórico-conceptual escogido para tales efectos. Existen criterios de carácter organizacional que reflejan los estándares de desempeño. Por ejemplo, Salgado (2010:177) señala que los estándares de desempeño deben ser iguales para todas las personas que desempeñan la misma tarea y estables en un periodo de tiempo. El estándar, a diferencia de una meta, tiene un componente evaluativo”.

Ahora, en el concepto clásico de desempeño laboral, estandarización significa medida, y no todo en el ser humano es medible. Así que el desempeño laboral debe abarcar el ser como unidad dentro de la complejidad de su pensamiento y acciones. En ese sentido, el evaluador debe considerar el enfoque teórico-conceptual y los criterios que más se adapten a la situación del ser humano que va

a ser evaluado, de manera que tanto la persona evaluada como todos los participantes en la organización salgan beneficiados, y sobre todo respetados en su dignidad como seres humanos.

### **Métodos tradicionales y métodos emergentes**

La evaluación del desempeño laboral ha sido y seguirá siendo punto clave en el éxito de toda organización. Es una condición necesaria para visualizar las fortalezas y debilidades de los trabajadores, y a su vez, constituye una vía de retroalimentación para todos los involucrados hacia la toma de acciones provenientes del cambio y buscadores de cambio para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. Es un mecanismo valioso para la organización porque es propiamente la comprobación de los resultados obtenidos en el cargo con respecto a las expectativas. (Salgado, 2010:180)

Entre las definiciones más comunes de evaluación del desempeño, según Naumov (2011), se encuentran las siguientes:

- Es evaluar el trabajo de una persona, comparando lo que se estableció teóricamente contra lo real logrado como resultado de su esfuerzo en el trabajo.
- Es asignar una calificación a una persona, determinada de manera previa con base en una metodología y su herramienta, que contemplan metas establecidas y competencias que evalúan su comportamiento, con las que la persona que ocupa el puesto debe cumplir en un periodo definido por la empresa, evaluando su desempeño y su esfuerzo en cuanto a su productividad, efectividad y logros obtenidos.
- Es calificar el esfuerzo de una persona, tomando como base los resultados que haya obtenido en un periodo establecido por la empresa. (p. 380)

Nótese en las definiciones su fuerte tendencia a lo cuantitativo con vocablos tales como: evaluar, calificación y calificar, en cada definición respectivamente. Existen diversos métodos de evaluación del desempeño laboral. Autores como el prenombrado los dividen en dos grupos: métodos tradicionales y nuevas tendencias en la evaluación del desempeño.

Diversos son los métodos tradicionales que en la actualidad funcionan desde la gerencia moderna para conocer tal desempeño. Los principales según Chiavenato (2011) son los siguientes: método de escalas gráficas, método de elección forzada, método de investigación de campo, método de incidentes críticos, método de comparación por pares y método de frases descriptivas.

Por su parte, las nuevas tendencias en la evaluación están estrechamente relacionadas al dinamismo, cambio y competitividad, propias de la era de la información, que trajo como consecuencia que la supervivencia de las organizaciones dependa de lograr la excelencia sustentable. Usualmente se denomina evaluación cualitativa del desempeño laboral. Otros autores se refieren a esta nueva tendencia como evaluación de cuarta generación. Así, Muñoz (2007) señala que:

Esta generación que pudiera llamarse constructivista, se considera respondiente porque se da como respuesta a un proceso interactivo de negociación, donde participan todos los involucrados, con sus intereses y necesidades, y es constructivista porque define la metodología fundamental que emplea, sin negar la posibilidad al método interpretativo o al hermenéutico. (p. 161-162)

Mediante las conceptualizaciones descritas se busca dar luces de lo que es la evaluación del desempeño laboral y sus vías de realización en cualquier contexto, pero particularmente en el contexto de los docentes universitarios en el área de la salud. Dos orientaciones se visualizan para tales efectos: la evaluación del desempeño laboral, por un lado, desde el punto de vista clásico de la medición y, por el otro, la que nos interesa enfatizar, la nueva tendencia de la evaluación cualitativa del desempeño laboral, relacionada a la libertad de conversar sobre textos y contextos laborales de altísima complejidad, y desde los cuales todo método es recomendable mientras abarque el ser completo, en la medida de lo posible, incluyendo aquel que implique la profundidad del pensamiento subjetivo del trabajador, en la que se inscribe esta nueva tendencia.

### **Evaluación cualitativa del desempeño laboral**

Los procesos de evaluación del desempeño son necesarios en las organizaciones, pero en su diversidad de métodos, la empresa o la organización debe aclarar a todos el enfoque y los procedimientos tendientes a lograr tal evaluación. Naumov (2011) concuerda cuando dice que:

Todo proceso de evaluación de desempeño debe tener una metodología y una herramienta que le den a este una dinámica tal en cuanto al procedimiento y sus lineamientos, para que estos lo entiendan claramente la empresa y el personal que va a ser sujeto a la evaluación. Todos los integrantes en una empresa deben conocer a la perfección en que consiste esta metodología y la herramienta con la cual serán evaluados. (p. 380)

Usualmente, la evaluación del desempeño colocaba como eje de acción la medición de visión positivista del aporte de cada trabajador al logro de los objetivos de la empresa y generalmente representaba, según Lavanda (2005), citado por Sánchez y Calderón (2012), el simple juicio unilateral del jefe respecto al trabajo de su empleado. Sin embargo con la evolución de la gestión de recursos humanos se han establecido generaciones de modelos de evaluación. Estos modelos incluso son utilizados para evaluar el desempeño en muchas otras disciplinas, y son usualmente nombrados en orden numérico en cuatro generaciones. Las tres primeras generaciones, según Muñoz (2007:161) “Descansan en el rigor con que se toman los datos y los posteriores análisis estadísticos que se hagan, ya que solo lo mensurable lo consideran realidad”.

En cuanto a la cuarta generación, referida a la evaluación cualitativa, está siendo utilizada usualmente en grupos pequeños, y de acuerdo a Salgado (2010:185), “En los últimos años se ha dado paso a que haya otros posibles evaluadores, como colegas, subordinados, el individuo mismo y los clientes”. Esto guarda relación con lo que comúnmente se ha denominado evaluación de 360 grados, y “En ésta los individuos cercanos al evaluado –jefe, colega, subordinado, cliente- hacen la evaluación bajo la idea de que tienen perspectivas diferentes de los comportamientos críticos que evalúan” (ob. Cit.:186). Según Picado (2002):

En las evaluaciones cualitativas o interpretativas se reconoce y se potencia la presencia de los valores en la evaluación y en las experiencias evaluadas. Hay que reconocer que la evaluación está influida por los valores del contexto social y cultural de los actores que intervienen, ya sea en el proceso evaluativo, como en las prácticas evaluadas. (p. 51)

Por su parte Gibson y cols. (2011:514), sin desestimar los diseños positivistas abocados a la medición, añaden que “La metodología cualitativa utiliza la experiencia y la intuición de los investigadores para describir los procesos organizacionales y las estructuras que estudian. Los datos que recopilan requieren que se acerque mucho a la situación o problema que estudian”. De acuerdo a estos autores:

El término *métodos cualitativos* describe un conjunto de técnicas interpretativas que intentan describir y aclarar el significado de los fenómenos que ocurren en forma natural; es, por diseño, más bien de terminación abierta e interpretativa. En un estudio cualitativo, los actos de recopilación de datos significativos son la interpretación y descripción del investigador. En esencia, los datos cualitativos

se definen como aquellos: 1) cuyos significados son subjetivos, 2) que rara vez son cuantificables y 3) que son difíciles de utilizar para hacer comparaciones cuantitativas. (p. 514)

En el contexto de la investigación cualitativa, las nuevas tendencias en la evaluación del desempeño, según Chiavenato (2011) son como siguen a continuación:

1. Los indicadores suelen ser sistémicos.
2. Los indicadores suelen seleccionarse con distintos criterios de evaluación.
3. Los indicadores suelen escogerse en conjunto.
4. Evaluación del desempeño como elemento integrador de las prácticas de Recursos Humanos.
5. Evaluación del desempeño por medio de procesos simples y no estructurados.
6. Evaluación del desempeño de realimentación de las personas.
7. La evaluación del desempeño requiere que se midan y comparen algunas variables individuales, grupales y organizacionales.
8. La evaluación del desempeño cada vez da más importancia a los resultados, metas y objetivos que al comportamiento mismo: los medios están cediendo terreno a los fines alcanzados o que se pretenden alcanzar.
9. La evaluación del desempeño ahora está íntimamente relacionada con la noción de las expectativas. (p. 218-220)

Para finalizar, se debe señalar lo planteado por Picado (2002: 51) cuando dice que desde esta perspectiva, por ser el conocimiento construido desde el significado de los sujetos en estrecha y permanente interacción, éste sólo tiene sentido en su contexto cultural y en su desarrollo cotidiano. La información y el conocimiento que se alcanzan en una evaluación cualitativa no se descubren sino que se produce, se construye.

### **Universidad y ser docente universitario en espacios sanitarios: evaluación del desempeño laboral**

Ser docente universitario venezolano en este siglo 21 y además ejercer labores de docencia en una institución sanitaria no es fácil. Requiere habilidades, destrezas y actitudes, entre otras cosas, que se presume cubrirá el currículo de la persona escogida para tal fin. Pero una vez en funciones (docencia, investigación, extensión y administración) surgen elementos quizá no previstos, no incluidos en la visión organizativa, lineal y objetivista tanto de la organización como de la propia persona. Tales imprevistos emergen inesperadamente y entorpecen el desempeño del trabajador.

En algunos casos, el desempeño es exitoso pero en otros no, precisamente producto de lo nuevo y del mundo relacional que no puede desarrollarse en forma de línea recta, en tanto fenómeno de interacción institucional y laboral, que es lo humano siempre presente, por lo cual la evaluación de tal desempeño es un componente fundamental en el éxito organizacional al inicio, durante y después de las actividades laborales del trabajador.

En el transcurso de la historia, a la universidad se le ha reconocido como el espacio en donde el hombre y la mujer aprenden a pensar críticamente y a vivir conscientes y libres. Es por eso, que la esencia de la universidad se encuentra estrechamente relacionada con el ser humano, en su formación integral y con su misión en la sociedad. El docente universitario también forma parte de la universidad y como ser humano también, al igual que los estudiantes, debe ser evaluado o valorado en torno al desempeño de las funciones que realiza.

Es necesario entonces, tener una visión integral sistémica del significado de universidad y ser docente universitario, en el presente caso, en salud, y esto se debe a que estamos viviendo retos y desafíos que llevan inmerso situaciones de inequidad, pobreza, contaminación y destrucción ambiental y tantos otros problemas sociales que aquejan, hoy por hoy, al mundo.

Pero gestionar no es fácil en la Venezuela actual. Sin duda alguna, los profesionales de hoy se enfrentan a retos, que inclusive atentan contra ellos mismos y su estabilidad económica. En muchos casos el desarrollo alcanzado se ha convertido en una especie de selva en la que los profesionales de la salud como docentes luchan a duras penas para sobrevivir, y bajo ese esquema resulta muy difícil el desempeño laboral de sus trabajadores.

El personal de salud como cualquier otro profesional y una vez valorado para tal fin puede ejercer funciones docentes, y en muchos casos su labor se ha circunscrito a facilitar la enseñanza, el aprendizaje y la comprensión de los contenidos de la educación médica en ambientes hospitalarios. Sin embargo, persistentemente emergen problemas en el desempeño de estos trabajadores y, por supuesto, este fenómeno redundará en la producción y calidad de prestación del servicio tanto docente como sanitario.

Al lograr los objetivos educacionales pareciera reconocerse una estandarización implícita del quehacer y ser del docente universitario que labora en ambientes de salud. Sin embargo, se

reconoce también que durante el proceso no hay completa coordinación y articulación de las labores entre los que prestan sus funciones docentes. Los que laboran señalan como común la improvisación, incomunicación interpersonal y grupal, incumplimiento de normativas en el área organizacional, desconocimiento de entes informativos expeditos que podrían ayudar en la comprensión de los problemas docentes emergentes durante sus labores, entre otros. Por supuesto, esto conlleva a niveles de producción no deseados ni por los prestadores del servicio docente, ni sus empleadores, ni por los estudiantes aprendices.

Podrían ser muchas las causas explicativas de este fenómeno: motivaciones personales de los que organizan el quehacer universitario, las competencias personales y/o profesionales, planificación, competencia de otras universidades en la prestación de la labor, equipamiento inapropiado, características individuales, cooperación, creatividad, responsabilidad, entre otros. Todas las anteriores son categorías plausibles de investigar, a través de los denominados métodos tradicionales de evaluación del desempeño. Sin embargo, con las nuevas tendencias en la evaluación del desempeño, los complicados procesos estructurados y formalizados de tal evaluación están en desuso o son poco funcionales; hoy en día prevalece el esfuerzo por una evaluación cualitativa de las personas y de su mundo convivencial laboral, no separado del personal, por cierto.

Finalmente, es necesario recalcar que constituye un error querer hablar de la totalidad del ser a partir de una sola categoría, por el efecto reduccionista que esto acarrea. De ahí que el valor de estas categorías sea relativo. No es de buen criterio filosófico ni metodológico hablar de cualitativo o cuantitativo, cuando queremos referirnos a la totalidad de la aprehensión informativa del fenómeno. (Barrera, 2009)

Queda entonces de parte de los entes universitarios encargados de la evaluación de los trabajadores como docentes en el área de la salud, tomar como importante esta propuesta, en tanto generalmente son grupos pequeños que no sólo necesitan medidas de su desempeño laboral, pero también ser escuchados en toda la extensión de la palabra. Asimismo, hacer énfasis en que las formas de evaluación de cualquier tipo no son excluyentes, más bien son complementarias.

## A modo de reflexión

Hay diversas categorías a evaluar en el desempeño laboral, las cuales van a depender del sistema teórico-conceptual escogido para tales efectos, el cual definirá a la larga los beneficios de ésta. En la actualidad, la evaluación del desempeño laboral no solo debe considerar el concepto de medición, de instrumentos objetivistas y de criterios estandarizados. En tal sentido, el evaluador, en sus diversas modalidades, jefe, gerente, administrador, entre otros, debe considerar el enfoque teórico-conceptual y los criterios u orientaciones que más se adapten a la situación del ser humano que va a ser evaluado, de manera que tanto ésta como todos los participantes en la organización salgan beneficiados, y sobre todo respetados en su dignidad como seres humanos.

Existen variados métodos para la evaluación del desempeño laboral. Están los tradicionales, tales como: método de escalas gráficas, método de elección forzada, método de investigación de campo, método de incidentes críticos, método de comparación por pares y método de frases descriptivas”. También está la evaluación cualitativa del desempeño laboral o evaluación de cuarta generación. Ésta es respondiente, constructivista y relacionada a la libertad de conversar sobre textos y contextos laborales de altísima complejidad, y desde los cuales todo método es recomendable mientras abarque el ser completo.

En la evaluación cualitativa del desempeño laboral priva lo interpretativo y lo comprensivo, en la que el evaluador se pone en los zapatos del otro en un contexto gerencial aplanado, y entre ambos construyen la valoración respectiva con miras no solo a realimentar el proceso sino a transformar la realidad laboral en un contexto ganar-ganar.

Para finalizar, en el contexto de la universidad y el ser docente universitario en espacios sanitarios, la evaluación cualitativa del desempeño laboral no es solo una corriente gerencial administrativa, sino que también es una propuesta en el contexto de la postmodernidad, en donde las instituciones de salud tienen en su seno usualmente la convivencia consciente o inconsciente de grupos pequeños que no sólo necesitan medidas de su desempeño laboral, pero también ser escuchados en un ambiente más que comunicativo, conversacional. Es una apuesta ante el orden gerencial moderno tan necesitado de visualizar en el orden implícito de todas las relaciones sociales actuales. Y en

donde debe considerarse de que las formas de evaluación de cualquier tipo no son excluyentes, sino más bien complementarias.

## Referencias

- Barrera, M. (2009). *Análisis en Investigación: Técnicas de Análisis Cualitativo: Análisis Semántico, de Signos, Significados y Significaciones*. Ed. Gedisa. Barcelona. España.
- Celis, María. (2012). *La conducta en las organizaciones: bases para su estudio con una perspectiva sistémico social*. Dirección de medios y publicaciones. Universidad de Carabobo. Valencia.
- Chiavenato, Idalberto (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano en las organizaciones*. 9na. Ed. McGraw-Hill. México.
- Gibson James; Ivancevich John; Donnelly James; Konopazke Robert. (2012) *Organizaciones: comportamiento, estructura, y procesos*. 13<sup>a</sup>. Ed. McGraw-Hill. México.
- Muñoz, Gustavo (2007). Un nuevo paradigma: “La quinta generación de evaluación”. *Laurus*. [Revista en línea]. 23. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76102309>. Consulta: 2014, junio 28.
- Naumov, Sergio (2011). *Organización total*. McGraw Hill. México.
- Picado, Marta (2002). ¿Cómo podría delinear una evaluación cualitativa? *Revista de Ciencias Sociales*. [Revista en línea]. Disponible: <http://www.revistacienciasociales.ucr.ac.cr/%C2%BFcomo-podria-delinearse-una-evaluacion-cualitativa/>. Consulta: 2014, junio 29.
- Salgado, Elvira (2010). Gerencia del desempeño. En: V. Otmar y S. Elvira (edits). *El Desempeño de los individuos en las organizaciones*. Ed. IESA. (pp 169-191). Caracas.
- Sánchez, Jorge y Calderón, Viviana (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoria. *Pensamiento y gestión* [Revista en línea]. 32. Disponible: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/1701/2781>. Consulta: 2014, junio 24.
- Varela, Otmar (2010). El desempeño. En: V. Otmar y S. Elvira (edits). *El Desempeño de los individuos en las organizaciones*. Ed. IESA. (pp 23-47). Caracas.

## LA FORMACIÓN GERENCIAL Y LA GERENCIA SOCIAL CON PERTINENCIA SOCIAL EN EL CONTEXTO LOCAL

Orlando Canelones

### Resumen

Este trabajo es el producto de una modesta revisión de la literatura sobre algunas tendencias actuales de la formación gerencial con pertinencia social, en el contexto local, la cual se han sido guiadas por un enfoque totalmente enfatizado soluciones prescriptivas y generalizables; formuladas para operar en el contexto de escenarios estables para alcanzar la eficiencia, la productividad, o la competitividad deseada según sea el caso, siendo la recomendación que la formación gerencial debe estar basadas en una preparación gerencial con un enfoque social, lo cual permite verlas como un proceso sistémico, con múltiples relaciones con el entorno y la sociedad, donde la gerencia y la pertinencia social están orientada a un nivel superior en la cual pueden desenvolverse.

**Palabras clave:** Formación gerencial, gerencia social, gerencia, pertinencia social.

### Introducción

En este artículo nos proponemos discutir algunas consideraciones acerca de las prácticas gerenciales adoptadas últimamente, con una clara influencia de métodos la cual se han sido guiadas por un enfoque totalmente enfatizado por soluciones prescriptivas y generalizables; formuladas para operar en el contexto de escenarios estables para alcanzar la eficiencia, la productividad, o la

competitividad deseada según sea el caso, basadas en una preparación gerencial sin tomar en cuenta el aspecto social, lo que no ha permitido ver a las organizaciones como un proceso sistémico, con múltiples relaciones con el entorno y la sociedad. Es por ello que la gerencia en cualquier organización, debe establecer o tomar en cuenta un conjunto de variables con pertinencia social que estén enfocadas en un nivel superior donde pueda desenvolverse la organización.

Tomando en cuenta estas consideraciones acerca de la gerencia y la pertinencia social, se busca de visualizar su vinculación en la solución de las diferentes problemáticas que enfrenta la sociedad en la actual época o era del conocimiento, la cual nos plantea muchas oportunidades y retos, el cambio y su fuerza en el proceso de producción del conocimiento, que no debería tener exclusivamente una descripción metodológica, de validez del conocimiento, sino también una adecuación al contexto social local, al mercado, donde pueden muchas veces existir una inadecuada aplicación del conocimiento.

En este sentido Rubino (1997), expresa:

Existe falta de conocimiento y competencias, por parte de la mayoría de sus líderes y gerentes. Ello está reflejado en el ascenso a posiciones gerenciales y de liderazgo en muchas de nuestras universidades y colegios universitarios, de profesionales y docentes en áreas de conocimiento diferentes a la gerencia o administración (p. 150).

De lo expresado por el autor anterior se puede agregar que no solo sucede en el sector educativo, también aplica tanto para el sector empresarial privado, como en las organizaciones públicas.

Sobre la base de esas reflexiones, se presenta el desarrollo de este trabajo de investigación con la finalidad de realizar análisis de la formación e integración de la gerencia con el área social estableciendo la pertinencia social en el contexto local. Los aportes de la presente investigación están relacionados con la propuesta de tesis de grado para el doctorado del autor. Y con el fin de cumplir con el objetivo propuesto se inició la revisión y descripción teórica de la literatura relacionada con la formación gerencial, la gerencia social y la pertinencia social, sus funciones, directrices y herramientas; así como, acerca de la investigación, sus diferentes nociones y fases del proceso, a fin de definir la formación gerencial la gerencia social y la pertinencia social,

identificando los criterios gerenciales en contexto local y al final se muestran las conclusiones encontradas en la presente investigación.

### **La formación gerencial**

La formación gerencial se encuentra hoy, en un contexto lleno de muchas expectativas, donde la economía del país se caracteriza por una transformación de los hechos y fenómenos económicos cuyas características afectan de forma deplorable a todas las instituciones y organizaciones, y estas transformaciones incluye no solo lo económico, sino también lo social, político, cultural, tecnológico, científico, humanístico, espiritual, entre otros. En este sentido Colavolpe y Silva (2012), explica que las tendencias de las nuevas organizaciones permiten prever un contexto organizacional de gran complejidad y ambigüedad, con gran cantidad de interacciones fuera de las relaciones verticales de las estructuras organizacionales formales, y con confianza en la interdependencia entre niveles y unidades, dentro y fuera de las organizaciones y entre cualquier número de organizaciones públicas y privadas, los cambios tecnológicos también crearán nuevas demandas, a las cuales las organizaciones deberán responder con rapidez. Es aquí donde se hace imperativo tener una gerencia con una alta formación en el ámbito gerencial que propicie la celeridad de ideas y situaciones, siendo expresión esta misma la evidencia de la permanencia del cambio continuo, pues tal como lo dijo el pensador Heráclito en el siglo XIII a.c: “nada es permanente, excepto el cambio”. Es importante resaltar que para abordar estos cambios permanentes el gerente de hoy día debe estar en una formación constante, que le ayude a asumir la transición de este gran desafío, de manera tal; que sus conocimientos gerenciales lo ayuden en la forma de cómo abordar los cambios, y es aquí donde cobra importancia la coordinación y el mundo complejo del gerente, en su carácter de líder, donde establecer y reflexionar en cómo hacerlo, es decir cómo incorporar nuevos enfoques gerenciales. En ese sentido Buckingham y Coffman (1999), estableció: que más sin embargo este conocimiento no llega por sí solo, para ello se requiere de una formación profesional e intelectual que puede permitir al individuo tomar decisiones correctas sin afectar sus metas, valores y la continuidad de su funcionamiento, donde estas decisiones sean robustas donde todos los niveles estén involucrados.

Por otra parte, es indiscutible que todo gerente al formar parte de una organización se obliga estar en un constante cambio, va a necesitar de la pericia del mismo y tomar en cuenta todas las variables

que conlleven a la mejor toma de decisión. El gerente no solo debe tomar en cuenta los elementos de tipo económico y financiero cuantificables, muchas veces sus conclusiones son distorsionadas y no forman parte de la realidad, también debe considerar otras variables de tipo social que involucran el entorno en el cual se desenvuelve la organización, y a partir de aquí y de forma sistemática realizar su trabajo gerencial el cual involucre todos los aspectos económicos, financieros y incorporar la variable del trabajo social de la organización, y el es responsable de direccionar la organización y que sea sustentables en el tiempo.

En este particular Rincón (2008) dice:

Nos encontramos pasando del paradigma de la sociedad industrial que tiene como característica a la modernidad, al paradigma de la sociedad del conocimiento cuya característica es la postmodernidad que está conformada por la tecnología de la información, la comunicación (TIC's) y la globalización. La modernidad nace de la confianza absoluta de la razón humana, por tanto, es un discurso sobre lo real, lo racional y lo objetivo, y se orienta hacia una mentalidad pragmática, preocupada, sobre todo, por la eficacia, el lucro y el afán por la competitividad (p.173).

De lo anterior se alcanza decir que el gerente dentro de la empresa tiene que dirigir, y esta dirección no es una conducta nada pasiva o adaptable, sino que su conocimiento se involucre la forma de actuar para hacer que los resultados deseados tengan lugar.

En ese sentido Canelones y Fuentes (2015), exponen que la mayoría de las organizaciones, y en general, las empresas en Venezuela tienen el importante reto de realizar los cambios y adecuarse a las nuevas exigencias del mercado, donde no solo este incorporado el incremento de la competitividad de las empresas, la globalización, el auge de las tecnologías, así como también se hace necesario el aporte social de la mismas, donde requieren de la solidez de las organizaciones en cuanto a la formación gerencial para satisfacer las necesidades en la toma de decisiones.

Todo lo anterior es con el fin de transformar una gerencia enfocada solo a obtener y lograr metas empresariales cuantitativas a una gerencia social que sea capaz de interactuar con su entorno, identificando sus problemas, construir soluciones para ellos, la sociedad, y participando conjuntamente en la implementación de los mismos.

## La gerencia social

Para establecer una concepción amplia de gerencia social, primero es importante definir el concepto gerencia en toda su ostentación. En este sentido Hernández (2005), establece que:

Un gerente, es en principio el individuo adecuado para dirigir las fases de mantenimiento, es decir, aquellas en las que la misión principal ha de ser la administración del orden organizacional preestablecido, la implantación de sistemas y procedimientos, la coordinación y el control (p. 5).

De lo anterior, es pertinente incluir una reflexión que involucra la actitud profesional del gerente, el cual requiere adaptarse a los cambios de los cuales han tocado en los párrafos anteriores, esto le permite planificar dichos cambios y se presenten en el mundo de hoy con el único objetivo de obtener la máxima excelencia organizacional.

De igual forma Hickman, 1990; Kotter, 1988; Zaleznik, Citado por Rubino (1977), explica que la gerencia puede ser definida como el proceso a través del cual se influye en los subordinados mediante mecanismos y actividades que la organización provee, donde la principal es alcanzar los objetivos previamente establecidos por ésta. La gerencia es un proceso que está claramente unido a las jerarquías y posiciones que se definen en su estructura organizacional.

Asimismo Romero (2009:17), expone “De esta manera, el gerente deberá contextualizar sus conocimientos sin desprenderse de la postura epistemológica que le es inmanente en el plano de la realidad de la que forma parte”.

Es aquí donde se incorpora la gerente social que al formar parte de una organización que está en un constante cambio, va a necesitar de conocimientos conducentes vitalmente para el impulso del desarrollo social, y con la pericia del mismo y tomar en cuenta todas las variables que conlleven a la mejor toma de decisión.

En este sentido Pérez, Martínez y Rodríguez (2006), definen que:

La Gerencia Social es una propuesta alternativa que tiene como objetivo la construcción de una nueva sociedad en donde los distintos actores sociales, entre ellos las instituciones del sector social, se integren en un proyecto, que más allá de la racionalidad instrumental y la racionalidad estrictamente económica, apunte

a desarrollos humanos y colectivos más amplios, en donde la razón de ser de cada institución (su misión y visión) sea una respuesta estructurada a los retos de la sociedad moderna (p.22)

Del párrafo anterior se desprende que la gerencia social requiere de la operacionalización de muchos de los principios que dicta la solidaridad, cooperación, que conlleven al bienestar social de la sociedad, que incorpore la dinámica de las relaciones de la sociedad civil, organizaciones empresariales y el Estado.

Esto concuerda con lo expresado Mokate y Saavedra (2005) donde expresa que:

La gerencia social es un campo de acción (o prácticas) y de conocimientos enfocados estratégicamente en la promoción del desarrollo social. Su tarea consiste en garantizar la creación de valor público por medio de su gestión, contribuyendo así a la reducción de la pobreza y de la desigualdad, así como al fortalecimiento de los estados democráticos y de la ciudadanía (p.3).

Lo anterior también es reforzado por Sulbrandt, J. (2002), cuando expone que:

Al formar gerentes para los sectores sociales se hace necesario destacar los aspectos relacionados con el trabajo en ambientes complejos, en situaciones ambiguas y en la toma de decisiones en esas condiciones, tratando de guiar la acción, de obtener resultados y de aprender de la experiencia. (p.17)

Cabe resaltar que en la promoción social es evidente proponer optimización de los esfuerzos de los actores sociales en el desafío del desarrollo social equitativo. De tal forma Aranguren (2015), expone que el desarrollo humano es quizás una de sus mayores consecuencias, pues se percibe que el progreso no se ha materializado en mejores condiciones de vida para la humanidad, ya que no existen de los beneficios y seguridad generados por la modernidad, sino del acceso de las personas y la sociedad a disfrutar de los mismos.

Igualmente Mokate y Saavedra (ob. cit), propone que:

Gerencia social destaca la inversión en el capital humano y social integrado por los valores, las instituciones, la capacidad de asociación, el clima de las relaciones entre los actores sociales, las historias de las comunidades, las experiencias de articulación y organización preexistentes y las pautas culturales, la auto-sostenibilidad de los programas sociales y por tanto la creación de espacios favorables a la participación activa de las comunidades, el monitoreo y

la evaluación para precisar resultados e impactos y por tanto , la construcción de indicadores sociales.

De igual forma Aranguren (2015), expresa que la centralidad del desarrollo se vierte hacia los fines humanos, que le da sentido. No es suficiente con acceder a los “factores” del desarrollo, sino que los mismos puedan incidir positivamente para conseguir los objetivos humanos, como la calidad de vida, el bienestar social, y por qué no, la felicidad, todo ello bajo un esquema de libertades en el cual los individuos pueden auto determinar su desarrollo.

Sin embargo, el curso actual es desarrollar el rol del gerente social o implementador en el ciclo de la política pública, que tomen en cuenta lo expresa por autor anterior, que es incidir de manera efectiva en el bienestar social de la sociedad en el contexto de la pertinencia social local.

### **La pertinencia social**

En este marco, que supone que el elemento crítico de toda política social sea la gerencia, donde el éxito de las políticas y programas sociales tiene múltiples fases, que por cierto, una de ellas es la pertinencia social. Es por ello, que su aplicación a destacar con claridad es el papel exitoso del gerente social en la implementación de dichas políticas y programas sociales, sin embargo, se debe de poner énfasis en la conducción no significa que la pertinencia social sea la única fase principal, aunque sea especialmente relevante en los sectores sociales del contexto local.

Cuando se habla de pertinencia social no es más que dar respuestas a las exigencias de la sociedad, motivado por los grandes cambios de tipo social. En este sentido Burgos (2010), define a la pertinencia social como el compromiso activo de las organizaciones con los problemas concretos que enfrenta una sociedad, para generar alternativas que propicien el desarrollo productivo.

Por lo antes expuesto se hace primordial buscar la triangulación entre las empresas, los gobiernos locales, universidades y la sociedad civil para propiciar estas políticas públicas con pertinencia social. Al respecto es importante mencionar lo expresado por Licha (1999), donde señala que el fortalecimiento de las instituciones tiene como fin lograr gobiernos eficaces, y se apoya en estrategias que acerquen el Estado a la sociedad, a fin que el Estado responda mejor a las demandas sociales. En ese mismo sentido, se plantea que las políticas y los programas deben reflejar la enorme diversidad de los intereses de la sociedad, a partir de una mayor participación ciudadana

en el diseño y provisión de bienes y servicios, mediante asociaciones entre Estado, empresas y organizaciones cívicas.

No obstante, al buscar ese fortalecimiento se debe incorporar responsablemente a las universidades e institutos de formación académica para que le den el impulso imperioso que se necesita en crear una sociedad con bases sólidas con pertinencia social. De igual manera lo confirma Malagón (2003), cuando escribe que la pertinencia 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.

Los señalamientos anteriores, determinan la importancia en la formación gerencial del gerente la pertinencia social, sustentada por la demanda y la satisfacción, tanto del sector productivo con la sociedad; siendo la formación gerencial con bases sociales muy atractiva e indispensable para el desarrollo local y del país, de apoyo a las empresas, vinculada al bienestar de la sociedad. En la práctica, la pertinencia social ordena su implementación desde la sociedad hacia las organizaciones tanto públicas como privadas, pero para ello se necesita gerentes que efectúen soluciones de acuerdo a criterios explícitos que demanda la sociedad, y esos gerentes deben tener una formación gerencial basada en no solo en los conocimientos básicos sino también con una alta gerencia social.

## **Conclusiones**

La gerencia por sí sola no está en capacidad de solucionar los graves problemas que surgen de los malos diseños de políticas y programas sociales, y de erróneas tomas de decisiones sobre ellas. Los excesivos problemas sociales existentes hoy día merman la actuación de los gobiernos locales, los cuales cuentan con recursos financieros escasos, lo cual hace que su labor sea casi imposibles; es por ello que con el concurso de la sociedad civil, universidades y empresas tanto públicas como privadas y la disposición, gerentes sociales capaces y bien formados asegurarán una implementación exitosa de cualquier plan social, pero no se puede pedir que la gerencia social produzca milagros para el bienestar social por si sola, en este sentido, es necesario distinguir entre aquellos aspectos que escapan al control o influencia del gerente social, de aquellos que están en

el límite, por lo que se hace ineludible establecer a una gerencia social, con una sólida formación gerencial y pertinencia social, que sea capaz de interactuar con su contexto local, equilibrando sus problemas, construyendo soluciones para ellos, para la sociedad, y participando conjuntamente en la implementación solución de los mismos.

## Referencias

- Aranguren, Á. W (2015) Modernidad y desarrollo humano: elementos discursivos y controversiales. *Revista Negotium*. (Nº 32 año 11) pp 52-67
- Buckingham, M., Coffman, C. (1999). *Primero, rompa todas las reglas*. Colombia: Editorial Norma.
- Burgos, M. P. (2010). Editorial. Gerencia con pertinencia social: Hacia la transformación de las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 15, Nº 49.
- Canelones, O. Fuentes, R (2015) Formación gerencial, toma de decisiones un abordaje desde el punto de vista holístico. *Revista Negotium*.( Nº 31 año 11) pp 48-73.
- Colavolpe, M. y Silva, M. (2012). Tendencias paradigmáticas de la ciencia administrativa. Un recorrido de su espítome y una mirada reflexiva al devenir organizacional. *Revista Honoris Causa de la Universidad Yacambú*. (Nº 2, Vol. 3). pp 4-23.
- Hernández, R. (2005). Epistemología y formación gerencial: un enfoque holístico. *Revista Negotium*. Ciencias Gerenciales, Año (1, Nº 1 Julio 2005). pp. 3 – 11.
- Licha, I. (1999). *El enfoque de gerencia social*. Cambios.
- Malagón, L. (2003). *La Pertinencia en la Educación Superior*. Elementos para su comprensión. *Revista de la Educación Superior*. Vol.3 Nº 127.
- Mokate, K., y Saavedra, J (2005). *Gerencia social: un enfoque integral para la gestión de políticas y programas sociales*. Washington, DC Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social.
- Pérez, T., Martínez, M. E., y Rodríguez, A. L. (2006). *Gerencia social integral e incluyente*. Universidad de la Salle.
- Rincón, H. (2008). Ideas iniciales para una construcción onto-epistemológica. *Revista Visión Gerencial*. Universidad de los Andes. (Año 7, Nº 1, Enero - Junio 2008). pp 172-182.

Romero, J. (2009). La formación de los gerentes en la perspectiva CTS. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad – CTS

Rubino, N. (2007) Desafíos de la gerencia y el liderazgo de la educación superior. Investigación y Postgrado., Vol.22, N° 2, pp. 147-163.

Sulbrandt, J. (2002). Introducción a la gerencia social. Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES). Bogotá: INDES.

**MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN SERVICIOS ASISTENCIALES  
ADMINISTRADOS POR ASOCIACIONES CIVILES NO LUCRATIVAS. CASO: CRUZ  
ROJA, PUERTO CABELLO. CARABOBO. VENEZUELA**

José A. Castellanos L.

**Resumen**

Se desarrolló una investigación donde se logró constatar el modelo de comunicación interna que existe en la organización hospitalaria de la Cruz Roja de Puerto Cabello, haciendo énfasis en la importancia que estos modelos tienen en el intercambio de información. Se estudió la capacidad de este proceso en forjar, consolidar y mantener la cultura empresarial, las acciones particulares que se conciben de ser y hacer organización como un todo y la manera como este enfoque estratégico favorece la construcción de identidad que se requiere para cumplir con las metas del hospital. Para este propósito se consideró una población conformada por 76 personas entre trabajadores directos e indirectos y se trabajó con una muestra del 50% que se extrajo por el método de muestreo por cuotas, garantizando que cada sector de la población fuera parte de la misma. Los datos de investigación se recabaron aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento de medición el cuestionario. Se trató de describir la realidad del modelo de comunicación interna del hospital con la única intención de analizar los datos de tal manera, que se obtuviera una apreciación objetiva sobre la visión del componente social en la organización y la apreciación que esta posee sobre la gerencia y el modelo comunicacional prevaleciente. Se logró inferir acerca de la causalidad y se concluyó sobre los conceptos teóricos, de tal manera que se pudo recomendar la formulación de estrategias comunicacionales basadas en el resultado que constituyen un aporte al fortalecimiento de la comunicación estratégica, herramienta indispensable para sustentar la

identidad corporativa de la organización estudiada, así como la utilidad que este conocimiento pueda aportar en los diferentes hospitales que administra la Cruz Roja Venezolana en el país.

## **Metodología**

### **Tipo de investigación**

La investigación parte de una dificultad del tipo: “problema aplicado”, siendo su basamento la aplicación de nociones teóricas sobre un aspecto puntual de la realidad, donde la variable dependiente es la estrategia sugerida para ser implementada y la variable independiente es el sistema que aporta el clima organizacional; es decir los componentes del ambiente en la organización; cultura, estructura, público, medios de trasmisión del mensaje e incentivos de acuerdo a Markides citado por (Roman , Ordoñez, & Patiño, 2013).

El alcance de la investigación de acuerdo a los objetivos y la sustentación teórica que soporta la propuesta de estudio, nos brinda la capacidad de ubicarla en el nivel descriptivo. Esto por cuanto representa según lo refiere Ramírez (2007) “la descripción, con mayor precisión, de las características de un determinado grupo, con o sin especificación de hipótesis iniciales acerca de la naturaleza de tales características”. En consecuencia se pretende delimitar los hechos que originan la pregunta de investigación

El conocimiento generado se obtendrá a partir de hechos corrientes que son explicados en un marco teórico, analizados en una realidad específica que ocurre en el Hospital Dr. Carlos Páez Maya, razón por la que se utilizará como método la deducción.

### **Diseño de la investigación**

Se estudia un fenómeno social en su ambiente natural por la importancia que tiene el estudio del hombre y sus acciones. Por esta razón el tipo de investigación correspondió a investigación de campo. Hecho que se reafirma de acuerdo a la afirmación de Kerlinger (citado en Ramírez, 2002) quien considera que “los estudios de campo permiten indagar en situ los efectos de la interrelación entre los diferentes tipos de variables sociológicas, psicológicas, educacionales, antropológicas”.

Como conglomerado social la estructura organizacional del Hospital de la Cruz Roja de Puerto Cabello depende de la capacidad de su público interno de dar respuestas a las situaciones que en su acontecer se presentan, por ello el diseño de investigación permitirá conocer en el sitio donde este público se relaciona, como se comportan o interactúan las diferentes indicadores que se estudian.

Por su parte Balestrini (2006), concluye que este tipo de diseños “permiten establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación de campo” hecho que Ramírez (2007) considera de relevancia en las Ciencias Sociales al afirmar que en este tipo de investigaciones “siendo su objeto natural de estudio el hombre y sus acciones, es perfectamente pertinente reconocer estos fenómenos en la realidad misma donde se producen” es por ello que se ha seguido un proceso metodológico que permitió satisfacer aquello que en analogía a lo expuesto logre tal como lo visualiza Balestrini (2006) “observar y recolectar los datos directamente de la realidad, en su situación natural; profundizar en la comprensión de los hallazgos encontrados con la aplicación de instrumentos”.

### **Población y muestra**

Según lo sugiere Selltiz (citado por Hernández y otros, 2006) la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. Al partir de esta definición la investigación reconoció como población objeto de estudio al público interno del Hospital administrado por la Cruz Roja de Puerto Cabello la cual está compuesta por 80 personas entre directivos, gerencia, empleados y colaboradores.

De acuerdo al tamaño de la población y por cuanto ejecuta sus funciones en turnos rotativos, para favorecer la recolección de datos individuales se trabajó una muestra representativa, término definido por Gabaldón (citado por Balestrini, 2006) como “una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo” razón por lo que este número a considerar debió ser representativo de las 80 personas que componen la organización; corresponderá a un subgrupo del total, que poseerá características similares al resto de los integrantes y su única diferencia radicará en la limitación del conjunto de acuerdo al lugar del estudio.

La distribución del personal corresponde a un total de 76 personas en cinco niveles en la estructura organizativa de la población que se pretende estudiar; estos niveles pertenecen a: Dirección, Servicios Operativos, Servicios de Apoyo, Servicios Sanitarios y Servicios Asistenciales.

Para lograr que el subconjunto extraído de la población constituya una muestra representativa debió concordar con el muestreo por racimos o cuotas “que consiste en conformar la muestra de manera tal que cada uno de los sectores de la población en estudio quede representado” (Ramírez, 2007). Por lo tanto se realizó un muestreo del tipo no probabilístico.

Se determinó 39 empleados directos y 37 indirectos que suman 76. La fórmula para obtener la muestra en esta organización o la determinación de la unidad muestral partió de esta base de 76 individuos que conforman dos grupos. El modelo matemático para el muestreo determinó la participación porcentual:  $39/76$  para empleados y  $37/76$  para colaboradores, que resultó en los valores porcentuales: 51.4% y 48.6%.

De allí que se consideró un subconjunto de cada grupo que mantuviera la proporción representativa y preservara una cantidad similar en número y proporción a la que se le aplicó la prueba de confiabilidad de Crombach. Se excluyó de esta evaluación aquellos sujetos que se consideran generadores de las políticas comunicacionales de la organización y ocupan el primer nivel de la estructura organizacional, de igual forma se descartaron aquellos que por la restricción de horarios –rol de guardias- no estarán al momento de la aplicación del instrumento.

Finalmente la muestra quedó constituida por 21 personas siendo la proporción sugerida en el modelo matemático aplicado de 11 empleados directos y 9 empleados indirectos lo que constituye el 27.63% de la población.

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

Para la investigación se utilizó como técnica la encuesta, reconocida como “técnicas vivas o de relaciones individuales y de grupos” Gravitz (citado por Balestrini, 2006) y como instrumento de recopilación de datos el cuestionario. Se elige este instrumento por el proceso de cómo operan las variables en estudio, al respecto Sabino (2007) expresa que “es precisamente de la descomposición

de las variables que surgirá la dimensión y los indicadores que señalarán el tipo de información que se obtendrá de la realidad social que pueda evidenciarse”.

Una vez identificados los datos a recabar estos se constituyeron en el fundamento del cuestionario, lo que se busca indagar. Así se garantiza obtener lo que se busca, se evita la dispersión de resultados con información que aún, siendo interesante no es relevante. Estos datos obtenidos del trabajo de campo son denominados por Sabino (2007) “primarios, aquellos conocidos como secundarios se extraerán de la bibliografía revisada”. El producto de los cuestionarios se consideró entonces un resultado, que una vez procesado mediante un análisis o interpretación permitió concluir sobre estos.

En la investigación realizada el cuestionario tuvo como finalidad reconocer el punto de vista o perspectiva de los componentes del público interno y tal como lo define Brace (citado por Hernández y otros, 2006) “consistió en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Congruentes con el planteamiento del problema”, se realizaron preguntas cerradas con opción múltiple para la respuesta debido a que en este tipo de preguntas el investigador según (Hernández, Fernández y Baptista, 2006) “define las respuestas y se las muestra al encuestado, quien debe elegir la opción que describa más adecuadamente su respuesta”. Se pretendió con esto reducir el tiempo de aplicación, simplificar el esfuerzo de respuesta adaptándose esta herramienta al dinamismo que mantiene la organización hospitalaria y favoreció las comparaciones. Razón que facilitó el análisis de los datos obtenidos.

## **Resultados**

Con respecto al modelo de comunicación presente en la estrategia organizacional, la mitad de la población estudiada (50%), considera que el modelo de comunicación oral prevalece como el canal de mayor uso en las comunicaciones internas de la empresa. Un 30% respondió utilizando la valoración -en la escala de Likert- “Casi Siempre” que es un indicativo de frecuencia. Por lo que existe una tendencia del 80% de los encuestados que cree que la comunicación oral es el acto que prevalece en la situación estudiada.

El reconocimiento de los tipos de mensajes presentes en la estrategia de comunicación empresarial sobre aspectos relativos al ámbito laboral y situaciones internas, el 25 % de los encuestados confirma su existencia, en estos una proporción del 15% de la población consultada asegura que en estos mensajes frecuentes, se encuentran aquellos que describen cambios en procedimientos, estructuras o metodologías propias del hospital. Mientras que el 5% refiere que contienen aspectos relativos a logros, objetivos o desempeño. La contraparte de las respuestas anteriores, destaca que el 30% del total de la población niega la existencia de mensajes que tengan alguna relación con el trabajo y la solución de conflictos que en este pudieran generarse. Esta negativa es respaldada por el 5% de aquellos que aplicaron la opción -de la escala de Likert- “Casi Nunca” por lo que la estimación de intervalo sobre este particular indica que agrupa el 35% de la muestra.

Al indagar en la percepción de efectividad de los mensajes en la comunicación con el público interno, apenas el 25% de la muestra considera que existe la motivación particular en el personal con respecto al desempeño laboral, la escala más cercana que pudiera interpretarse con afinidad hacia esta respuesta -“Casi Siempre”, representa el 20%. En contraposición sólo el 5% considera que no existe motivación, mientras que el grupo que pudiera influir en esta tendencia aquella que reúne a quienes contestaron la herramienta -con el valor de escala- “Casi Nunca” fue del 30%.

Con respecto a la presencia del mensaje de incentivo en la comunicación interna, el resultado del cuestionario aplicado da razón que el 50% de la muestra consultada responde; que nunca ha recibido un mensaje de felicitación por el desempeño. Apenas un 5% admite recibirlos.

Al intentar identificar elementos de persuasión en la comunicación interna, el 45% de la muestra consultada afirma que la información que recibe permite conocer mejor la organización, el 25% considera la información que recibe completa y suficiente, el 20% descarta este criterio. Tan solo el 5% consultado cree que la información que recibe no tiene utilidad alguna en lo relativo a conocer la empresa. Sobre la presencia de mensajes estratégicos capaces de generar; convicción, lealtad y respeto hacia la organización es de apenas un 10%. El 15% considera que existe una desvinculación con la participación o reconocimiento de sus acciones. Apenas el 10% del público interno considera que se promueve y estimula, ante un 35% que rechaza que esto ocurra.

El Predominio del mensaje motivador en la comunicación interna al respecto de reforzar o promover el desempeño de las responsabilidades individuales el 15% del público interno afirma que este indicador se encuentra presente, mientras un 25% señala lo contrario.

### **Discusión de resultados**

Al respecto, los resultados indican que la transmisión oral del mensaje es el medio prevaleciente en el modelo de comunicación interna del hospital. Por lo tanto el modelo es informal, razón que no garantiza el soporte que materializa el proceso comunicativo entre todos los elementos de la organización, mecanismo indispensable para establecer relaciones entre individuos y facilitar las funciones.

Para que una comunicación interna exista, debe según Goldhaber y Fernández (citado por Páez y Fuenmayor, 2005) “recorrer ascendente y descendentemente, vertical y horizontal”. La informalidad sugiere imprecisión en el lenguaje, por lo que se evidencia en la investigación que el proceso que actualmente ocurre, no se convierte en apoyo para el éxito del proceso comunicativo, al contrario puede derivar en una barrera.

Del proceso de comunicación con el público interno depende la evolución de la organización y el cumplimiento de metas. Cuando prevalece la comunicación informal sugiere Puyal (2001) “se favorece un concepto generalizado y erróneo.”

Con relación al tipo de mensajes que están presentes en la comunicación interna del hospital estudiado, una vez indagado en las tres condiciones de importancia; como lo refiere el aspecto propio del desempeño, lo relativo a nuevos procedimientos y aquellos de estímulo o felicitación los resultados brindaron detalles de descuido muy elevados.

El esfuerzo comunicacional va dirigido hacia la política comunicacional, que sugiere de acuerdo a Villalobos (citado por Castellanos y Ramírez, 2010) “la expresión de normas y principios de carácter obligatorio” descuidando aquella comunicación que tiene como finalidad orientar y acompañar la acción. Se hace necesario tener presente que la comunicación contiene información y todo proceso informativo genera una decodificación analítica o interactiva, cuando ocurre la participación entonces se cumple el fin de la comunicación organizacional.

La efectividad de los mensajes en una comunicación depende la construcción de la identidad e imagen corporativa. El valor fundamental de ser seguros, contundente y precisos de los mensajes es que favorezca la pertenencia entre los componentes de la organización. De acuerdo a lo sugerido por Márquez (2006) al referirse a la comunicación como un fenómeno social colectivo, fundamentado en la interactividad del intercambio de una información específica, donde estos mensajes deberán estar contruidos bajo una conjugación correcta, que tal como lo plantea Pizzolante (2011) se convierta en el brazo indispensable para que el proceso de comunicación interna sea exitoso.

Por ello los mensajes deben brindar cabida y ponderar en estos el reconocimiento a los integrantes de la organización, para que esta acción permita la valoración del sujeto en la percepción del público externo.

Ahora bien, la interactividad debe estar presente, la pasividad no es signo de entendimiento, al contrario generalmente se vincula con interpretaciones erradas en la aceptación del mensaje que finaliza en situaciones tensas o de conflicto, de allí que el análisis de las circunstancias que derivan un conflicto en las organizaciones empresariales tienen mayor fundamento en problemas surgidos del proceso de comunicación de allí que conocer estas situaciones, permite aplicar el método sugerido por Moree (citado por Domínguez y García, 2003) que señala evitar “enfrentar como conflictos de causa estructural o conflictos reales, cuando en realidad no lo son” y considera que la mejor manera de actuar en estos casos corresponde a derivar la acción sobre los canales de comunicación para mejorar la conducción de información.

Es significativo que el mensaje tal como es recibido por el público interno, cuando es referido a orientaciones laborales es de fácil entendimiento, ello sugiere que el cara a cara en una situación práctica laboral ha tenido mayor capacidad para informar y corregir que el mensaje formal. Aquí prevalece el concepto de Pascuali citado por Márquez (2006) que afirma sobre la comunicación “la necesidad de ser interactiva y requerir la respuesta del receptor”. Es un indicativo que el lapso de inmediatez es vinculante con la celeridad y obtención de resultados.

## **Conclusiones**

No existe un Plan de Comunicación Interna en el hospital que administra la Cruz Roja de Puerto Cabello, la identidad corporativa depende de la percepción individual por la carencia de refuerzo. Persiste la necesidad de impulsar en el público interno una comunicación eficiente.

La gerencia debe generar mensajes institucionales, motivacionales y persuasivos para impulsar la acción de los empleados. Incentivar el desarrollo profesional y crecimiento del talento humano.

Establecer lazos vinculantes en la búsqueda de la armonía en la organización que involucren al componente laboral como protagonista; lograr tácticas, alianzas y acuerdos que favorezcan la estabilidad y desarrollo de la empresa.

Se requiere implementar el proceso de comunicación interna que garantice la fluidez de manera horizontal, vertical y sistémica en un justo equilibrio de la formalidad, diversificando los instrumentos que sirven de canal comunicacional, todo esto a manera de permitir la efectividad de los procesos y disminuir el ruido comunicacional. Procurando incentivar la pluralidad de argumentos que fundamentan la expectativa del público interno en la satisfacción de necesidades y requerimientos.

La organización debe reconocer en la sensibilidad propia de la misión institucional de su marca al público interno que le constituye.

No existe en esta organización hospitalaria una formulación estratégica y sólida de comunicación interna que posibilite el funcionamiento armónico en clara respuesta a la realidad de la empresa.

Se identificaron acciones o barreras en la comunicación con el público interno que evita que se pueda influir en el ordenamiento que requiere la identidad corporativa. Razón por la que la comunicación deja de ser funcional, aún en la creencia de ocurrencia.

No es efectivo el proceso de comunicación interna, se requiere la selección de un método apropiado, escogiendo un buen medio y cuidando el contenido.

Las estrategias comunicacionales que ejecuta la gerencia del hospital administrado por la Cruz Roja de Puerto Cabello, no se desarrolla de manera dirigida, más bien persiste en esta la forma aislada, lo que dispersa el esfuerzo de comunicación.

Por tanto, se concluye que las estrategias de comunicación interna utilizadas en el hospital dependiente de la Cruz Roja de Puerto Cabello, son débiles, aportan pocos argumentos que permitan establecer la identidad corporativa y deben ser optimizadas para garantizar su efectividad.

## Referencias

- Castellanos L., y Ramírez Fanny (2010) Análisis de las políticas y estrategias comunicacionales de la Universidad del Zulia, Facultad Experimental de Ciencias hacia su comunidad estudiantil. Universidad del Zulia, Maracaibo.
- Domínguez, R. y García, S. (2003). Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Rey Juan Carlos en [www.fcjs.urjc.es](http://www.fcjs.urjc.es)
- García M (2002) Aprovechamiento de las nuevas tecnologías informativas en los programas de comunicaciones internas. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.
- Márquez, A. (2006) La comunicación impresa. Caracas, Vadell Hermanos Editores.
- Páez, A. y Fuenmayor, J. Paradigmas sobre gestión comunicacional en el ámbito universitario. Revista electrónica Razón y Palabra. Año 10, N° 43 febrero – marzo 2005 en [www.razónypalabra.org.mx](http://www.razónypalabra.org.mx)
- Pizzolante Negrón I. (2011). El Poder de la Comunicación Estratégica. Caracas: Gráficas ACEA
- Puyal, E. (2001) La comunicación interna y externa en la empresa. [versión electrónica] Recuperado el 2 de agosto del 2014 en <http://www.5campus.com/leccion/covil>
- Ramírez, T. (2007) Como hacer un proyecto de investigación. Caracas, Editorial Panapo.
- Román Muñoz, O. H., Arbeláez, G., & Patiño Vargas, C. (2013). Pensamiento Estratégico un Cambio de Paradigmas Administrativos en la Era de la Conversación. International Review of Business Research Papers, 83-108
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2003) Metodología de la Investigación. México, Editorial Mc Graw Hill.

## Capítulo 41

### POTENCIANDO EL TURISMO PORTEÑO: ESTRATEGIAS TURÍSTICAS PARA ISLA LARGA, ESTADO CARABOBO

Diodman Hernández  
Ankaris Álvarez  
Daniel Grisanti  
Dalia Correa

#### Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo diseñar estrategias turísticas para Isla Larga, Parque Nacional San Esteban del Estado Carabobo como una vía para contribuir con la potenciación del turismo porteño. Centramos la atención en Isla Larga ya que posee una gran variedad de recursos naturales e históricos que pueden ser una alternativa de desarrollo económico y social para Puerto Cabello y el país, tomando en consideración que gracias al turismo se puede aumentar notablemente la inversión, se genera un mayor nivel de desarrollo en las áreas involucradas, así como divisas no tradicionales. El estudio está adscrito a la línea de investigación “Turismo, cultura y desarrollo”, del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Teóricamente está basado en los principios de sostenibilidad turística, el desarrollo sostenible, planificación estratégica, estrategias turísticas y en el desarrollo económico que el turismo trae consigo. Metodológicamente la investigación tiene un nivel descriptivo con un diseño campo; con base en un estudio preliminar, se aplicó una entrevista a funcionarios de algunos de los principales entes de turismo del municipio y del estado Carabobo. Los resultados arrojaron que es preciso adoptar un enfoque del desarrollo, gestión y supervisión de los planes y estrategias de turismo ejercidos en Isla Larga, haciendo indispensable la aplicación de nuevas estrategias con sentido de sostenibilidad que impulsen las riquezas existentes en la zona e incrementen la captación de turistas.

**Palabras clave:** Turismo sostenible, estrategias turísticas, desarrollo socioeconómico, Isla Larga.

## 1. Introducción

En Venezuela, la actividad turística ha tomado cada vez mayor relevancia y se ha posicionado como un motor fundamental para el crecimiento y desarrollo económico. La excelente ubicación geográfica que posee lo hace un país privilegiado para el desarrollo turístico, dentro de la amplia gama de los distintos núcleos turísticos que ofrece y la diversidad de recursos naturales, se encuentra particularmente el Estado Carabobo, el cual, cuenta con diversos destinos turísticos e históricos; siendo Isla Larga uno de ellos, ubicado en el Parque Nacional San Esteban. Ante la diversidad de paisajes que conforman la isla, existe la inquietud de que no se ha dado el valor necesario para el desarrollo e impulso como potencia y atractivo turístico.

Isla Larga es uno de los lugares que puede tener mayor explotación del turismo sin embargo, no se ha concienciado los diversos paisajes naturales que posee para el disfrute y placer de los visitantes. A pesar que, Puerto Cabello se ha ido fortaleciendo en los últimos tiempos aspirando consolidarse como un destino turístico de curso internacional, es necesario estimular procesos para incentivar la preservación del ambiente y el mantenimiento de los alrededores de Isla Larga. Así mismo, existen debilidades en el tratamiento y gestión del ambiente, en la seguridad y desarrollo de la infraestructura necesaria para atraer al turista en mayor escala y en el personal especializado para el asesoramiento turístico acerca de las riquezas existentes en el lugar. Por ende, la presente investigación se ha realizado con el propósito de diseñar estrategias turísticas para Isla Larga, Parque Nacional San Esteban del Estado Carabobo como una vía para potenciar el turismo porteño y del país.

Para la realización de la investigación se tomaron en cuenta diferentes aspectos de los planes y estrategias de turismo ejercidos en Isla Larga, por los entes encargados actualmente de la actividad turística en el estado y en el municipio Puerto Cabello, para proponer la aplicación de nuevas estrategias turísticas con sentido de sostenibilidad que impulsen las riquezas existentes en la zona e incrementen la captación de turistas. Para dar cuenta de todo el proceso, el estudio que da origen a esta ponencia se estructuró en cinco capítulos:

El Capítulo I: El cual se refiere al problema, en este capítulo se planteó la problemática del turismo en Isla Larga, su formulación, se mencionan los objetivos y por último la justificación de la investigación.

El Capítulo II: Se plantearon los antecedentes, las bases teóricas y legales, así como la definición de términos clave, lo cual representa el sustento teórico de la investigación.

El Capítulo III: Se presentó el marco metodológico, en el cual, se describe el tipo y diseño de la investigación, sujetos informantes y fases metodológicas.

El Capítulo IV: Análisis de los resultados, en el cual se presentan los resultados obtenidos del instrumento de recolección de datos aplicado a los sujetos informantes.

Y finalmente, el Capítulo V: En donde se desarrollan las estrategias turísticas para Isla Larga.

Con esta investigación se contribuye con El Plan Estratégico Nacional de Turismo 2015-2019 que tiene como objetivo consolidar al turismo como motor de la economía, bajo esquemas de desarrollo (redes, servicios e infraestructura), así como maximizar la calidad de los servicios, posicionar a Venezuela como producto turístico e impulsar la inclusión turística socio productiva, ya que, se desea diseñar estrategias de turismo para Isla Larga. La eficiencia con la cual se implementen y desarrollen las diversas estrategias turísticas, resultan factores importantes para el crecimiento social y económico de esta zona, pudiendo convertirse en la base para lograr un posicionamiento significativo como gran atractivo turístico nacional e internacional.

A su vez, aporta su contribución con el Plan de la Patria 2013-2019, que en los objetivos estratégicos y generales 3.2.6, 3.2.6.1, 3.2.7 y 3.2.7.1 expresa la intención de fortalecer el sector turismo como una herramienta de inclusión social, facilitando y garantizando a los venezolanos, el acceso a los destinos turísticos y el disfrute de las infraestructuras turísticas del estado en condiciones de precios justos y razonables. Así mismo, potenciar los destinos turísticos deprimidos, a través del mejoramiento o creación de infraestructuras turísticas, desarrollar el sector turismo como una actividad productiva que genere ingresos suficientes que puedan ser redistribuidos por el Gobierno Bolivariano para satisfacer las necesidades de los venezolanos y promover el crecimiento del turismo interno a través de políticas y programas de turismo popular. En este

sentido, el Plan de la Patria, se enlaza perfectamente con el fin de este estudio, ya que Isla Larga, es un destino turístico que siendo potenciado, pudiera convertirse en un elemento generador de empleo e ingresos que estén dirigidos a la satisfacción de las necesidades del entorno. En este orden de ideas, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, gestión y supervisión del turismo en la isla, haciendo imprescindible la búsqueda de nuevas alternativas para impulsar las riquezas existentes en la zona y generar la captación de turistas.

En los aspectos teóricos esta investigación fundamenta sus bases en los siguientes ejes: planificación, Goodstein (1998); estrategias, Koontz (1991); planificación estratégica, Steiner (1996); planificación turística, Hernández Díaz (1982); sostenibilidad turística, Vessuri en Correa y Márquez (2013); capacidad de carga para el turismo sostenible Manning y Dougherty en Correa y Márquez (2013), turismo y desarrollo económico, Martin y Sáez (2006); las actividades turísticas, Iranzo (2003); desarrollo turentre otros ejes teóricos estudiados.

## **2. Metodología**

El diseño fue de campo, con apoyo documental y de nivel descriptivo. Se buscó identificar la situación actual de Isla Larga, conocer los mecanismos y estrategias turísticas que posee actualmente, posibilitando información para responder a las interrogantes planteadas en relación con el caso de estudio, permitiendo a los investigadores proponer estrategias turísticas para Isla Larga.

Se elaboró un marco teórico considerando diversas fuentes documentales vinculadas a la temática y se recolectó información de fuentes primarias. Mediante una entrevista estructurada, se obtuvo información directamente de Michael Mayorca, coordinador del Departamento de Capacitación y Promoción Turística y de Yusmelit Zambrano, coordinadora de Promociones Turísticas, ambos representantes del Instituto Municipal Autónomo de Turismo del Municipio Puerto Cabello (IMATUR). Así mismo, se obtuvo información de la licenciada Aura Dorante, gerente del Instituto Nacional de Turismo del Estado Carabobo (INATUR), y a su vez, de la directora regional del Instituto Nacional de Parques en Carabobo (INPARQUES) María Eugenia López. Por último, se solicitó información de la directiva de la Corporación para la Promoción e Inversión y Desarrollo Turístico del Estado Carabobo (CORPROINTUR) sin embargo, no se logró obtenerla dado que el

personal presente en la institución no estaba autorizado para ofrecer declaración alguna. De igual modo, se acudió a la Corporación de Desarrollo de la Región Central (CORPOCENTRO) donde se determinó que no existe, en la actualidad, algún departamento encargado en el área turística. Por otra parte, a través de la observación se registró cada una de las actividades que se dan en el lugar obteniendo datos importantes sobre la situación actual de Isla Larga permitiendo hacer una evaluación de manera objetiva.

Una vez realizadas las entrevistas y el proceso de observación, la información obtenida fue procesada de manera cualitativa. Para el procesamiento de la entrevista se analizaron las respuestas de cada una de las preguntas para responder las interrogantes planteadas, estableciendo un análisis comparativo de las respuestas en función de ir formando una visión a partir de cada una y de esta forma obtener los elementos pertinentes en el diseño de estrategias para Isla Larga. La información obtenida de la observación fue volcada en fichas diseñadas a tal fin.

### **3. Resultados**

#### **3.1. Planes y proyectos turísticos que los organismos competentes tienen para Isla Larga y su visión del turismo en la zona.**

Debido a la gran variedad de recursos culturales, naturales e históricos que el municipio Puerto Cabello posee, se ha visto considerado en los planes y proyectos desarrollados por parte de los entes gubernamentales, siendo estos el Plan de la Patria (2013-2019) y el Plan Estratégico Nacional de Turismo - Plan Sectorial (2015-2019) en los cuales, se puede destacar en sus objetivos estratégicos y generales que el sector turístico puede convertirse en una actividad productiva que genere ingresos suficientes para contribuir con la economía nacional.

Así mismo, el Ministerio del Poder Popular para el Turismo siguiendo los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Nacional, se ha ido fortaleciendo en el desarrollo de la actividad turística del país y a su vez, en el estado Carabobo donde se han mejorado y recuperado espacios turísticos como el Fortín Solano, Casa Bartolomé Salom, entre otros, para el goce y disfrute de los turistas y usuarios. En este sentido, la Secretaría de Producción, Turismo y Economía de la gobernación del estado Carabobo, ha realizado la proyección turística del estado incluyendo a Isla Larga como un destino internacional, de hecho el eslogan de la Corporación para el Desarrollo

Turístico del Estado Carabobo es “Carabobo un destino Internacional”. Los organismos competentes en la zona, tienen una visión clara de posicionar a Puerto Cabello, gracias a su gran potencial en turismo sol y playa como destino de referencia nacional e internacional, contribuyendo con el crecimiento endógeno del país, el bienestar y su desarrollo.

3.2. Los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas se presentan de acuerdo al orden de preguntas y respuestas procesadas integralmente:

*¿Cuál es su percepción del turismo en el país?*

Según el criterio de los sujetos informantes de las instituciones entrevistadas, la percepción del turismo va de la mano con los lineamientos nacionales de turismo y el Plan de la Patria. En tal sentido, el turismo se ha ido fortaleciendo en el Estado Carabobo, ya que las organizaciones de turismo han recuperado espacios y están desarrollando otros para brindar una grata experiencia al turista o visitante, a pesar de la emergencia económica que está atravesando el país actualmente la cual, limita a gran parte de la población venezolana trasladarse fuera de su entorno para recrearse.

*Según su criterio ¿De qué manera se puede desarrollar el turismo en el país?*

La forma de desarrollar el turismo en el país es una labor que no solo se debe dar por parte de las instituciones de turismo sino que también es necesario desarrollar en el turista el sentido de pertenencia por lo cual es necesario mejorar la cultura turística de los venezolanos y esto se puede lograr siempre y cuando las organizaciones de turismo trabajen de manera ordenada, eficiente, unificando los criterios y objetivos necesarios que permitan revalorizar el turismo en el país.

*¿Considera que el turismo puede captar divisas que fortalezcan la economía del país?*

El turismo si puede captar divisas que fortalezcan la economía del país para ello, es necesario fortalecer los distintos atractivos y planes estratégicos de turismo en Venezuela y promoverlos a nivel internacional. Así mismo, se debe incentivar un turismo sostenible que permita cuidar los diversos destinos turísticos en el territorio, ya que el turismo es un motor fundamental para el desarrollo económico de la nación.

*¿Considera que Venezuela pueda ubicarse como una potencia en el área turística?*

Efectivamente, Venezuela posee los atractivos turísticos necesarios para captar a cualquier turista y convertirse en una potencia turística a nivel mundial. Para ello, las instituciones de turismo del país han seguido los lineamientos y planes turísticos emitidos por los entes gubernamentales que han tomado en consideración al turismo posicionándolo como un motor que surtirá beneficios a la economía. Sin embargo, falta la unificación de criterios de dichas instituciones para lograr que Venezuela se ubique como potencia turística.

*¿Considera que la actividad turística dentro del Municipio Puerto Cabello es una estrategia factible para su desarrollo económico?*

Sí, es una estrategia factible, el alcalde del municipio ha contribuido en la recuperación de los espacios turísticos deteriorados de la zona, incluso el MINTUR ha desarrollado un Plan Sectorial de Turismo (2015-2016) para impulsar el desarrollo turístico y económico en el Municipio Puerto Cabello. Esto indica, que anteriormente debido a la falta de cuidado y atención los sitios turísticos se estaban deteriorando y desaprovecho el potencial y riqueza turística que posee el municipio.

*¿Conoce la existencia de planes que promueven el turismo sostenible en Isla Larga?*

Según la información recibida por los entes previamente estudiados se están desarrollando planes que promueven el turismo sostenible en Isla Larga, esto indica que la puesta en marcha de los planes anteriores no fue del todo eficiente y actualmente se están llevando a cabo nuevas estrategias para la promoción de un turismo sostenible en la isla.

*¿Considera que las estrategias y programas turísticos establecidos contribuyen con el desarrollo del Municipio Puerto Cabello?*

Puerto Cabello se ha fortalecido en los últimos tiempos con estrategias y programas implementados por las instituciones de turismo y entes gubernamentales que contribuyen con el desarrollo del municipio sin embargo, dichas estrategias y programas deben fortalecerse ya que en algunos casos son aplicadas solo en temporadas vacacionales y en otros casos no se aplica para culturizar e incentivar al turista en la preservación del ambiente.

*¿De qué forma el desarrollo de la actividad turística en Isla Larga contribuye con el crecimiento económico del Municipio Puerto Cabello?*

Se generan empleos de manera directa e indirecta, los prestadores del servicio de lanchas desde el muelle Quizandal hacia Isla Larga dejan su parte económica al municipio. En tal sentido, el desarrollo de la actividad turística contribuye con el crecimiento económico debido a que se generan empleos y se prestan servicios de traslado a la isla, obteniendo este municipio varias fuentes de ingresos que se reflejan en el crecimiento y desarrollo económico-social.

*Según su criterio ¿De qué manera impacta al ambiente el desarrollo de las actividades turísticas en Isla Larga?*

Impacta directamente en el contacto hombre-naturaleza por lo que la preservación y mantenimiento del espacio depende de las instituciones encargadas y del turista que debe contribuir con el cuidado y preservación del ambiente cuando este disfrutando de las riquezas naturales que le ofrece la isla. En tal sentido, es necesario concienciar al turista para que pueda realizar turismo sin causar daños que perjudiquen al ambiente.

*¿Existen actividades ambientales que ayuden a preservar la isla?*

Existen actividades ambientales aplicadas actualmente en Isla Larga planificadas directamente desde el INPARQUES en conjunto con las demás instituciones de turismo del estado e inclusive algunas empresas esto permite que se lleven a cabo jornadas de recolección de desechos. Sin embargo, al realizar el análisis de observación directa se identificó la existencia de aguas estancadas, cauchos, desechos sólidos, chapas, causando un impacto ambiental negativo en la isla.

*¿Cuáles servicios promueven el desarrollo turístico en Isla Larga?*

Entre los servicios ofrecidos para promover el desarrollo turístico en Isla Larga, se encuentran el traslado desde el muelle del balneario Quizandal hacia la isla por medio de peñeros a un costo realmente accesible por persona. Dentro de la isla existen servicios de alquiler de toldos, sillas, comida y buceo para brindar mayor comodidad del visitante, todo esto hace a Isla Larga el destino sol y playa de preferencia de los visitantes de Puerto Cabello.

*Según su criterio ¿Qué servicios ofrecidos en Isla Larga podrían mejorarse?*

Los servicios de traslado tanto terrestre como marítimo, deben ser ampliamente mejorados, para atraer un mayor número de turistas. En el caso del transporte terrestre crear rutas que lleguen directamente a playa Quizandal y en el marítimo modernizar y aumentar la flota de peñeros hacia Isla Larga para ofrecer un servicio acorde a esta belleza natural.

*¿La seguridad implica un punto fundamental para el desarrollo de la actividad turística en la localidad?*

Sin duda alguna, la seguridad es un punto fundamental y esencial para el desarrollo de cualquier actividad en un país y más aún cuando hablamos de turismo, ya que si no se garantiza este derecho, se limita la captación de temporadistas en la localidad y difícilmente pueda haber un crecimiento en esta importantísima área para el desarrollo de la nación.

*¿Considera que los servicios que se ofrecen en Isla Larga son aptos para alojar a todo tipo de turistas?*

Los servicios que se ofrecen en Isla Larga están aptos para recibir al turista por un tiempo determinado, sin embargo se deben realizar diferentes planes para mejorar los servicios existentes en ella, así como también hacer reestructuraciones y mejorar la calidad en la atención a lo temporadistas, para que el turista no dude en regresar en futuras ocasiones.

*¿Considera que los servicios existentes en Isla Larga, son adecuados para captar turistas a nivel internacional?*

Sí, están aptos para recibir al turista internacional, sin embargo hay que mejorar en lo existente. Un punto importante es realizar mejoras en los diferentes puntos de acceso a la isla, adecuar los muelles e instalaciones para dar un agradable impacto visual a cualquier tipo de turistas. Lo que sí es seguro, es que la isla enamora a cualquier tipo de turista gracias a su atractivo natural.

*¿Los guías turísticos de Isla Larga tienen la preparación necesaria para brindar la atención de manera adecuada al turista?*

En Isla Larga específicamente no hay guías turísticos, están en un proceso de formación con los guarda parques, sin embargo los diferentes entes de turismo en la región se han abocado en la preparación de los prestadores de servicios del lugar a través de talleres para que puedan recibir de la mejor manera al turista y brindar una mejor calidad en los servicios prestados.

### 3.3.Principales atractivos turísticos complementarios de Isla Larga.

Puerto Cabello, es un municipio que históricamente ha jugado un papel fundamental en Venezuela por estar situado en una zona costera, cuenta con grandes recursos naturales y culturales que lo hacen ser un municipio potencialmente atractivo para ejercer actividades turísticas. En el estudio se presentaron, mediante fichas de inventarios de atractivos turísticos los principales recursos turísticos complementarios de Isla Larga, entre los que destacan el Fortín Solano, la bahía de Patanemo, el pueblo de Borburata, el malecón de Puerto Cabello, la calle Los Lanceros, la casa de Bartolomé Salón, el evento la Bendición del Mar, el Baile de la Hamaca y el Puerto Turístico, entre otros.

## 4. Discusión

Durante años, han sido varias las estrategias, los planes y los proyectos desarrollados en el municipio Puerto Cabello con el propósito de mejorarlo e impulsarlo como una potencia turística. En este sentido, mediante información obtenida del seminario de Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, se verificó que la Gobernación del Estado Carabobo en el “Plan de proyección turística de Carabobo internacional, 2013 – 2016” precisó como destino turístico internacional a Isla larga, incluyéndolo dentro de los atractivos con potencial para posicionar al estado internacionalmente. Así mismo, a través de este estudio se pudieron identificar algunas debilidades y fortalezas en las estrategias de turismo puestas en marcha anteriormente por algunos de los principales entes turísticos del estado.

A pesar de existir planes y proyectos turísticos para Puerto Cabello, no se han colocado en marcha las estrategias necesarias para posicionar a Isla Larga como un destino internacional, ya que institucionalmente los entes competentes no han conseguido unificarse para trabajar de la mano y lograr las estrategias deseadas.

En base a lo anterior, las estrategias de turismo planteadas para Isla Larga a través de este estudio consisten esencialmente en promover el turismo como un factor importante en el desarrollo económico, social y cultural, pudiendo alcanzar un posicionamiento significativo y ubicarse como atractivo turístico nacional e internacional, que adicionalmente contribuya con el fortalecimiento en la economía de la nación. En este orden de ideas, es preciso adoptar un enfoque del desarrollo, gestión y supervisión de los planes y estrategias de turismo ejercidos en la isla, haciendo indispensable la aplicación de nuevas estrategias con sentido de sostenibilidad que impulsen las riquezas existentes en la zona e incrementen la captación de turistas. Se diseñaron estrategias a ser implementadas en el corto, mediano y largo plazo, agrupadas en función de los siguientes factores: mejorar la infraestructura y muebles, mejorar el sistema de información, mejorar la calidad de los servicios, optimizar el sistema de seguridad, limpieza y mantenimiento,

## **5. Conclusiones**

Según los objetivos planteados y los datos obtenidos en esta investigación se concluye lo siguiente:

De acuerdo a los planes estratégicos y proyectos turísticos que los organismos competentes han desarrollado actualmente en Isla Larga, se determinó la importancia de impulsar el turismo en la zona, dado que posee condiciones únicas para el desarrollo turístico. Así mismo, se destaca la importancia de ofrecer un turismo basado en los pilares de la sustentabilidad a fin de mantener en óptimas condiciones las riquezas que posee, y preservarlas en el futuro, de la mano con el personal capaz de generar conciencia y sensibilización turística a los prestadores de servicios, visitantes y turistas sobre las ventajas y bondades del turismo sustentable.

Mediante el inventario de atractivos turísticos se identificaron los principales atractivos turísticos complementarios de Isla Larga y que posee el municipio Puerto Cabello. Se determinó que este municipio cuenta con una gran variedad de espacios en los cuales se puede desarrollar la actividad turística.

Por último, se diagnosticaron algunas de las fortalezas y debilidades de las estrategias de turismo puestas en práctica en Isla Larga, lo cual permitió diseñar nuevas estrategias que aplicadas de manera eficiente pueden resultar en el beneficio de la isla, del estado y del país.

## Referencias

- Goodstein, Leonard (1998). *Planeación Estratégica Aplicada*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, Edgar. (1982). *Planificación turística: un enfoque metodológico*. México: Editorial Trillas.
- Iranzo, Juan. (2003). *La estructura económica de los mercados turísticos*. Institutos de estudios económicos Madrid.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1991). *Libro Administración*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Ley Orgánica del Turismo [Documento en línea]. Disponible en: [http://www.cpzulia.org/ARCHIVOS/Decreto\\_1441\\_Ley\\_Organica\\_del\\_Turismo\\_18\\_11\\_14.pdf](http://www.cpzulia.org/ARCHIVOS/Decreto_1441_Ley_Organica_del_Turismo_18_11_14.pdf) [Consulta: Junio, 2015].
- Manning, Edward y Dougherty, David. (2013). *La capacidad de carga para el turismo sostenible*. En D. Correa y L. Márquez (Comp.) *Turismo sostenible*. (pp. 79-118). Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Martin, P. y Sáez, A. (2006). *Estructura económica del turismo*. Madrid - España: Editorial Síntesis S.A.
- Pearce, D. (1988). *Desarrollo Turístico. Su planificación y ubicación geográfica*. México: Editorial Trillas.
- Plan de la Patria 2013-2019. [Documento en línea]. Disponible en: <http://gobiernoenlinea.gob.ve/home/archivos/PLAN-DE-LA-PATRIA-2013-2019.pdf> [Consulta: Mayo 11, 2015].
- Plan Estratégico Nacional de Turismo. 2015-2019. [Documento en línea]. Disponible en: [http://www.mintur.gob.ve/mintur/descargasweb/Presentacion\\_Ministro\\_estatica.pdf](http://www.mintur.gob.ve/mintur/descargasweb/Presentacion_Ministro_estatica.pdf) [Consulta: Junio, 2015].
- Steiner, George (1996). *Planeación Estratégica*. México: Lo que todo dirigente debe saber. 11na Edición. / Ed. Compañía Editorial Continental, S.A.
- Vessuri, Hebe. (2013). *Instituciones, capacidades y desarrollo sostenible en el ámbito del turismo*. En D. Correa y L. Márquez (Comp.) *Turismo sostenible*. (pp. 17-34). Universidad de Carabobo. Venezuela.

# TIC e innovación tecnológica



**TOMO II**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

**BRECHA DIGITAL:  
UNA MIRADA DESDE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Ana Cordero Borjas  
Williams Aranguren

**Resumen**

En la Sociedad de la Información surgen algunas inquietudes relacionadas con la posibilidad de acceso a las TIC, sus usos y las brechas que ello puede generar no sólo en lo económico sino en lo social. Ante ello surge la necesidad de analizar la brecha digital de los estudiantes de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo en el Campus Bárbula, para lo cual se llevó a cabo un estudio no experimental, siguiendo un diseño transeccional descriptivo y se aplicó un instrumento a una muestra no probabilística de 186 estudiantes (sujetos voluntarios). Se puede afirmar que no existen brechas digitales entre este grupo de estudiantes en cuanto a: la infraestructura TIC y equipamiento que manejan y los conocimientos básicos de informática que poseen; se detectaron respuestas menos homogéneas con respecto a los usos que hacen de Internet, específicamente con relación a las compras en línea y al uso del gobierno electrónico, así como al consultar acerca de las redes sociales que visitan no se obtuvieron tendencias claras sobre Dropbox ni Skype. La investigación abre otras posibilidades de estudio sobre los programas de formación TIC en este grupo de estudiantes ya que las brechas digitales no sólo están vinculadas al manejo de las TIC sino a su uso y la calidad de la información que se maneje para generar conocimiento.

**Palabras clave:** Brecha digital, TIC, estudiantes universitarios.

## 1. Introducción

Para Cabero (2005) nadie pone en duda, independientemente de lo acertado, o no, del término “Sociedad del Conocimiento” o “Sociedad de la Información”, que hemos pasado a un modelo social notablemente diferente al existente a finales del siglo XX, ya que a grandes rasgos la sociedad ha pasado por diferentes estadios de evolución: agrícola, industrial, postindustrial y de la información.

La última como han apuntado diferentes autores: Reigeluth, 1996; Marchesi y Martín, 1998; Tejada 2000a; Tezanos, 2001; Majó y Marqués, 2002; y Cabero (2001b y 2003), viene matizada por una serie de características distintivas, entre las cuales destacan: sustitución de los sistemas de producción mecánicos, por otros de carácter electrónicos y automáticos, selección continua de áreas de desarrollo preferente en la investigación ligadas al impacto tecnológico, globalización de los medios de comunicación de masas tradicionales, e interconexión de las tecnologías tanto tradicionales como novedosas, de manera que permitan romper las barreras espacio-temporales y el alcance de grandes distancias, velocidad del cambio (Cabero, 2005).

El mismo autor afirma que “posiblemente de todas ellas, la más significativa es que giran en torno a las TICs, como elementos no sólo de comunicación, sino de desarrollo y motor económico y cultural” (Cabero, 2005:3), por ello, no es de extrañar que tal como afirma Cordero (2016) organismos internacionales como la CEPAL (2008) conjuntamente con el BM y el OSILAC, entre otros organismos internacionales, confirmen que las TIC como herramienta impulsora del desarrollo en diversas áreas de la actividad económica y social de un país, tienen efectos positivos a partir de la digitalización de los flujos de información y comunicación.

Ante ello, surgen algunas inquietudes relacionadas con la posibilidad de acceso a las TIC, sus usos y las brechas que ello puede generar no sólo en lo económico sino en lo social. De allí que estos mismos organismos internacionales hayan avanzado en la detección de las brechas digitales existentes entre las naciones y colectivos ya que si bien el avance de las TIC ha beneficiado el mejoramiento de la calidad de vida de la población al facilitar el acceso a la información, al conocimiento y a la educación “la incorporación de estas innovaciones comunicacionales en la vida de las personas, grupos, países y continentes ha acentuado las disparidades entre los estratos de

más bajos ingresos con respecto a aquellos que tienen mejores condiciones socioeconómicas” (Arboleda, 2009:28).

Por su parte, Cabero y Llorente (2008) sostienen que en

Una sociedad del conocimiento, aquellos sujetos que no se encuentren capacitados para incorporar las TICs de forma expresiva, comunicativa, de ocio, laboral, o social a su mundo se van a ver notablemente marginados de la ciudadanía, y con menos posibilidades para desarrollarse y desenvolverse en todos los niveles sociales. La brecha digital, como apuntábamos, no se produce sólo entre naciones y contextos geográficos, sino también entre personas y colectivos (p. 12)

Todo lo anterior, conlleva a reflexionar sobre la brecha digital entre los diferentes colectivos, en especial entre aquellos que se forman actualmente en los espacios universitarios, por lo cual surge la presente investigación cuyo propósito es analizar la brecha digital existente en jóvenes universitarios, teniendo como sujetos de dicho análisis a los estudiantes de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo en el Campus Bárbula.

## **2. Una mirada previa: marco referencial**

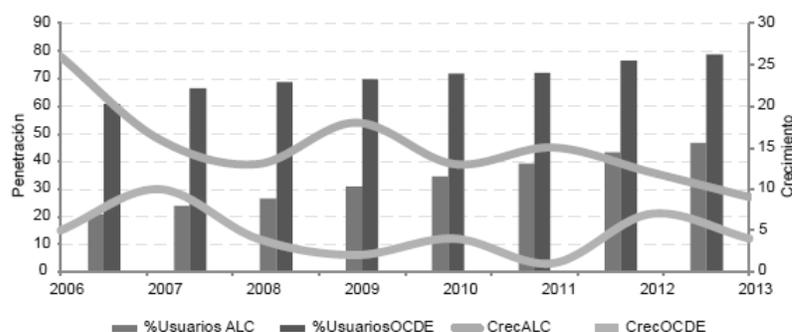
De acuerdo a la CEPAL (2010:8) las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el sector productivo de América Latina y el Caribe “están llamadas a aumentar la productividad de la región, actualmente insuficiente para garantizar el crecimiento económico sustentable y el bienestar de toda su población”. Ello implica que el aporte de las TIC estará condicionado al acceso a las mismas y a su uso ya que al momento de detectar brechas digitales, no sólo se refiere a infraestructura TIC sino también al grado de utilización de las mismas.

Dada la importancia de las TIC en la actualidad debido a su rol fundamental en la Economía Basada en el Conocimiento (EBC) o Sociedad de la Información, cabe recordar que según la OCDE (s/f), la brecha digital se refiere a la brecha entre los individuos, hogares, negocios y áreas geográficas en los diferentes niveles socio-económicos con respecto a sus oportunidades de acceso a tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el uso de la Internet. Ella refleja las diferencias entre países y dentro de éstos, y plantea una serie de preguntas como por ejemplo: ¿Dónde ocurren y por qué? ¿Cuáles son sus causas? ¿Cómo puede medirse? ¿Cuáles son los

parámetros pertinentes? ¿Qué tan ancha es? ¿Dónde es más crítica esta brecha? ¿Cuáles son sus posibles efectos a corto plazo y en el largo plazo? ¿Qué hay que hacer para aliviarla? Estas preguntas se han planteado recientemente, y no es posible, hasta ahora, responder con certeza a todas ellas.

Los gráficos 1 y 2 presentan la evolución del número de usuarios de Internet, 2006-2013 (porcentaje del total de la población) y la evolución de los usuarios de Internet por país, 2006-2013 (porcentaje del total de la población) con datos extraídos de la CEPAL (2015)

**Gráfico 1.** Evolución del número de usuarios de Internet, 2006-2013 (porcentaje del total de la población)

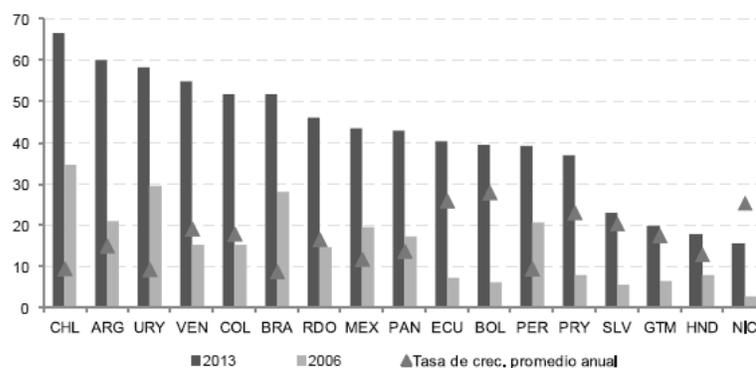


Fuente: CEPAL con datos de UIT, *World Telecommunications Indicators Database*, 2014. Los datos para la OCDE no incluyen a Chile y México.

<sup>a</sup> Usuarios de Internet para la UIT, son todas las personas que hicieron uso del servicio de Internet independientemente del lugar y del tipo de acceso, en un determinado periodo.

Fuente: CEPAL (2015)

**Gráfico 2.** Evolución de los usuarios de Internet por país, 2006-2013 (%)

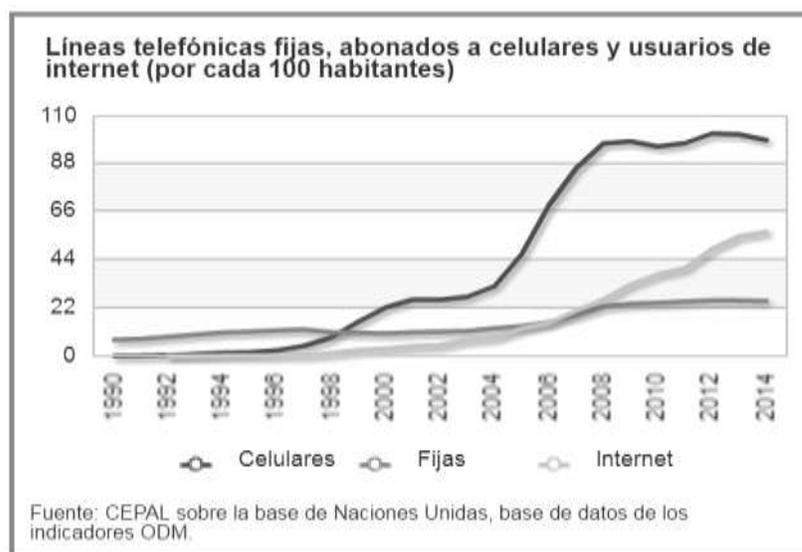


Fuente: CEPAL con datos de UIT, *World Telecommunications Indicators Database*, 2014.

Fuente: CEPAL (2015)

Los datos presentados permiten afirmar que en los países de América Latina y el Caribe se ha experimentado un crecimiento leve pero sostenido en cuanto a infraestructura y acceso a las TIC, pero el mismo ha sido desproporcional entre estos países, por lo cual se ubica una notable brecha en los diferentes indicadores referidos a la penetración, acceso y uso de las TIC. En el caso particular venezolano, en lo que va de siglo XXI, la telefonía móvil se ha incrementado significativamente en especial a partir de 2004, la telefonía fija ha sufrido un estancamiento en los últimos 6 años periodo en el cual ha crecido el número de usuarios de Internet. En el siguiente gráfico se puede observar la situación del acceso a TIC en Venezuela de acuerdo a datos de la CEPAL (2015) ya descritos.

**Gráfico 3.** Acceso a las TIC en Venezuela, 1990-2014



Fuente: CEPAL (2015)

Pese al incremento sostenido que ha experimentado Venezuela en cuanto a la suscripción a telefonía móvil al igual que el número de usuarios de Internet, este país presenta leves brechas con respecto a países como Chile, Uruguay y Argentina. Cabero (2005) considera que dada la importancia de las TIC en la sociedad y las posibles brechas digitales, estas últimas ya se han considerado como uno de los elementos de marginación entre personas, países y colectivos, dentro de la sociedad del conocimiento, ante ello, el autor señala:

Soy de los que piensan que llegar, llegaremos, y además llegaremos todos, pero que posiblemente el problema sea si vamos a llegar a tiempo. El riesgo, que nos encontramos es que la brecha digital se está convirtiendo en elemento de separación, de e-exclusión, de personas, colectivos, instituciones y países. De forma que la separación y marginación meramente tecnológica, se está convirtiendo en separación y marginación social, personal y educativa. Es decir, que la brecha digital, se convierte en brecha social, de forma que la tecnología pueda ser un elemento de exclusión y no de inclusión social (p. 3).

Luego de esta breve revisión sobre algunos referentes que permiten contextualizar el presente estudio, las siguientes secciones están dedicadas a la metodología, los resultados, la discusión y las conclusiones.

### **3. Metodología**

El estudio según el nivel de investigación es considerado descriptivo. Se recolectó y analizó información con el propósito de analizar la brecha digital existente en jóvenes universitarios, teniendo como sujetos de dicho análisis a los estudiantes de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo en el Campus Bárbula. Para alcanzar el propósito señalado se llevó a cabo un estudio no experimental, con especial énfasis en un diseño transeccional descriptivo.

Para ello se utilizó como instrumento de recolección de información la encuesta, la cual fue aplicada a 186 estudiantes regulares de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo en el Campus Bárbula. La muestra utilizada es de carácter no probabilístico, de sujetos voluntarios y se tomó la misma de acuerdo a la población suministrada por la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Campus Bárbula, dependencia que señaló que durante el periodo lectivo 2S-2015 la Escuela cuenta con 7694 alumnos regulares, por lo cual la muestra no probabilística de sujetos voluntarios representa 2,42% de la población.

Tomando como referente los indicadores de infraestructura TIC y brecha digital de la CEPAL, la OSILAC y CONATEL, se diseñó un cuestionario donde se plantean 18 preguntas dicotómicas agrupadas en cuatro categorías: a) infraestructura y equipamiento en hogares, b) habilidades y conocimientos, c) usos de Internet y d) uso de las redes sociales. El cuestionario fue sometido al

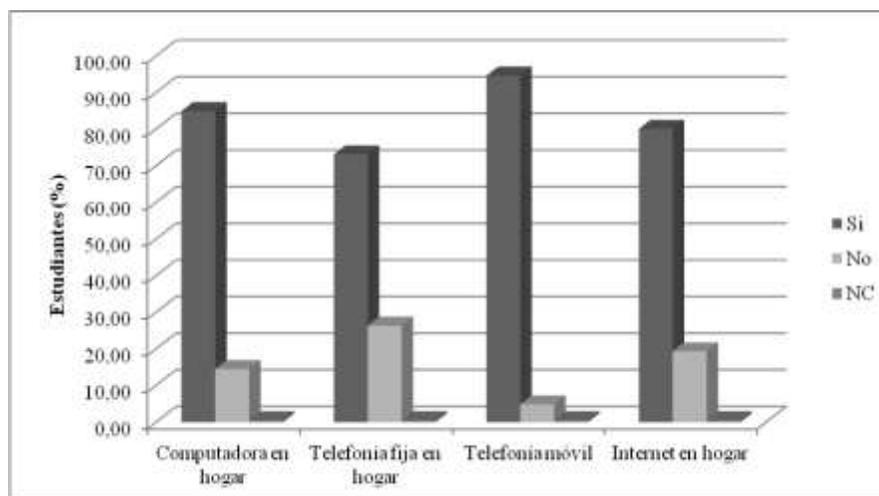
juicio de expertos para su validez y posteriormente se midió la confiabilidad del instrumento usando para ello el coeficiente de confiabilidad Kuder Richardson, se puede afirmar (luego de calculado el Kuder Richardson) que el instrumento diseñado es 74% confiable.

#### 4. Resultados

Luego de aplicado el instrumento de recolección de información, se pudieron obtener los siguientes resultados, los cuales serán presentados agrupados en las cuatro categorías ya indicadas en la sección anterior:

Con relación a la infraestructura y equipamiento en hogares, se puede evidenciar que tal como ha sucedido en los hogares venezolanos en general, hay una sustitución progresiva de la telefonía fija por la telefonía móvil y que a pesar de que la mayoría posee computadora, ello no implica que en la misma proporción tenga suscripción a Internet.

**Gráfico 4.** Infraestructura y equipamiento en hogares

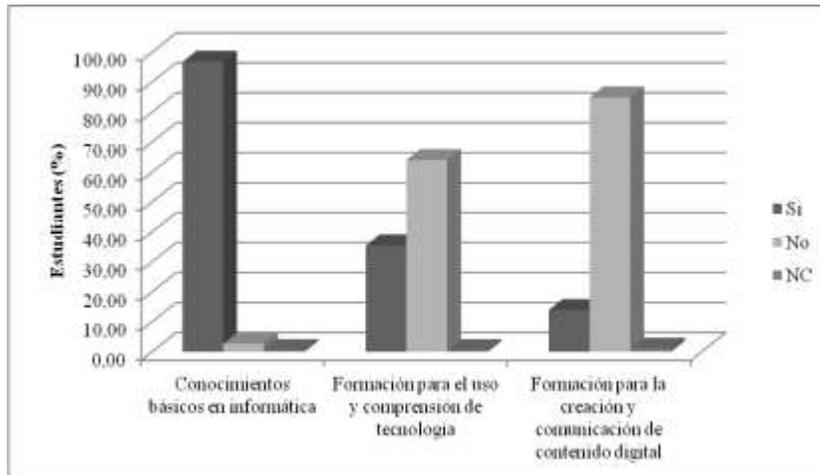


Fuente: Elaboración propia (2016)

Al consultar sobre las habilidades y conocimientos en informática a los estudiantes de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública que accedieron a participar en esta investigación, se pudo constatar que si bien, la mayoría afirma que tiene conocimientos básicos en informática, sólo 35,48% ha participado en programas de formación para el uso y comprensión de tecnología y 13,98% ha participado en programas de formación para la creación y comunicación

de contenido digital en diversos formatos, por tanto, sus habilidades y conocimientos no han sido adquiridos a través de programas diseñados para tales fines.

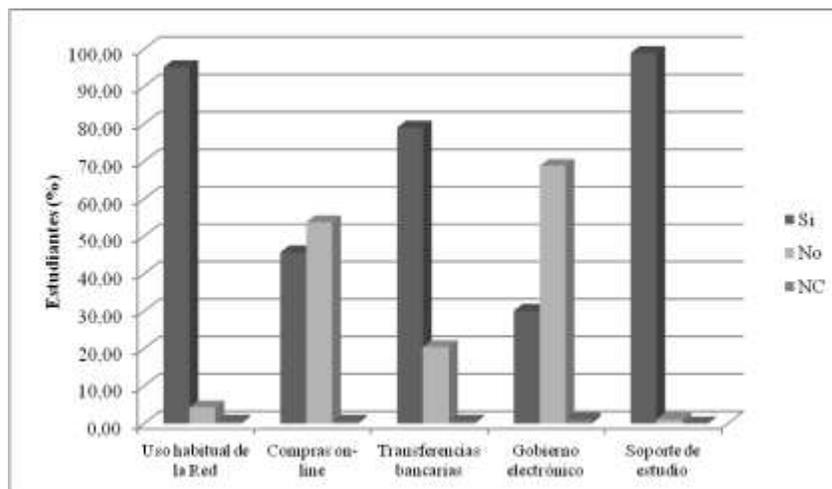
**Gráfico 5. Habilidades y conocimientos**



Fuente: Elaboración propia (2016)

La brecha digital, no sólo se refiere a la infraestructura TIC y el equipamiento, también está relacionada con los usos que se le da a ello. Los estudiantes consultados manifestaron que utilizan habitualmente la Red, siendo el soporte de estudios su uso más frecuente. Llama la atención la poca utilización del gobierno electrónico y sus beneficios así como las compras en línea (on-line).

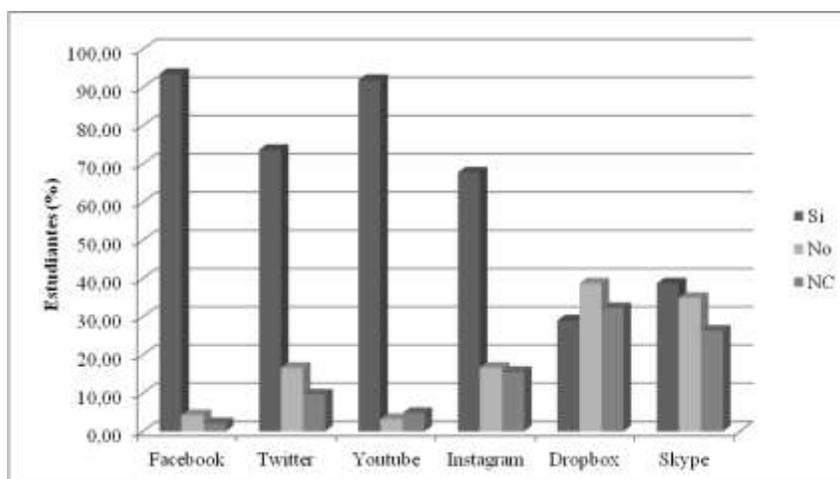
**Gráfico 6. Usos de Internet**



Fuente: Elaboración propia (2016)

Por último y a fin de detectar las redes sociales más utilizadas por los estudiantes sujetos de análisis, son las más usadas: Facebook y Youtube; siendo Dropbox, la cual es un servicio de alojamiento de archivos multiplataforma en la nube, la menos utilizada por los estudiantes de Administración Comercial y Contaduría Pública.

**Gráfico 7. Redes sociales**



Fuente: Elaboración propia (2016)

## 5. Discusión y conclusiones

Ante la brecha digital, Cabero (2005) sostiene que hay dos tipos de brechas que implican posiciones diferentes de abordarla y solucionarla. En una, la asociada a la infraestructura TIC, universalizando el acceso a Internet, se resolverá todo lo demás, y se disminuirá la distancia digital, la brecha, entre las personas y los países. Mientras que desde la otra, vinculada a los usos de las TIC, al ser la brecha digital consecuencia de la desigualdad social, o se ataca ésta o todas las medidas que se adopten de extensión de las redes, seguirán beneficiando exclusivamente a un colectivo, e indirectamente seguirá ampliándose la misma brecha.

Si bien es cierto, la dinámica de la brecha digital obliga a los países de América Latina y el Caribe a hacer esfuerzos mancomunados que hagan posible una mayor extensión (acceso) y profundidad (calidad de acceso) en éstos, es de reconocer que progresivamente se han visto sólo leves indicios de disminución de esta brecha. Por tanto, los marcos institucionales deberán ser diseñados con una

visión sistémica e integradora. Surgen ahora dos retos: asegurar la calidad de los servicios TIC (eficiencia) y asegurar el acceso masivo y equitativo de todos los sectores de la sociedad.

En el caso particular de Venezuela se evidencia el incremento sostenido que ha experimentado la telefonía móvil en especial a partir de 2004 al igual que el número de usuarios de Internet, destacando el estancamiento que ha sufrido en los últimos 6 años la suscripción a telefonía fija. Pese a ello, Venezuela presenta leves brechas con respecto a países como Chile, Uruguay y Argentina. No obstante, la telefonía móvil y el Internet son parte fundamental de la infraestructura TIC de las organizaciones del siglo XXI y en nuestro país son indicadores favorables.

En cuanto a la brecha digital de los estudiantes de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública y de acuerdo hallazgos de esta investigación, se puede afirmar que con relación a las categorías establecidas:

- a) Infraestructura y equipamiento en hogares: la muestra se presenta bastante homogénea, con clara tendencia a poseer telefonía móvil frente a la fija y con acceso a computadora e Internet.
- b) Habilidades y conocimientos: la baja participación en programas de formación para el uso y comprensión de tecnología así como para la creación y comunicación de contenido digital en diversos formatos, invita a la reflexión sobre una posible brecha digital al respecto ya que si bien, los estudiantes afirman poseer conocimientos básicos de informática, los mismos no provienen programas estructurados para tal fin, limitando, tal vez, la posibilidad de aprovechar las bondades de la infraestructura TIC que manejan.
- c) Usos de Internet: con relación a esta categoría, es de destacar el poco uso que hacen los estudiantes a las compras en línea y al gobierno electrónico, ello puede obedecer a diversas causas, lo cual abre la posibilidad de profundizar en esto en futuras investigaciones.
- d) Uso de las redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube e Instagram son las redes sociales más visitadas por los estudiantes de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública consultados, siendo más dispersa la respuesta con respecto al uso de Dropbox y Skype, las cuales son redes de gran impacto por sus servicios de alojamiento de archivos multiplataforma y de comunicación sincrónica.

Por último, se abre la reflexión sobre dos aspectos fundamentales detectados en esta investigación: a) la brecha digital existente entre los estudiantes de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo en su Campus Bárbula no se asocia a la infraestructura TIC y equipamiento y b) la formación vinculada a las TIC en estos sujetos es autodidacta, por tanto, se puede ver limitado el uso de las potencialidades de la infraestructura TIC y equipamiento que manejan, lo cual podría significar una brecha digital entre este colectivo y otros.

## Referencias

- Arboleda, N. (2009). Paradojas de la exclusión en América Latina expresadas en las brechas socioeconómica, tecnológica y educativa. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación EDUWEB*, 3(2), 23-40.
- Banco Mundial (2012). Knowledge Economy Index (KEI) and Knowledge Index (KI) [Datos en línea]. En The World Bank: *Knowledge Assessment Methodology*. Disponible: [http://info.worldbank.org/etools/kam2/KAM\\_page5.asp](http://info.worldbank.org/etools/kam2/KAM_page5.asp) [Consulta: 2011, enero 12].
- Cabero, J. (2005). Estrategias para la formación del profesorado en TIC. En *Congreso EDUTECH 2005*. Santo Domingo: Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra
- Cabero, J. (2007). Las necesidades de las TIC en el ámbito educativo: oportunidades, riesgos y necesidades. *Revista Tecnología y Comunicación Educativas*, 21(45), 4-19.
- Cabero, J. & Llorente, M.C. (2008). *La alfabetización digital de los alumnos. Competencias digitales para el siglo XXI* [Documento en línea]. Universidad de Sevilla. Disponible: <http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/jca26.pdf> [Consulta: 2014, septiembre 15]
- CEPAL (2008). *La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo* [Documento en línea]. Disponible: [http://www.eclac.cl/ceacepal/documentos2/CEA3sala\\_OSILACe.pdf](http://www.eclac.cl/ceacepal/documentos2/CEA3sala_OSILACe.pdf) [Consulta: 2008, abril 02]
- CEPAL (2010). *Avances en el acceso y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en América Latina y el Caribe 2008 – 2010* [Documento en línea]. Disponible: <http://www.eclac.cl/ddpe/publicaciones/xml/3/38923/W316.pdf> [Consulta: 2011, enero 25 2011]

CEPAL (2015). *Estado de la banda ancha en América Latina y el Caribe 2015* [Documento en línea]. Disponible: <http://www.cepal.org/es/publicaciones/38605-estado-de-la-banda-ancha-en-america-latina-y-el-caribe-2015> [Consulta: 2015, diciembre 26]

Cordero, A. (2014). *Configuración de la gestión de talento humano a partir de la introducción de las tecnologías de la información y comunicación en el sector químico carabobeño*. Tesis de doctorado en Ciencias Sociales, Mención Estudios del Trabajo de la Universidad de Carabobo, Venezuela.

Cordero, A. (2016). Brecha digital venezolana: una mirada para las organizaciones. En A. Cordero (coord.) *Estudios Culturales y Organizacionales: mipymes, tecnología, sistemas sociales, tercerización, Mall y libertad* (pp. 141-162). Naguanagua: Grupo de Investigación en Estudios Culturales, Universidad de Carabobo.

## POR QUÉ AMÉRICA DEL NORTE LIDERA LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

Cristina Lorenzo

### Resumen

Las diferencias entre regiones en el status de la investigación de las Ciencias no podrían ser mayores, pero la necesidad de las Ciencias es la misma en el mundo. En todas partes, los actores requieren el análisis de los científicos para dar sentido a los cambios y desafíos mundiales. Sin embargo, las condiciones generales de los sistemas de investigación alrededor del mundo discrepan considerablemente. Tras la aparición de internet, las revistas digitales y los portales de indexación, las condiciones para la divulgación científica debían beneficiar a los continentes de manera equitativa pero no fue así, por el contrario, amplió la brecha ya existente, profundizándola. En el caso de Norteamérica, desde más de veinte años esa situación ha permanecido invariable. El presente artículo analiza los factores de ese fenómeno, tomando en cuenta la producción universitaria, las bases de datos internacionales y el inglés como ventaja lingüística.

**Palabras clave:** Ciencias, Desarrollo, Norteamérica

*“El número de publicaciones científicas generadas por un país puede ser utilizado como un indicador para medir su desarrollo y compararlo con el de otros”.*  
(Grupo Scimago, 2007)

### 1. Introducción

Las diferencias entre regiones y países en el status de la investigación de las ciencias no podrían ser mayores. Sin embargo, la necesidad de las ciencias es la misma en todo el mundo. En todas

partes los actores, los ciudadanos y los elaboradores de políticas requieren el análisis de los científicos para dar sentido a los cambios y desafíos mundiales y globales, y para continuar con respuestas, adaptaciones y transformaciones. Sin embargo, la diversidad y discrepancia entre el tamaño, las estructuras institucionales y la condición general de los sistemas de investigación alrededor del mundo son asombrosas. (Cimadamore, 2010).

Los sistemas se han expandido y continúan generando nuevo conocimiento en diferentes regiones del mundo. El número de estudiantes universitarios que estudian ciencias se incrementa rápidamente en todas partes.

Sin embargo, el desarrollo de la producción científica no evoluciona de forma paralela en todos los continentes. Tras la aparición de internet, las revistas digitales, los portales de indexación, en fin, las condiciones para la divulgación científica debían beneficiar a los continentes de manera equitativa pero no fue así, por el contrario, amplió la brecha ya existente, profundizándola.

Es por ello que, el presente estudio de carácter documental, analiza los motivos por los cuales la región de Norteamérica lidera el campo de las publicaciones científicas actualmente.

## **2. Análisis**

Hace 20 años, América del Norte (Estados Unidos y Canadá) y Europa lideraban los índices de producción y divulgación científica. Y transcurridas dos décadas, los primeros lugares en comunicación de las ciencias permanecen invariables. Esta situación no se evidencia solo en la publicación de artículos, es consecuencia de una larga cadena iniciada tras la II Guerra Mundial. Tanto en Estados Unidos como en Canadá, la investigación en ciencias ha crecido de manera sustancial y han conseguido altos estándares educativos. Existen más de 100.000 científicos dedicados a la investigación académica entre ambas naciones. Miles más con una educación avanzada en el trabajo de las ciencias en gobierno, empresas privadas y organizaciones sin fines de lucro. La influencia de las ciencias fuerte en diversos campos profesionales desde la administración hasta la salud pública, la educación y el trabajo social.

Es por ello que, las ciencias de Estados Unidos ejercen una gran influencia global debido a su escala, su productividad de investigación y el número de científicos internacionales educados con

programas de doctorado. Por estos motivos resulta evidente que la característica más distintiva de las ciencias en Estados Unidos y Canadá, además de su tamaño, es la inversión en tiempo, instalaciones, capacitación e incentivos desde hace más de medio siglo (Calhoun, 2010).

Según cifras del ISI (Instituto de Información Científica, 2010), la participación porcentual en la producción total mundial de artículos está liderada por Estados Unidos: **[Figura N° 1]**

La mayor producción de artículos científicos se concentra en las naciones más desarrolladas, entre ellas, Estados Unidos, quien en el 2009 lideró con un 28,46% y durante el quinquenio 2005 – 2009 produjo el 30,30% de la participación mundial, en compañía de China, Reino Unido, Alemania, Japón, Francia, Canadá e Italia, las cuales acumularon para el mismo quinquenio el 76,8% de la producción mundial. Los datos aportados por el ISI ratifican que el perfil científico a nivel mundial no ha sufrido grandes modificaciones durante los últimos 20 años.

### *2.1 Producción universitaria:*

El desarrollo progresivo y sostenido de Estados Unidos en el campo de la divulgación científica comienza desde la formación de sus especialistas en las universidades. Por ejemplo, el Ranking de Universidades, el cual mide el volumen, visibilidad e impacto de las páginas web de las instituciones publicadas por las universidades, basándose en la producción científica (artículos evaluados, contribuciones a congresos, borradores, monografías, tesis doctorales, informes, entre otros); también le da un peso importante a cursos, documentación de seminarios o grupos de trabajo, bibliotecas digitales, bases de datos, multimedia, etc. (Sistema Integrado de Información sobre Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación, SIICYT, 2011).

El SIICYT agrega que los países más desarrollados del orbe han fincado su avance en la inversión en Investigación y Desarrollo (IDE), en la innovación Tecnológica, en Educación y en la consolidación hacia una Sociedad de la Información, factores que han servido de propulsores de crecimiento, por consiguiente, no es raro que este ranking sea dominado por instituciones norteamericanas principalmente y por algunos organismos europeos y asiáticos.

Cabe destacar que, de las primeras 50 instituciones listadas en el RMUW (Ranking Mundial de Universidades en la Web), 39 (78%) de ellas son estadounidenses, tales como, el Instituto

Tecnológico de Massachussets, la Universidad de Harvard, la Universidad de Stanford y la Universidad de Berkeley, han sido por varios años las instituciones más importantes de acuerdo con los estándares medidos por este ranking. **[Tabla N° 1]**

## *2.2 Bases de datos internacionales:*

El análisis de las tendencias globales de la producción de conocimiento descansa en dos bases de datos. La primera es la SSCI de WoS que cubre artículos (artículos, notas y reseñas) en cerca de 1.200 revistas e incluye todas las direcciones de los autores, así como la lista de referencias de cada texto. La segunda es la base de datos Ulrich que identifica las revistas existentes en todos los campos, así como su país de publicación, los idiomas usados en la revista, el país donde radica el director y, entre otra información, si los artículos de las revistas son arbitrados por pares o no (Gingras y Mosbah – Natanson, 2010).

Las revistas pueden servir como puerta de entrada para un análisis de la distribución mundial de la producción de conocimiento. Gingras y Mosbah – Natanson tomaron como fuentes las bases de datos Ulrich y la WoS de Thompson – la primera reúne más revistas científicas que la segunda -. Identificaron un total de 6.640 revistas académicas, número que cae a 3.046 si solo se consideran las arbitradas por pares. Se compararon también con los resultados de SSCI (que cubre 1.162 revistas). Para visualizar mejor esta información, obsérvese la siguiente tabla: **[Tabla N° 2]**

Como refleja la tabla, el cuadro varía con la base de datos usada pero presenta que América del Norte es más dominante que el resto del mundo en publicaciones periódicas, junto con Europa. El uso de Ulrich o SSCI muestra que América del Norte genera 37% de las revistas arbitradas en la base de datos Ulrich, pero alcanza 46% de acuerdo con el SSCI. Todas las demás regiones aparecen rezagadas, cada de ellas con menos del 10% de las publicaciones arbitradas.

Significativamente, las revistas de América del Norte y Europa aparecen más visibles en la base de datos Ulrich que en la SSCI, que es más selectiva y más enfocada en revistas en inglés en Reino Unido y América del Norte. Sin embargo, en lo que se refiere a textos, los datos de Thompson muestran que Europa produce solo el 38% de los textos, en tanto que Estados y Canadá contabilizan el 52% de los contenidos del SSCI.

En otras palabras, Estados Unidos es el primer país (con un cuarto de las revistas) porque se publican más de 1.000 revistas arbitradas, seguido del Reino Unido, Países Bajos y Alemania. Juntos estos cuatro países publican dos tercios de todas las revistas en el mundo.

Estos resultados confirman la centralidad de los dos mayores productores: Europa y América del Norte. Estas dos regiones representan alrededor de las tres cuartas partes de las revistas. Si se comparan esos resultados con los que se obtienen usando los datos del SSCI, la concentración es aún mayor; las dos regiones produjeron 90% de las revistas entre 1980 y 2007 (Gingras y Mosbah – Natanson, 2010).

Estos datos ratifican lo descrito al principio de esta sección, el empleo de las TIC's para la difusión de las ciencias más que igualar las condiciones con el resto del mundo solo provocó un distanciamiento aún mayor. Poniendo aún más en evidencia a América del Norte como el mayor productor de textos, con más de la mitad del número total de artículos y siendo la única región que publica un promedio de 10.000 por año.

### *2.3 El inglés, ventaja lingüística:*

El predominio de Europa y América del Norte tiene un efecto obvio en los idiomas usados para la difusión de los resultados de investigación. La siguiente tabla muestra que los primeros cinco idiomas son occidentales: [**Tabla N° 3**]

Como puede detallarse en la tabla, el inglés es por mucho el idioma más usado en las revistas: 85,3% de las revistas arbitradas incluidas en la base de datos de Ulrich están editadas total o parcialmente en inglés. Le siguen francés, alemán, español y portugués.

Si se usa el SSCI para considerar las lenguas en las cuales están escritos los artículos (y no los idiomas de las revistas), los artículos en inglés son alrededor de 94% (en el período 1998 – 2007) del total. Esta proporción más amplia ilustra el sesgo angloparlante de la base de datos WoS de Thompson (Gingras y Mosbah – Natanson, 2010).

Aunque para algunos el inglés es en la actualidad un idioma global, para otros es una lengua asimétrica cuyos beneficios están distribuidos de manera desigual. Ammon (2010), opina al respecto que:

Los hablantes nativos son cancerberos de los hallazgos y las publicaciones. Hay también un flujo central anglófono de la información y una percepción anglófona del logro científico. La ventaja científica de los anglófonos contribuye al reforzamiento de la ventaja competitiva de sus países en ciencia y negocios relacionados con las publicaciones, así como con el atractivo de sus universidades (p. 159).

Tomando como referencia el planteamiento anterior, la situación de los no angloparlantes o anglófonos no mejorará en tanto no se establezca una plataforma lingüística igualitaria. A lo largo de los años se han promovido alternativas para lograr esa equidad idiomática, pero aún no será posible mientras los hablantes no sajones no dominen el inglés como segundo idioma, ya que ello repercute desproporcionadamente en dos grupos (Ammon, 2010):

- Aquellos cuyo idioma ha perdido recientemente importancia internacional (por ejemplo, el francés o el alemán) o aquellos que recientemente se han visto involucrados en la comunicación global (por ejemplo, el ruso).
- Aquellos cuyo lenguaje está a una distancia estructural considerable del inglés y que lo encuentran especialmente difícil para aprenderlo bien (por ejemplo, el chino o el japonés). En tanto que el problema del primer grupo disminuirá, los del segundo persistirán (p.160).

Una transformación lingüística en la difusión científica demorará mucho tiempo, probablemente generaciones, pero mientras este cambio no sea posible, es necesario poner en práctica medidas de contingencia para equiparar a los investigadores angloparlantes y no angloparlantes en la aceptación de sus artículos para su publicación. Una posible solución a este tema podría ser mayor entrenamiento en las universidades para escribir textos científicos en inglés (Swales y Feak, 2000) y mayor apoyo editorial para publicar con ayuda profesional y lingüística (Benfield y Feak, 2006).

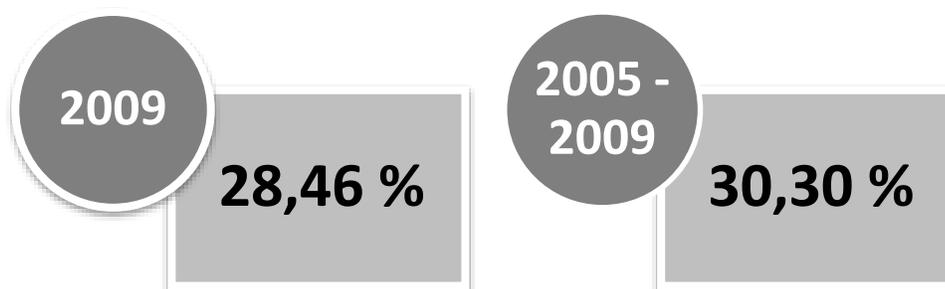
### **3. Reflexiones finales:**

Si bien el desarrollo científico se encuentra en crecimiento en todas las regiones, su divulgación no, al menos no en la misma medida. Hay regiones y específicamente naciones que lideran el campo de las revistas especializadas y esa situación genera un atraso científico para las demás naciones. Esta situación es alarmante, razón por la cual es imperante tomar medidas al respecto y hacer un llamado a los entes gubernamentales nacionales y regionales, así como a las instituciones

universitarias a analizar esta situación y diseñar estrategias y acciones a seguir para dar a conocer las producciones de carácter local.

## Referencias

- Ammon, U. (2010). La hegemonía del inglés. [Informe en línea] Disponible: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002173/217366s.pdf> [Consulta: 2013, mayo 01]
- Benfield, J. R. y Feak, C. B. (2006). How authors can cope with the burden of English as an international language. *Chest*, 129 (6), 1728 – 1730.
- Cimadamore, A. (2010). Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO). [Informe en línea] Disponible: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002173/217366s.pdf> [Consulta: 2013, mayo 01]
- Gringras, Y. y Masbach – Natanson, S. (2010). ¿Dónde se producen las Ciencias Sociales? [Informe en línea] Disponible: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002173/217366s.pdf> [Consulta: 2013, mayo 01]
- GRUPO SCIMAGO. (2007). Informe Mundial SIR 2007. Ranking de Universidades. [Documento en línea] Disponible: <http://www.scimagoir.com/press.php> [Consulta: 2013, abril 10]
- ISI (2010). Institute of Scientific Information Science Citation Index. [Documento en línea] Disponible: <http://www.isinet.com/products/citation/sci> [Consulta: 2013, junio 21]
- Laboratorio Cybermetrics. (2013). Rankink Web of Universities. [Documento en línea] Disponible: <http://www.webometrics.info/> [Consulta: 2013, febrero 20]
- Sistema Integrado de Información sobre Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación – SIICYT. (2011). Indicadores científicos y tecnológicos. [Documento en línea] Disponible: <http://www.siicyt.gob.mx/siicyt/cms/paginas/IndCientifTec.jsp> [Consulta: 2013, marzo 20]
- Swales, J. M. y Feak, C. B. (2000). *English in Today's Research World: A Writing Wide*. Michigan: Universidad de Michigan.

**Figura N° 1:** Participación porcentual en la producción total mundial de artículos

Fuente: ISI (2010)

**Tabla N° 1:** Top 500 por país en el RMUW, enero 2001

Ranking	País	N° de instituciones	Ranking	País	N° de instituciones
1	Estados Unidos	173	23	Israel	4
2	Alemania	49	24	Noruega	4
3	Reino Unido	36	25	Rep. Checa	4
4	Canadá	24	26	Tailandia	4
5	España	24	27	Grecia	3
6	Italia	18	28	Hungría	3
7	Australia	14	29	Corea del Sur	2
8	Japón	14	30	Nueva Zelanda	2
9	Taiwán	14	31	Polonia	2
10	Brasil	12	32	Singapur	2
11	Francia	12	33	Suiza	2
12	Suecia	10	34	Sudáfrica	2
13	Holanda	9	35	Arabia Saudita	1
14	Finlandia	7	36	Argentina	1
15	Bélgica	6	37	Chile	1
16	Portugal	6	38	Colombia	1
17	Austria	5	39	Costa Rica	1
18	China	5	40	Eslovenia	1
19	Hong Kong	5	41	Estonia	1
20	Suiza	5	42	México	1
21	Dinamarca	4	43	Rusia	1
22	Irlanda	4	44	Turquía	1

Fuente: SHICYT (2011)

Tabla N° 2: Revistas de ciencias y artículos por región y base de datos

Región	% Ulrich Revistas académicas 2004 (N= 6.640)	% Ulrich Revistas arbitradas 2004 (N= 3.046)	% Thompson SSCI revistas 1980 – 2007 (N=1.162)	% Thompson SSCI artículos 1980 – 2007 (N=226.940)
<i>Europa</i>	47,8	43,8	46,1	38,0
<i>Norteamérica</i>	29,4	37,0	46,5	52,2
<i>Asia</i>	11,2	8,6	3,7	8,9
<i>Latinoamérica</i>	5,2	4,7	1,3	1,7
<i>Oceanía</i>	3,9	4,2	1,9	4,7
<i>África</i>	2,2	1,8	0,4	1,6
<i>CEI</i>	0,6	0,2	0,1	1,2

Fuente: Gingras y Mosbah – Natanson (2010)

Tabla N° 3: Las 10 lenguas dominantes en revistas de ciencias

Lengua	Ulrich % artículos arbitrados 2004 (N= 3.046)	Thompson SSCI % artículos 1998 – 2007 (N= 226.984)
<i>Inglés</i>	85,3	94,45
<i>Francés</i>	5,9	1,25
<i>Alemán</i>	5,4	2,14
<i>Español</i>	4,0	0,40
<i>Portugués</i>	1,7	0,08
<i>Chino</i>	1,5	0,00
<i>Holandés</i>	1,5	0,01
<i>Japonés</i>	1,0	0,06
<i>Polaco</i>	0,9	0,00
<i>Italiano</i>	0,6	0,01

Fuente: Gingras y Mosbah – Natanson (2010)

## CIBERIDENTIDAD Y REDES SOCIALES

José Mendoza  
Carlina Fernández

### Resumen

¿Quién soy? Es una pregunta que desde los albores de los registros históricos ha perseguido al hombre sin considerarse del todo resuelta aun en nuestros días. En la actualidad, no solo se debe definir la identidad del individuo como sus antepasados, sino además su “*ciberidentidad*”. Se utilizó el método de la revisión y análisis documental para comprender cómo en una realidad construida por imágenes, el tráfico de estas imágenes darán forma a la identidad individual, la cual debe escindirse además, como consecuencia de la aparición de “internet”, en la realidad que podría llamarse física, y la realidad digital o ciber-realidad. Surgiendo así un nuevo aspecto de la “identidad frente a los demás” o la llamada ciberidentidad, ésta es aquella realidad que se constituye al reunir toda “huella digital”. La principal herramienta para definir a voluntad esta ciberidentidad serán las llamadas redes sociales. En la sociedad de internet, la identidad digital es la mejor tarjeta de presentación, y mientras más involucrados se esté en internet (cibertrabajo, relaciones interpersonales, etcétera) mayor será la importancia de mantener una adecuada ciberidentidad.

**Palabras clave:** Identidad, ciberidentidad, redes sociales, huella digital, internet.

### 1. Introducción

Se vive en una era hiperconectada, donde la sociedad occidental se encuentra sumergida ante la expectativa del poder de las redes informáticas y la tecnologías. El poder de cómputo ha alcanzado

cotas no imaginadas si quiera en antaño, por lo que, parecieran que los nuevos horizontes se fijan sobre el soporte de las redes, que se basan en comunicaciones entre equipos computacionales. Si esto ocurre en la actualidad, la pregunta es, ¿Con qué herramientas cuenta el individuo frente a tal realidad?; en especial, para ver reflejada su identidad dentro de este contexto, y una vez dentro, influenciar dicha identidad de tal forma de poder sacar provecho de estas herramientas que como tales, dependerán del uso sabio o no que se les dé.

La investigación estuvo fundamentada en diversos autores que trabajan la identidad y sobre la condición humana misma, así como aquellos que han ido suministrando herramientas conceptuales para abordar los problemas de esta nueva era de internet. Se pretende obtener un conocimiento que sea manejable por legos, útil para todos y no solo para los más instruidos, por lo que, al abordar la condición humana, y sin perder rigor científico, se realiza desde una concepción integradora.

El objetivo del presente estudio fue definir de qué manera las así llamadas redes sociales pueden ser útiles para dar forma intencional a la ciberidentidad, y cómo un uso no consciente de estas herramientas, pueden ocasionar daño donde pudieron dar provecho.

## **2. Metodología**

La metodología utilizada fue dentro del área temática de las TIC e Innovación Tecnológica, teniendo como tema las TIC y generación de saberes. Se desarrolló un trabajo de revisión y análisis documental partiendo de los autores y trabajos publicados con anterioridad y que se pasa a exponer a continuación.

## **3. Disertación**

Se vive en una realidad construida por “imágenes”, en el entendido de la paradoja de las sombras y la cueva elaborada por Platón (1992), estas imágenes son constructos que permiten edificar ideas más complejas. Es importante aquí volver a Platón (ob. cit.) y su idea del hombre en la caverna, pues permite claramente visualizar cómo la realidad se bifurca en dos, por un lado se tiene la realidad que ocurre en los entes, ajena por completo al ser humano y su capacidad de aprehender los hechos, esa realidad pasa a través del tamiz del conocimiento humano, con lo limitado de su

capacidad, y produce entonces una realidad ideal, reconstruye un mundo interpretado, donde además, el ser humano es parte, siendo a la vez, intérprete e interpretado.

La comunicación pues, es a través de un lenguaje, lenguaje que es el único vehículo que permite construir comunidad, unir la realidad propia con la ajena y entre las dos, edificar una nueva realidad, común, y por tanto, mayor. Más allá de las diversas formas que puede optar este lenguaje (visual, auditivo, olfativo, etc.) será siempre sensorial y estará constituido por representaciones de la realidad, representaciones que no son la realidad misma, sino una aproximación humana al concepto de dicha realidad. En este contexto de ideas, señala Shotter (1996), que al decir: “gato”, el concepto “gato” no es el animal en sí mismo, es solo una idea abstracta, un acercamiento al conocimiento acumulado que durante generaciones los humanos, han formulado sobre estos animales.

Cabe interrogarse, en consecuencia, ¿Es igual un “gato” a otro? lo será mientras no sea individualizado. Ahora bien, ¿Cómo se individualiza un concepto abstracto?. Dotándolo de identidad, conjunto de características que lo hacen diferente no solo de otros conceptos y entidades, sino incluso de otros análogos a sí mismo como los otros gatos.

En este sentido, Heidegger (1990), explana que la diferenciación entre elementos es la otra cara de la identidad, “soy yo porque no soy el otro”, necesitando en consecuencia, de quien diferenciarse. Sostiene incluso que la identificación no es más que un proceso de diferenciación, es decir, “a” es “a” porque no es “b”, ni “c”, ni “d”, ni “e”, etc. Se es esto porque no se es aquello, ampliando así el proceso de constatación a una pluralidad de objetos reales e ideales.

Esta identidad en el ser humano no es obra casual, sino producto de una serie de decisiones conscientes, se tiene el privilegio de poder cambiar la identidad personal a voluntad, influenciarla, modificarla. Pero como consecuencia de este privilegio el ser humano también es el único con dos identidades, la que existe frente a todos los demás, de la misma forma que existe la identidad del gato frente a todos menos al gato, que es extraño por completo al proceso, y la identidad que existe solo frente a sí mismo; una identidad privada, imposible de compartir. Una identidad conformada desde el mismo momento en que se dota de sentido a esa “voz” del inconsciente que va narrando el mundo, la vida y la realidad.

Esa interpretación de sí mismo, esa aprehensión de su propia identidad, viene dada a través de la percepción de sí mismo, de la autopercepción; es a través de ese contacto consigo mismo que le permite percibirse, estudiarse, determinarse que el hombre puede formar una idea abstracta sobre su propia identidad. Es imprescindible entonces, la percepción del mundo para interpretarlo; darle identidad a los entes que lo conforman. Asimismo, resulta ineludible la autopercepción para definirse a sí mismo, como sujeto o parte de un todo, interpretándose a sí mismo como parte de la realidad.

Por ende, somos antes los demás y somos ante nosotros mismos, sin que sea menester coincidencia parcial o total entre dichas identidades. Y a diferencia de la identidad frente a los demás, la privada no puede ser modificada a voluntad, carecemos de tal poder y sin embargo, sí puede ser influenciada por el entorno.

La identidad no es una propiedad intrínseca del sujeto, tiene un carácter intersubjetivo y relacional. Significa el resultado de un proceso, en el sentido de que surge y se desarrolla en la interacción cotidiana con los otros. Tal y como señala Sciolla (1983), “El individuo se reconoce a sí mismo sólo reconociéndose en el otro”.

Ante este planteamiento, Blasco (2015) expone que, este desfase entre las identidades puede originar situaciones como el síndrome del impostor, aquella situación en la cual el ser humano se siente impostor, pues se percibe a sí mismo con menor valor e importancia con los cuales lo perciben los demás; y en consecuencia, existe el temor a ser descubiertos en la falsedad. También existe la creación de identidades frente a los demás incongruentes, inconsistente o a todas luces falsas.

Sen (2006), explica que las personas tienen muchas identidades, pero optan por presentar o manejar una situación a través de una o varias identidades. Esto significa que la persona tiene una identidad familiar (o varios), la identidad política, la identidad religiosa, identidad espiritual, y diversas identidades sociales que se relacionan con amigos y trabajo.

No solo ello, sino que además, por ser el hombre un complejo objeto de estudio que radica, entre otras características, en la perpetua mutación de su identidad. Un hombre es idéntico a sí mismo, pero este hombre está en constante cambio; entonces, ¿es realmente idéntico a sí mismo de acuerdo

a qué parámetros? Agrega Brodsky (2011), si se realizan cortes temporales, se obtendrán dos sujetos que mientras más tiempo los separe, más diferentes serán. ¿Acaso a esto se refería Lacan cuando decía que solo el nombre permanece, y que por ende, es el único que otorga identidad?

En la actualidad, la realidad debe escindirse además, como consecuencia de la aparición de internet, en la realidad que podría llamarse física, y la realidad digital o ciber-realidad. Surgiendo así un nuevo aspecto de la identidad frente a los demás o la llamada ciberidentidad, esta es aquella realidad que se constituye al reunir toda “huella digital” y en especial cuando se renuncia al anonimato.

El ciberespacio o el ciberinfinito, según la Enciclopedia Wikipedia: “Es una realidad simulada que se encuentra implementada dentro de los ordenadores y de las redes digitales de todo el mundo”; de aquí provienen todos los prefijos “ciber”, aplicables al mundo de internet, el cual, se define como: “Un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen como una red lógica única de alcance mundial”.

En este contexto, existe la llamada “huella digital”, la cual, según la Internet Society (2014):

Está formada por los rastros que dejamos al utilizar Internet. Comentarios en redes sociales, llamadas de Skype, el uso de aplicaciones, registros de correo electrónico – todo esto forma parte de nuestro historial en línea y, potencialmente, puede ser visto por otras personas o almacenado en una base de datos.

En consecuencia, la huella digital “te pinta como persona”. Si se presta atención, las huellas explícitas que se dejan cada vez que se participa en una conversación en internet, saltan a la vista. Por ejemplo, si se tuitea que se acaba de llegar a Sídney y que la puesta de sol es espectacular, ambas afirmaciones revelan de forma bastante explícita dónde se está y qué hora es (suponiendo que los tuits digan la verdad).

Pero, ¿Qué pasa con las huellas implícitas? Cada vez que se visita un sitio web, se revela información personal al dueño del sitio: la dirección IP, que puede incluir información geográfica; el tipo de navegador y el sistema operativo que se utiliza; y muchas veces, el último sitio que se ha visitado. Estos datos parecen relativamente inocuos, incluso bastante anónimos. Cada una por separado, estas huellas, son bastante superficiales.

Según Freud (citado en Turpo, 2010), la identidad se origina a partir de un proceso de identificación inconsciente, que dista mucho de ser voluntaria. En efecto, Turkle (citado en Turpo, ob. cit.), algunos rasgos que el usuario proyecta en su imagen virtual pueden ser igualmente inconscientes; pero, en todo caso, la identidad virtual, por la naturaleza de su construcción, tiene algún elemento volitivo que no está presente en el “yo” de la vida “offline”. El ciberespacio libera a los participantes en la comunicación interpersonal de las restricciones de la copresencia y facilita el contacto con personas que se encuentran espacialmente en diferentes lugares comunicándose e interactuando virtualmente.

La principal herramienta para definir a voluntad esta ciberidentidad serán las llamadas redes sociales. En ellas se puede hacer uso consciente y exponer solo aquello que se desea, para así, mostrar una realidad parcial y por ende, narrada, es decir, que obedece a una intención de un narrador, un sesgo.

Ya existen diversos estudios que demuestran que en las redes sociales lo más común es exponer una imagen idealizada de sí mismo, siendo que solo se expone los buenos momentos (fotografías de viajes, celebraciones, etcétera) omitiendo intencionalmente lo que no se quiere mostrar (problemas de pareja, económicos, entre otros) por lo que, aquellos que reciben el mensaje como real, pueden sentir que son los únicos que no son felices, al comparar sus propias vidas con las que percibe como ideales.

Volviendo al tema que ocupa, esta capacidad de editar lo que se muestra en las redes sociales de internet, otorga un enorme poder sobre la ciberidentidad, sin llegar a ser un poder total, pues el resto de la huella digital, también surtirá efecto, y si se quiere proyectar una identidad consistente y creíble, debe ser congruente tanto en redes sociales como en el resto de las actividades en internet.

De nada vale mostrar todos los grados académicos obtenidos, si el contenido que se suele consumir en mayoritariamente sobre viajes y fiestas. Internet tiene su propia lógica y es un mundo donde cada vez más es visualizado toda actividad, especialmente si el ser humano no se da a la tarea de corregir, configurar y vigilar qué se expone y qué no.

De esta manera, la identidad mediada por la red permite el mantenimiento del yo social en un continuo rehacer identitario; donde, como indica Ortigosa e Ibáñez (2006), “La respuesta social de otros participantes juega un papel primordial sobre el desarrollo de la identidad y sobre su satisfactoria representación”.

Cada página web visitada, cada compra realizada en internet, cada aplicación que es utilizada en dispositivos móviles, e incluso, cuáles son estos dispositivos, cuándo y desde dónde son utilizados, son información que circulan libremente por internet y que a menos que se tomen medidas especiales para ello, pueden ser visualizados por cualquiera y comparar lo que esos datos dicen de la persona con lo que sí mismo dice.

Covey y otros (2011), afirman que “Tus actos siempre hablan más alto y más claro que tus palabras” Esto en internet podría traducirse como “Tu huella digital habla más alto y claro que el contenido que intencionalmente comparte en redes sociales”.

De esta manera, Da Silva (citado en Turpo, op. cit.), explica que:

En las relaciones instituidas en Internet, las personas buscan visibilizar los aspectos de su yo (self), dar a conocer: los aspectos extraordinariamente reales e importantes del yo, que no suelen decir o expresarse con facilidad a los demás (true self) (Turkle, 1997); a través de “sentimientos de identificación y de pertenencia como de anomía y exclusión”.

#### **4. Reflexiones finales**

La clave no está en la cantidad de contenido o información que se haga pública, pues, en las redes sociales como en muchos ecosistemas de internet, la confianza es una moneda de uso común, que sirve para la construcción de relaciones más sólidas y duraderas así como de insumos de trabajos (publicidad, ventas, mayor número de seguidores). Ahora bien, si la pretensión es querer sentirse cercano a quienes le interactúan, o que ellos se sientan cercanos, debe compartirse gran cantidad de contenido o información y así generar sensación de familiaridad y en consecuencia, confianza. No obstante, ello no impide que se escoja cuál contenido o información se va a compartir, pues el que se deba compartir grandes cantidades de información, no implica que deba compartirse toda.

La privacidad es contextual, en consecuencia, utilizar diferentes identidades para diferentes aspectos de la vida en línea –ya sea utilizar una dirección de correo para el trabajo y otra para los asuntos personales, o utilizar una tarjeta de crédito para realizar compras en línea y otra para todo lo demás– ayuda a mantener separadas las diferentes partes de la llamada huella digital.

Por lo que al comprender que cada acción/contenido consumido en internet tendrá una repercusión directa en la identidad digital frente a los demás que determina la forma en que se será percibido, y en consecuencia influirá en cómo se será tratado. En la sociedad de internet, la identidad digital es la mejor tarjeta de presentación, y mientras más involucrados se esté en internet (cibertrabajo, relaciones interpersonales, etcétera) mayor será la importancia de mantener una adecuada ciberidentidad.

## Referencias

- Blasco, L. (2015). ¿Qué es el “síndrome del impostor” y por qué lo sufre tanta gente? [Artículo en Línea]. Recuperado en 10 de mayo de 2016, de [http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/11/151125\\_salud\\_psicologia\\_sindrome\\_impostor\\_lb](http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/11/151125_salud_psicologia_sindrome_impostor_lb).
- Brodsky, G. (2011). La diferencia sexual en la experiencia analítica. La liebre y el erizo. Variaciones sobre la identidad y la diferencia. Revista Digital de la Escuela de la Orientación Lacaniana. Virtualia, 22. [Artículo en línea]. Recuperado en 10 de mayo de 2016, de <http://virtualia.eol.org.ar/022/template.asp?La-diferencia-sexual-en-la-experiencia-analitica/La-liebre-y-el-erizo-Variaciones-sobre-la-identidad-y-la-diferencia.html>.
- Covey, S., Sanz, J, Luna, C. y Cotera, F. (2011). Aspectos claves de la comunicación no verbal en la consulta. FMC-Formación Médica Continuada en Atención Primaria, 18(7), 401-409.
- Enciclopedia Wikipedia. (2016). Ciberespacio o ciberinfinito. Recuperado en 10 de mayo de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Ciberespacio?oldformat=true>.
- Enciclopedia Wikipedia. (2016). Internet. Recuperado en 10 de mayo de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Internet?oldformat=true>.
- Heidegger, M. (1990). La constitución onto-teo-lógica de la metafísica. Identidad y diferencia.
- Internet Society. (2014). Manual Huellas digitales. Un marco de referencia de la Internet Society. Recuperado en 10 de mayo de 2016, de <http://www.internetsociety.org/es/tu-huella-digital>.

- Ortigosa e Ibáñez. (2006). Comunicación en Internet: Constructivismo social e identidad virtual. *Comunicar. Revista Científica de Comunicación y Educación*, 27, 179-186.
- Platón. (1992). *La República. Libro VII*. Madrid: Ed. Gredos.
- Sciolla, L. (1983). *Identitá*. Turín: Rosenberg and Sellier.
- Sen, A. (2006). *Identity and Violence: The Indian economist and philosopher: The Illusion of Destiny*.
- Shotter, J. (1996). El lenguaje y la construcción del sí mismo. *Construcciones de la experiencia humana*, 1, 213-225.
- Turpo, O. (2010). Sociodinámica de las Identidades en la Red. *Revista Electrónica Razón y Palabra*, 73, Agosto-Octubre. México.

## CIENCIA Y TECNOLOGÍA. ENTRE EL DESEO Y REALIDAD

Alicia Silva Silva

### Resumen

Plasmar las ideas de lo que ha significado, significa y significará la ciencia y la tecnología para los seres vivos y particularmente para la humanidad, en estos tiempos de cambios e incertidumbre, es un reto en la cual abrigamos la inspiración de que este trabajo habrá de significar un aporte para la ciencia y tecnología en y para la sociedad, a la hora de realizar la inexcusable tarea de preguntarnos cómo y hacia dónde seguir en este contexto, especialmente en estos tiempos que encaramos un auge significativo en las políticas establecidas en Venezuela. Lo puntualizo, por la suma de intentos que en Venezuela se ha realizado y hoy día, tenemos el convencimiento de la falta de dominio de la tecnología representa un punto débil de todo nuestro esfuerzo por alcanzar para el país una independencia tecno científica real. La necesidad de satisfacer y ofrecer soluciones a problemas puntuales o coyunturales ha propiciado la producción de saberes que ofrezcan respuestas a esos planteamientos.

**Palabras clave:** Ciencia, tecnología, innovación, humanidad, cambios.

### A modo de Introducción

Hacer investigación para satisfacer una curiosidad intelectual y sentir el deleite de descubrir un nuevo secreto de la naturaleza, ha sido, durante siglos, el motivo fundamental que ha impulsado a

una gran mayoría de hombres de ciencia a poner gran empeño en la realización de ese trabajo. A lo largo del siglo XXI, y por lo menos, hasta la primera mitad del siglo XX, investigar para contribuir al acervo universal del conocimiento fue visto por un importante número de investigadores como el valor fundamental de la actividad científica y razón más que suficiente para exigir comprensión, respeto y apoyo a su trabajo, a cambio de la publicación en revistas especializadas de la posible explicación de una observación, de la elaboración de una hipótesis, de la obtención de un resultado o de la corroboración de otro, independientemente de la magnitud o significación del hecho en sí mismo. En efecto, la aplicación del conocimiento producto de la investigación se apreciaba como una simple consecuencia de esa labor, que de ninguna manera condicionaba el reconocimiento social de la actividad científica.

Actualmente, la producción de nuevos saberes, su enseñanza y transferencia son asuntos que forman parte de un proceso integral en el cual el conocimiento es determinante para la generación de riqueza y bienestar social. El valor del conocimiento depende, pues, del uso, aceptación y confianza con el receptor le otorga, una vez transformado en un producto tangible. El proceso tecnológico genera innovaciones, se tiende a crear sistemas nacionales de innovación entendidos como una red de instituciones del sector público y privado cuyas actividades generan, aplican y divulgan nuevas tecnologías; y las sociedades que han asimilado esta nueva forma de entender la actividad productiva y la generación de bienes y servicios se les conoce como Sociedades del Conocimiento.

El binomio Ciencia y Tecnología, se concibe en la actualidad como una interacción que abarca una gama de actividades que producen resultados bien diferenciados. El modelo lineal de los años 70 que suponía que la generación de conocimiento a escala de laboratorio procuraba su eventual desarrollo industrial, ha dado paso a que diversos sectores de la economía demanden de la ciencia y la tecnología un conjunto de actividades que les den soporte.

Esta visión de la ciencia, según Bifano (2005) que exige que varias partes de los sistemas se integren y se retroalimenten es aceptada, sin duda, como concepto, pero persisten grandes dudas en cuanto a posibilidades de que la estructura institucional y política de muchos países puedan ponerla en práctica. Quizás el ejemplo más evidente de la discrepancia entre lo posible y lo real, lo ofrezcan los institutos universitarios o universidades, cuando se plantean la elaboración de

"productos" de base tecnológica, fundamentándose en la capacitación profesional de sus miembros y de la infraestructura de laboratorios que poseen. Pero la experiencia muestra que esos activos no son suficientes para que estas instituciones puedan competir en el mercado y muestran, por el contrario, que son intentos que más allá de producir ingresos, muchas veces desvirtúan de forma de ser.

La "ciencia" a la que nos referimos en este debate es estrictamente el modelo epistémico que se instaló en occidente con la Modernidad a partir del siglo XVIII. Poco importa la historia de las ideas o lo que acontecía con los griegos hace miles de años o lo que piensa este o aquel autor. Esa "ciencia" consiste en una lógica del conocimiento (prácticas y discursos articulados a redes semióticas precisas) que se desparrama por todos los tejidos sociales (cultura, escuela, opinión pública, entre otros.) conformando un sistema de reglas, un cuerpo de parámetros de validez, unos criterios de legitimación de saberes, unas pautas de aplicabilidad (tecnología). Este modo de producir, circular y consumir el conocimiento se hizo históricamente dominante en el marco de la Modernidad triunfante, merced a la articulación con las redes socio-políticas del poder.

Las ciencias devienen "la" ciencia merced a los múltiples deslizamientos de la ética, la objetividad y la retórica del bien común. La "ciencia normal" es un sistema de creencias, procedimientos, convenciones, maneras de conocer, modos de enseñar y formas de gestionar el conocimiento que pertenecen a una cultura, que son constitutivas de las relaciones de dominación que prevalecen en este tipo de sociedades. Esta lógica no depende de la intención o la voluntad de este o aquel investigador. Se trata de una racionalidad fundante, la misma de la Modernidad; lo que está en juego es un modelo cognitivo completo y este o aquel "exceso" de los "malos usos" del conocimiento científico.

### **La vista puesta en Venezuela**

En Venezuela, la estructura social colonial inhibió las posibilidades de desarrollo científico-tecnológico y limitó el avance del desarrollo tecnológico en la agricultura tradicional indígena. La imagen de la ciencia como una unidad de individuos aislados que compiten por sus propios intereses se inicia a mediados del siglo XIX y su influencia llega a Venezuela a principios del siglo XX. Según Galeano (1978), el desprecio por la ciencia es una de las "herencias malditas" de

América Latina. Tal carencia histórica se vincula estrechamente a una insuficiente definición de la identidad cultural asumida como proyecto que auto-identifique los cambios propios. La ciencia y la tecnología, se “transfiere” a los países subdesarrollados. Así se complementa la dominación económica y política con la cultura, al ser asimilada por los países subdesarrollados que terminaron considerándose en calidad de apéndices del sistema científico internacional. De esta forma, se interrelacionan varias carencias: inexistencia de la cultura científica; por un lado la falta de identidad cultural provocada por el colonialismo y el neocolonialismo. Por otro lado, una noción difusa, mimética y no pocas veces tecnocrática del desarrollo.

Subrayan Genatios y Lafuente (2004), que la situación de retraso y exclusión del país exige al gobierno nacional la necesidad de empezar por innovar en la formulación de políticas, estrategias y esquemas de gestión pública novedosos y creativos que permitan, si no la consolidación inmediata de un verdadero Sistema Nacional de Innovación del aprovechamiento estratégico de las ventajas comparativas y fortalezas del país, para desarrollar sectores de oportunidad y fortalecer circuitos innovadores, ya existentes o potenciales, en el contexto nacional, con el fin de competir con los mercados regionales y globales a corto plazo, y lograr un rápido impacto en la reactivación de la economía, el crecimiento productivo, la creación de empleos y la mejora de la calidad de vida de la población.

Ante este escenario, nada nuevo, en verdad, nada diferente de lo que se ha dicho y repetido desde los años 70 en innumerables discursos y ensayos sobre el tema. A pesar del evidente decaimiento, se repite el discurso que pide la aplicación de la ciencia y la manifestación del deseo de alcanzar los logros que exhiben los países desarrollados pero sin tener la consolidación científica, los recursos humanos, ni las estructuras productivas de estos países, que permiten materializar la riqueza potencial de las interacciones ciencia-producción.

A partir del año 1999, se empleó junto a otros eventos sociales, que dejaron la conflictiva realidad social de la región. La Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI), el Proyecto Nacional Simón Bolívar (PNSB). Esta visión política se ha extendido en otros países de la región a través del ALBA, MERCOSUR, UNASUR, CELAC, entre otros convenios de cooperación internacional. En otro orden de ideas, el Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología

e Innovación (MPPCTI), instancia con competencia en la materia, impulsó una serie de políticas basados en algunos postulados científicos, a saber:

- La ciencia deberá descansar en los sistemas abiertos como respuesta a la causalidad y simplicidad de la ciencia tradicional, por tal situación los conocimientos científicos deben entenderse bajo una totalidad integral unida y no disgregada que interactúa con la realidad que los produce, determina las impulsa.
- La meta comunicación, hace el espíritu crítico reflexivo del hombre sea transmitido a través de procesos de comunicación social e institucional, capaces de difundir su esfuerzo.
- El paradigma emergente que se debe seguir, concibe el conocimiento como una nueva visión que incita al entendimiento dialéctico entre el objeto y el sujeto, fundamentado en el contexto socio-histórico que rodea las interpretaciones teóricas subjetivas del sujeto que investiga y por último y considerando la más importante.
- La percepción ético política de la ciencia y la tecnología debe estar dirigida a satisfacer las necesidades sociales. El desarrollo científico y tecnológico requiere una estimación de sus fuerzas motrices e impactos y de un conocimiento de las interrelaciones con la sociedad.

Es en este contexto, de acuerdo a los postulados señalados anteriormente, y su aplicación en lo establecido en la LOCTI, se han dirigido la ciencia y la tecnología, cuya estrategia fue la puesta en marcha de un sistema socio productivo, donde se promueva un esfuerzo creativo de las empresas basado en ciencia y tecnología autóctonas, para una estructura productiva que corresponde a las necesidades reales de la sociedad, basado en las capacidades territoriales.

Sumado a lo anterior, el conocimiento se considera el elemento central del nuevo paradigma productivo, por lo cual la transformación educativa es esencial, en cuanto a la autonomía del país, la experimentación y la vinculación con la comunidad donde se investiga. La educación debe consistir en un verdadero sistema continuo y permanente, por lo que el sistema de formación, las comunicaciones y el trabajo deben ser empoderados por los sujetos sociales, para de esta manera avanzar en la instauración de colectivos de investigadores realmente transformadores.

Uno de los componentes esenciales fue la incorporación de las comunidades en el uso de los saberes generados en la ciencia y sus respectivas aplicaciones tecnológicas, a través de la socialización y

democratización de la información, por cuanto el aprendizaje es un proceso continuo, dirigido a crear conciencia para un cambio cultural sobre la visión de la ciencia.

Es imperioso considerar lo que en Venezuela ha ocurrido en los últimos años. Las Misiones Bolivarianas están inmersas en este magma virtuoso que representa la transformación de la sociedad en otra más feliz, más productiva, más humana, más reflexiva y profundamente ligada con los valores de este nuevo país que está en construcción.

Por ello, la política pública venezolana dio un salto cualitativo cuando en el año 2003, el presidente Hugo Chávez creó las Misiones con tres objetivos clarísimos: 1) atender con urgencia las tremendas injusticias sociales, 2) impulsar la construcción de otra institucionalidad frente al viejo Estado y 3) consolidar la democracia participativa, virtudes que refuerzan aquella primera que es guiada, en su fin último, por la meta de la transformación del ciudadano venezolano actual en otro mejor.

La Misión Ciencia fue presentada públicamente el día domingo 19 de febrero del 2006, durante el programa *¡Aló, presidente!* Ello significaba la culminación de un proceso y la entrada en otro momento para el cual se sentía con preparación. Los conceptos que se debían manejar ya habían sido ampliamente debatidos e integrados y no eran distintos de los que formaban parte de los sueños y aspiraciones que han acompañado los seis años de creación de la institución.

Así, llegó la Misión Ciencia que, en palabras de la ministra Yadira Córdova es “... un esfuerzo de gestión para darle impulso extraordinario a la actividad científico-tecnológica y alcanzar mayores capacidades nacionales que fortalezcan nuestras posibilidades soberanas”, conscientes del esfuerzo que significa transformar patrones culturales y cambiar las maneras a través de las cuales la ciudadanía se relaciona entre sí, con el resto de la sociedad y con el Estado. Es una profunda y dura tarea la de sembrar los pilares de una nueva cultura científico-tecnológica y hacer comprender que los actores involucrados en este ámbito se organizan, articulan y relacionan a partir de objetivos trascendentes y estratégicos de un nuevo país que definen las necesidades de conocimiento en un momento determinado.

De ahí que el alcance de la Misión Ciencia se definió como un proceso extraordinario de incorporación y articulación masiva de actores sociales e institucionales a través de redes económicas, sociales, académicas y políticas para el uso intensivo y extensivo del conocimiento, en función del desarrollo endógeno y la integración. En suma, se persigue un cambio cultural.

Para Lanz (2006) se centró en varios puntos álgidos, considero que dos elementos fueron fundamentales en ese debate, en primer lugar, Una nueva cultura científico-tecnológica. Esta condición implicó tener clara conciencia de la magnitud del obstáculo que significa estar luchando precisamente contra una cultura instalada, contra una visión del mundo, contra una concepción del conocimiento, contra una manera de hacer ciencia, de enseñarla, de gestionarla, en fin, estamos enfrentados a una herencia cultural que es el más poderoso obstáculo a cualquier idea de revolución. Por ello el fin estratégico de mayor envergadura es precisamente la emergencia de una nueva sensibilidad teórica y política que vaya cuajando en otra manera de entender la producción de conocimiento, otra manera de practicar la relación de las ciencias con la gente, otro modo de encarar la educación, otra forma de gestionar el conocimiento. Y en segundo lugar, *Un empoderamiento de las comunidades*.

La Misión Ciencia tuvo una enorme responsabilidad en la construcción de nuevas relaciones entre los saberes populares alternativos y las plataformas tecnológicas pertinentes. Ello implicó no sólo un gran esfuerzo de “popularización” de las ciencias y las técnicas sino una dinámica creciente de *apropiación crítica* de todos los saberes de los que dispone la sociedad que repercute sensiblemente en los propios modelos institucionales encargados de gestionar este campo. El contenido popular de esta política no pudo medirse en términos de “extensión” sino como intervención protagónica de la gente en la conducción de sus asuntos (incluidos los temas de soluciones técnicas a sus problemas).

A pesar de los esfuerzos que se han realizado para transformar los modos de aprender, investigar, indagar, e innovar cambiando el paradigma dominante en los niveles de la sociedad y las empresas de producción social, aún en este sentido, falta mucho por avanzar. Además, las sociedades están constituidas por clases sociales cuyos intereses son diferentes y contradictorios. Todo este complejo interviene de variadas formas en el hacer científico. Por ello, no es posible suponer una

ciencia y tecnología, aislada del contexto social, político, cultural y ambiental en el cual ellas tienen su lugar.

### **A modo de conclusión**

Sin negar que la actividad científica tiene una autonomía relativa, es necesario comprender que ella en su interacción con los distintos planes real/social es influenciada por ellos, los influencia y refleja realidades que están más allá de sus esquemas conceptuales, y todavía más, los determina en última instancia; dicho de otra forma, la ciencia por la ciencia misma carece de sentido, pues no tendría aplicación ni uso social, que en definitiva es la que justifica, de lo contrario nadie podría entender, y mucho menos justificar, la razón de su existencia, ya que saber para no aplicar, ni usar, ni transmitir, ni avanzar hacia el objetivo social (aun cuando sea antisocial o negativo), es ignorar el destino del conocimiento, es la inutilidad total, cuando debe ser la utilidad social.

### **Referencias**

- Berroterán, J. y Carmona M. (2012). Consideraciones Teórico-Políticas para la Ciencia y Tecnología en la Revolución Bolivariana Venezolana. Ediciones Onti/MPPCTI. Caracas.
- Bifano, C. (2005). Discordancias entre Deseos y Realidad. Fundación Empresas Polar. UCV. Centro de Estudios de las América. Caracas.
- Cadenas, J. (2005). Ciencia y Tecnología en América Latina. Centro de Estudios de América. Universidad Central de Venezuela. Fundación Polar. Caracas.
- Galeano. E. (1978). Las Venas abiertas de América Latina. <http://infocentro.gob.ve/galeria/archivo/2/documento550GaleanoEduardo-LasvenasabiertasdeAmericaLatina.pdf>. Página consultada en línea en el mes de febrero de 2014.
- Genatios C. y La Fuente, M (2004). Ciencia y Tecnología en Venezuela. Ediciones Oficina de Planificación del Sector Universitario. OPSU. Caracas.
- Lanz, R. (2006). Debates de la Misión Ciencia. Ciencia y Tecnología en Venezuela. [cienciaytecnologiavenezuela.blogspot.com/.../qu-es-la-misin-ciencia.html](http://cienciaytecnologiavenezuela.blogspot.com/.../qu-es-la-misin-ciencia.html)

### LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. COMENTARIOS SOBRE EL USO DE LAS TIC EN LA EDUCACIÓN VENEZOLANA

José A. Castellanos L.

#### Resumen

Este artículo tiene como objetivo realizar una revisión analítica del proceso de transformación de la política de comunicación global, como una necesidad de los países y gobiernos de engranar con el desarrollo de las nuevas herramientas tecnológicas y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el proceso educativo venezolano. Para ello se realizó una revisión documental que destaca los aspectos relevantes que representa para los países suramericanos avanzar en un proceso tan dinámico e indispensable como herramienta funcional de la sociedad de la era global. Se parte de las políticas públicas que en Latinoamérica se ha promovido en función de la tecnología desarrollada en las comunicaciones y el proceso de utilidad que representa la inserción de estas herramientas en el proceso educativo, los avances legislativos en Venezuela y la aceptación en la realidad del sistema educativo venezolano. Se discute bajo la perspectiva de integración aplicada y las debilidades o carencias a vencer para la sostenibilidad del propósito y se concluye sobre la responsabilidad del Estado, el sistema académico y el ámbito cultural de los receptores en su responsabilidad final de utilizar adecuadamente los recursos que proporciona la Sociedad de la Información en función de una apropiación óptima del conocimiento.

**Palabras clave:** TIC, educación, sociedad de la información, conocimiento.

## Introducción

Como en otros países latinoamericanos en el caso venezolano se consideran aspectos de debilidad o restricción en el avance de incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación, en principio aquellos de carácter territorial o de acceso restringido por la geografía y la capacidad económica para optar a los servicios, luego las restricciones de índole académica y cultural que tienen que ver específicamente con la capacidad del individuo de comprender aspectos en la accesibilidad a través de las herramientas tecnológicas que le permitan deducir aquello que favorecerá su conocimiento y discernir de lo que en contraposición le podrá desfavorecer. En el caso de Venezuela como estrategia del Estado se potenció el acceso tecnológico con rango o reconocimiento constitucional según lo establece el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela<sup>(1)</sup>, basamento jurídico que permitió sancionar el decreto con rango y fuerza de Ley Número 825<sup>(2)</sup> que confiere reconocimiento de política de índole primaria estos aspectos, al referir en su artículo primero : “Se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela”.

Se puede decir el país asumió el compromiso de incorporación global que avaló las estrategias cibernéticas de carácter nacional, esto en referencia a las acciones requeridas para fortalecer el uso adecuado y necesario de este flujo comunicacional, a través de las nuevas herramientas tecnológicas, antes de realizarse la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información convocada en el año 2003 Venezuela legisló y comprometió en la materia, con un argumento jurídico de avanzada sobre el uso de las nuevas tecnologías debido al mandato en el argumento constitucional que le confiere potestad para ello, en la actualidad estas tecnologías se encuentran ampliamente extendidas, pero se enfrentan a una contradicción tecnológica, existe el acceso, pero el avance de las herramientas es tan vertiginoso que las políticas económicas afianzadas en los años 2015 y 2016 imposibilitan el uso potencial, equitativo de estos recursos de avanzada tan necesarios para el desarrollo del capital humano del país. Busca este ensayo debatir si en el proceso educativo venezolano se utilizan estas herramientas con el fin de facilitar las innovaciones necesarias, capaces de incluir en ambientes inteligentes el método de enseñanza, brindando entornos facilitadores de aprendizajes cognitivos capaces de soportar aspectos de la sociedad de la información, hasta lograr

acceder de manera amplia y sin restricciones a una educación capaz de responder a iniciativas relacionadas con el propio receptor y el medio que le circunda

### **Disertación**

Para evaluar de manera objetiva el tema, es necesario reconocer que se han realizado esfuerzos que han permitido que los países de Latinoamérica, bien de manera independiente o en conjunto han propiciado la participación de sus componentes en la era de la tecnología comunicacional. En cifras comparativas al cierre del año 2015<sup>(3)</sup> los países que conforman América del Sur mantienen una participación global cercana al 9% en acceso a servicios web, esto es una diferencia apenas de 5 puntos con relación a Norteamérica que accede globalmente con el 14% e igualamos a oriente medio y África. En este orden destacan el continente Europeo y asiático como aquellos de mayor relevancia en el acceso a la web con 27 y 41% respectivamente.

Puede afirmarse que Latinoamérica avanza de manera positiva en lo que respecta al uso y acceso a la tecnología y en el caso de Venezuela es de interés del Estado que esto suceda. El país decidió utilizar su espacio ulterior de forma pacífica –en alusión al uso de satélites nacionales- por ello es responsabilidad de todos los Ministerios del Poder Popular que se cumpla el compromiso inicial convenido el año 2003 sobre la aplicación de los recursos de la web, además de promover su expansión a todos los ámbitos de competencia gubernamental. Sin embargo resaltan algunos aspectos, los principales indicadores venezolanos ofrecen cifras que aseveran un uso de telefonía móvil superior a la población, el último Informe presentado por el Banco de Desarrollo de América Latina (2014) asevera que la penetración de la tecnología celular corresponde por cada 100 habitantes al 104,24%, en pocas palabras tenemos más líneas celulares activas que número de habitantes, pero en contraste la Banda Ancha Móvil que puede ser utilizada por estos equipos fue de 4,85%, mientras que la Banda Ancha Fija generalmente utilizada en espacios en los que se redistribuye a móviles y portátiles correspondió al 6,97%, entre otras cosas por su costo y velocidad de conexión.

De acuerdo a los lineamientos del Segundo Plan Socialista de desarrollo Económico y Social de la Nación <sup>(4)</sup> en lo que respecta a políticas y programas del sector formación que involucra cultura, educación y deportes, uno de sus programas banderas está orientado a la “Masificación de las

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Educación liberadora” ahora bien cómo podemos hablar de Tecnologías de la Información y la Comunicación sin referirnos a las herramientas que nos permiten la adquisición, almacenamiento, tratamiento y producción de información. ¿Poseemos la tecnología capaz de producir ese rompimiento de paradigmas espaciales y de temporalidad que permita la interconexión entre los componentes de la organización social o institucional? Sin duda que los países latinoamericanos han querido estrechar la denominada brecha digital, por lo tanto buscan romper las barreras educativas que limitan el uso y aplicación de las tecnologías, disminuir los costos de acceso a los servicios que hace privativo el uso de la banda ancha y avanzar sobre la forma de desplazar las consideraciones técnicas que conciernen a los aspectos geográficos para que las tecnologías sean de uso general en el ámbito espacial de los países promotores, todas estas deben ser metas a corto plazo. Sin embargo esto solo obedece al paso necesario que debe discurrir para convergir de la sociedad de la comunicación hacia la sociedad de la información.

Se debe precisar que ingresar a la web no significa necesariamente acceder a la sociedad de la información. Recordemos que la información es amplia y pudiera ser imprecisa, razón por lo que se requiere un análisis preliminar que discierna sobre aquello que es impreciso o errado y esa interpretación se soporta en un análisis crítico para lo que se requiere cierto nivel educativo. En este momento el hecho de existir en Venezuela mayor cantidad de líneas celulares activas que población censada, sugiere que el mayor acceso a la red ocurre a través de telefonía móvil, con el imperativo de ser servicios privados. Por otra parte quienes mayor uso de las Tecnologías de Información y Comunicación realizan con fines educativos, son aquellas personas que tienen mayor capacidad académica, de allí que son estas quienes le dan uso racional, efectiva y asertiva en fortalecimiento al uso de la Sociedad de la Información, canalizándola hacia ese paso necesario de la Sociedad del Conocimiento, el cual es menester para que sea exitoso el proceso educativo con la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación. Hasta lograr que este modelo educativo sea capaz de resolver el problema que surge al irrespetar las diferencias y las necesidades del proceso educativo.

El país debe aplicar políticas integrales en este ámbito, el subsidio que solo favorece a líneas de banda ancha debe derivarse de igual manera a la telefonía móvil y el Estado que es dueño de una de las empresas de telefonía móvil más importante debe dar el ejemplo en la masificación de la

señal digital a costos accesibles, esto sería determinante al obligar al otro sector del mercado a utilizar políticas de mercadeo que sin duda serían de gran beneficio a los suscriptores, además de llevar la información al mayor número de usuarios que son aquellos de telefonía móvil.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones reseñó en sus cifras del segundo trimestre de 2015 el hecho que las operadoras Movistar y Digitel representan en uso de tecnología 4G el 1,42% de las conexiones móviles en Venezuela, que ascienden a 30,1 millones, una de las razones de tan baja cifra se orienta a la disponibilidad de equipos y la capacidad económica para acceder a ellos, de igual manera el 26% de los teléfonos celulares en Venezuela poseen un sistema operativo diferente (BlackBerry) y no disponen de la capacidad de conexión, este atraso en la innovación tecnológica genera por lo tanto una afectación en el progreso y actualización de software requeridos por quienes utilizan estas herramientas en beneficio del desarrollo educativo. Significa en cifras globales que a pesar de existir una disponibilidad para la accesibilidad a la banda, la carencia de equipos lo imposibilita, por esta razón quienes acceden en el país al servicio, navegan por Internet a velocidades muy bajas, según refiere el *IDC International Data Corporation (2015)* en promedio esta navegación corresponde 1,6 megabits por segundo, cuando en el resto de los países suramericanos, los demás usuarios navegan con velocidades de entre 3 y 4 Mbps. Para 2016 aun cuando las cifras se desconocen, es deducible que la situación no ha mejorado.

La política de acercamiento tecnológico a través de los puntos de acceso a la web se realiza en el país a través de la Fundación Infocentros, una dependencia del Ministerio del poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología que declara poseer para el primer trimestre de 2016 un total 905 puntos de “espacios comunitarios cimentados en las tecnologías de información y comunicación, para afianzar la organización y la articulación de las organizaciones sociales, en el proceso de fortalecer al pueblo y de la construcción del socialismo” <sup>(5)</sup> en cifras comparativas esta facilitación de equipos tecnológicos en un intento de acercamiento a las herramientas de información y comunicación, evidencian claramente ante una población de 31.028.637 (INE, 2016) la imposibilidad de brindar la capacidad de atención que la comunidad requiere. La política de fortalecimiento educativo basada en la entrega de computadoras que se realiza en primaria y secundaria corresponde a información digitalizada, no hay dialogo interactivo si no se encuentra en red y el acceso a la red no la provee el proyecto de manera gratuita.

Así que deben definirse estas acciones para mayor aprovechamiento, hasta conseguir el fin de digitalizar todos los flujos de información como una manera real de aprovechar las facilidades de la tecnología con la intención de mejorar la calidad de las actividades públicas y privadas, el hecho que aun nuestros procesos no se acerquen a un porcentaje significativo de lo que debiera ser el gobierno electrónico y los procesos comerciales sugiere miedo a los procesos tecnológicos.

En educación se avanza pero no se abarca lo necesario de acuerdo a las necesidades, el mayor uso lo tienen las unidades educativas privadas. El esfuerzo debe ser asegurar de incorporar los elementos de las TIC en la avanzada hacia la Sociedad de la Información de tal manera que el desarrollo tecnológico global tenga utilidad y apreciación local. Solo así el país se puede integrar y obtener posibilidades de aprovechar la Sociedad de la Información como elemento de fortaleza y desarrollo.

En las últimas dos décadas, la innovación tecnológica, la competencia desarrollada en los mercados de telecomunicaciones, la incorporación de los Estados en la necesidad de fortalecer el despliegue de las redes se ha permitido que una gran cantidad de personas se conecte mediante las Tecnologías de Información y Comunicación y esto significa un gran acercamiento debido al hecho de involucrar en quienes realizan estas conexiones diversas procedencias, culturas y saberes. A juicio de Ponce (2010) las TIC “son importantes porque contribuyen al desarrollo económico y social de los países. Como herramienta e insumo de los procesos productivos y de comercialización, no sólo ha permitido generar más y mejor valor agregado, que beneficia el crecimiento de las economías, sino que además permite potenciar el conocimiento y el desarrollo social de los ciudadanos”.

Destaca este autor que la utilización de estas herramientas favorece la reducción de los costos de transacción, la posibilidad de ingresar a nuevos mercados y de realizar negocios, hacer más eficientes y competitivos sus procesos productivos, ahorrando tiempo y recursos, elevando el bienestar de la sociedad.

La política del gobierno nacional persigue un Estado con la capacidad del máximo aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación al reconocer “de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación, sus aplicaciones y los servicios de información” <sup>(2)</sup> y considera de carácter obligatorio “incluir el uso de Internet en el progreso

social y económico del país, necesario para la generación de conocimientos, el incremento de la eficiencia empresarial, y el mejoramiento de la calidad en los servicios públicos”<sup>(1)</sup>. Para ello y según lo contempla la ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2001) el estado venezolano se compromete a financiar la Tecnología de información y comunicación necesaria para estimular el desarrollo de todos los estratos de la vida nacional.

De acuerdo a Carmona (2013) El Ministerio de Educación y Deportes promueve la inclusión de Software Libre, en los programas de educación básica y diversificada, esta acción es coordinada con el Ministerio del Poder popular para la Ciencia y Tecnología, de esta manera –asume la autora– considera que las Tecnologías de Información y Comunicación resultan de valor vital en las políticas públicas y su impacto produce avances en el desarrollo del país. Es indudable que en la sociedad venezolana el uso de las Tecnologías de información y comunicación ha permitido a los ciudadanos acceder a más información, esto posibilita mayores oportunidades para potenciar las capacidades humanas. En Venezuela el uso de la Tecnología de información en la educación es un caso de relevancia.

Que en el proceso educativo exista cierta resistencia en la manera como debe ser utilizada esta tecnología corresponde a juicio de (Rivero, 2011) lo que permite discutir que aunque en el país existen argumentos legales que sugieren la obligatoriedad del uso de las tecnologías, tanto en el campo educativo como en la administración pública, la realidad en las escuelas, Institutos, Universidades y Ministerios es otra. Sostiene Rivero que los docentes se tienen que actualizar por sus propios medios, mientras que los estudiantes viven inmersos en la actualización, recordando que los estudiantes son nativos digitales. Cassany (citado por Rivero, 2011) sustenta que los jóvenes “utilizan las TIC con destreza y sin esfuerzo, para su vida privada, para crear, inventar, compartir y han desarrollado la destreza de gestionar varias tareas al mismo tiempo.” Mientras que los docentes son inmigrantes digitales, es decir “tuvieron una infancia analógica, sin pantallas, ni teclados, ni móviles. Sus artefactos culturales fueron productos tangibles y por lo tanto su forma de aprender a usar estos productos correspondió a la enseñanza formal.”

Rivero afirma que esta conducta descrita por Cassany es real debido a que los docentes en su formación académica no reciben ningún tipo de capacitación en el uso educativo de las tecnologías

y aprecia esta autora un desfase entre el Currículo Básico Nacional, los Currículos de las Universidades y el avance tecnológico.

Considera por lo tanto indispensable engranar de forma efectiva a todos los actores con el fin de generar propuestas que consoliden la evaluación curricular de la manera como la orienta Bayley (citado por CEPAL, 2009), quien lo percibe como “un proceso sistemático, participativo que posibilita la adecuación permanente del currículum a los cambios de las necesidades sociales y a los avances de la ciencia y la tecnología” un primer paso entonces en la lucha por imponer el uso de las TIC en el modelo de utilidad requerido para pasar de la Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento resultará si las Universidades evalúan sus currículos considerando la proactividad, el currículo debe ser perfectible, es decir, debe ser capaz de ir perfeccionándose y adaptándose a las necesidades de la sociedad, la ciencia y la tecnología.

Es concluyente que el uso social de las Tecnologías de información y comunicación en nuestro país sin duda contribuirá al desarrollo, además de cumplir a cabalidad con la disminución de la separación social que aún persiste. Pero no ocurrirán adelantos si no se trabaja en paralelo para proveer el recurso, lo que ha sido denominado por el Estado acceso equitativo y uso con sentido de la herramienta, no es otra cosa que la necesidad de crear un vínculo de apropiación por parte de la comunidad de usuarios Rivero (2011) explica que en Venezuela los diversos desordenes en lo cultural y en el saber es lo que resalta cuando se analiza el sentido del uso de la internet, por lo que es claro al enfatizar que debe trabajarse fuera del medio, es decir en el modelo cultural.

En este sentido, antes de la paralización de importaciones, la distribución del mercado total en Venezuela para el 2012 <sup>(3)</sup> correspondió a un 83% para Hardware, 8% para Software y 9% para Servicios de Tecnología de Información. El mercado de hardware, que mantiene la mayor participación en el mercado de las tecnologías de información, debido a las altas inversiones y con crecimiento del 19% lo poseen los computadores portátiles, las Tablet y los Smartphone que conocemos como teléfonos inteligentes. Es decir la adquisición de teléfonos inteligentes se ubica en el potencial de aspiración del usuario venezolano, pero la realidad al año 2016 corresponde a una cada vez menor capacidad de adquisición de estos equipos. Debe hacerse notar que el reporte de mercado clasifica como Notebooks a las computadoras portátiles promovidas por el gobierno, fueron importadas para ser directamente entregados a instituciones de Educación Oficial, en

especial de Educación Básica, aspecto que alimenta de manera importante las cifras de este tipo de hardware. Es decir estos equipos son adquiridos para ser donados a los estudiantes y ser utilizados como libros digitales. La importación directa a través de los cupos electrónicos fue igualmente restringida a partir del 2015 y el acceso a estos artículos representa una elevada inversión en este momento país.

### **Reflexiones finales**

El Estado como garante de su compromiso está en el deber de favorecer las políticas de adecuación destinadas al uso general y no restrictivo de la banda de acceso a la red. Por lo que es menester colocar a disponibilidad la mayor capacidad de conexión. Flexibilizar el acceso privado a la tecnología bajo la visión de complementos necesarios y no como artículos de lujo, clasificación que actualmente ostenta la tecnología de información. La capacidad de saber utilizar eficientemente los elementos aportados por la Sociedad de la Información corresponde a un problema cultural del estudiante venezolano, la interpretación superficial, el analfabetismo tecnológico, la capacidad de abstracción y la descoordinación entre el tutor del proceso y el receptor del mismo han fomentado un aprendizaje soportado en búsquedas por motor en sustitución de la ubicación mediante el direccionamiento de la búsqueda, ante esto debe virarse con precisión para que las Tecnologías se conviertan en herramientas donde el proceso educativo facilite la reorientación hacia la exploración del saber en la información. Merece atención la política de inserción de las tecnologías, debido a que la masificación del software no involucra la masificación del conocimiento.

El sistema académico venezolano debe modificar el criterio de formación y la concepción de utilización del internet para que esta cumpla el fin de constituirse en herramienta de apropiación y divulgación del saber. Es preciso comprender que toda política destinada a la promoción de la Sociedad de la Información debe considerar que el problema no surge con acceder a la información, la razón del problema se ubica en el criterio de uso que de esta se tiene, por lo tanto saltar este obstáculo debe ser un paso necesario para permitir el acceso a la Sociedad del Conocimiento.

## Referencias Bibliográficas

- <sup>(1)</sup>Asamblea Nacional. (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas: Gaceta Oficial de Venezuela N° 5.908 E 19/02/2009
- Asamblea Nacional. (2001). Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Decreto N° 1.290. Gaceta Oficial de Venezuela N° 37.291 del 30/07/2001
- Banco de Desarrollo de América Latina (2014). Informe Sector Tecnología Información y Comunicación para Venezuela. Disponible en [http://publicaciones.caf.com/media/39229/cartilla\\_venezuela.pdf](http://publicaciones.caf.com/media/39229/cartilla_venezuela.pdf)
- Carmona Rodríguez. 2013. Breve historia de la ciencia y la tecnología. Revista Labranza Revolucionaria, junio 2013. Valencia Venezuela.
- CEPAL (2009). La sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo. Wilson Peres y Martin Hilbert Editores.
- <sup>(3)</sup>IDC International Data Corporation (2015). “Resumen Anual de Inversiones en Tecnología IDC” Consultado el 06 de febrero de 2016 en: [www.idc.com.ve](http://www.idc.com.ve)
- <sup>(5)</sup>Ministerio del Poder Popular para las Comunicaciones (2016). Inventario Nacional de centros de Información y Divulgación. Disponible en: <http://www.infocentro.gob.ve/>
- <sup>(4)</sup>Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de desarrollo Económico y Social de la Nación 2013 – 2019.
- Ponce Regalado. (2010). “Promoción y desarrollo de las Tecnologías de Información en América Latina” Consultado el 17 de febrero de 2016 en: <http://www.acorn-redecom.org/papers/acornredecom2010regalado.pdf>
- <sup>(2)</sup>Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta Oficial N° 36.955 del 22 de mayo de 2000. Decreto N° 825.
- Rivero, Y (2011). Las Tic en Venezuela: Un Diagnostico en el Uso Didáctico de las Tecnologías. UPEL-Maracay.

## FACTORES MODULADORES DE LA PERCEPCIÓN DEL COLOR DENTAL CON MÉTODOS OBJETIVOS Y SUBJETIVOS

Carolina N. Maddía Simmons

### Resumen

La percepción del color varía de persona a persona, y dentro de una misma persona, por condiciones ambientales, generales o locales influido por componentes, como la experiencia, la percepción humana, edad, género, fatiga ocular, deficiencia de color clínico, integridad y funcionamiento de los niveles oculares y cerebrales. Por ello, se estudió la efectividad de los métodos visuales (Guía Vita Toothguide 3D Master y guía Vita Classic), e instrumental (Espectrofotómetro Easysshade Advance); los factores sociodemográficos que modulen la capacidad del operador para medir el color dental, y la influencia del color del diente vecino al efectuar la medición entre operadores con o sin experiencia en odontología clínica con nacionalidad española y/o venezolana, así como externos. La muestra fue de 113 participantes, analizando el color de 6 dientes montados en un typodont estándar con una disposición estratégica de color, de canino a canino. La estadística descriptiva usada con una distribución muestral para variables cuantitativas, y la media y desviación estándar para las variables cuantitativas. También se utilizó pruebas paramétricas y no paramétricas en función del tipo de variable. Para la proporción de aciertos, se estudió con el método Kappa y el programa SPSS v-21. Se concluyó que hay una gran variabilidad y escasa concordancia intra-observador en la toma de color tanto en observadores, con o sin formación cromática; con el color del diente vecino, la simetría de posición parece afectar a la determinación, percibiendo igualdad de color en dientes simétricos y no parecen existir factores sociodemográficos que modulen la percepción del color.

**Palabra clave:** Métodos, color dental, guía VITA, espectrofotómetro.

## 1. Introducción

La creciente importancia dada por la sociedad a la estética, hace que sea indispensable para el clínico utilizar los elementos a su alcance para lograr la satisfacción del paciente y, por tanto, la suya propia. En los últimos años las restauraciones dentales (resinas, cerámicas, ceromeros, porcelanas) han experimentado un gran desarrollo, permitiéndonos realizar restauraciones casi idénticas a los dientes naturales, y en especial, es imprescindible para los dentistas comprender, tanto la ciencia como el arte del color ya que esto es difícil, porque el color y su percepción tienen tanto elementos subjetivos como objetivos.

La medición instrumental del color podría ser preferida si se compara con la determinación visual de color porque las lecturas instrumentales son objetivas y más rápidas. Debido a esto, no podemos ignorar, que para obtener el éxito de dichas restauraciones, es esencial no pasar por alto la importancia que tiene la correcta toma del color. Los métodos disponibles para evaluar el color dental se pueden dividir en dos categorías principales: visual (subjetiva) e instrumental (objetiva).

Hasta la fecha los estudios centrados en determinar la validez de distintos métodos instrumentales frente a distintas guías visuales en la determinación del color, encuentran una asociación pobre entre ambos métodos, aunque le dan más consistencia al método instrumental que el visual. Sin embargo, son escasos los estudios centrados en valorar la influencia del color de los dientes vecinos en la determinación del color.

Es por ello, este estudio, analizará la validez del método instrumental (espectrofotómetro) y método visual (con dos guías Vita) en la determinación de estudiantes con y sin experiencia clínica en Odontología.

Este estudio revela diferencias entre la medición de color a través espectrofotometría y los diversos métodos de selección del color visual.

Los objetivos a tomar en cuenta son:

- a. Valorar la variabilidad en la toma de color entre operadores con y sin experiencia clínica odontológica que utilizan dos guías visuales (Guía Vita System 3D-Master y guía Vita Classic) y un método instrumental (Espectrofotómetro Easy-shade).

- b. Evaluar la influencia del color del diente vecino en las determinaciones visuales con las guías Guía Vita System 3D-Master y guía Vita Classic
- c. Analizar factores sociodemográficos que modulen la capacidad de medir el color.

## 2. Metodología

El diseño del estudio fue de tipo transversal. El grupo de estudio está constituido por una muestra de 113 participantes, con o sin experiencia clínica en la toma de color dental, con nacionalidad española y/o venezolana, con edades comprendidas entre los 17 y 55 años de edad, en la que se incluyen estudiantes dentales de la Facultad de Odontología de las Universidades de Salamanca (España) y de Carabobo (Venezuela) respectivamente; así como externos de las dos nacionalidades mencionadas anteriormente. Como criterios de inclusión de los estudiantes y participantes externos fueron la ausencia de defectos visuales o condiciones sistémicas que afecten a las habilidades relacionadas con la percepción del color. Todos los participantes debieron de superar el Test de Ishihara para formar parte de la muestra de estudio, descartando la existencia de cualquier deficiencia congénita de la visión cromática. Todos los estudiantes analizaron el color de 6 dientes montados en un tyodont estándar de canino a canino con una disposición estratégica de color: (#13: 3M3; #12: 3L2; #11: 3M1; #21: 2M1; #22: 3R2; #23: 2M3), para poder valora la influencia de la luminosidad, tono y saturación del diente vecino en la determinación del color.

La estadística descriptiva que se utilizó con una distribución muestral (n%) para variables cuantitativas, y la media y desviación estándar (sd) para las variables cuantitativas. La comparación entre grupos utilizó pruebas paramétricas (Student T tests) y no paramétricas (Chi Cuadrado) en función del tipo de variable analizada. Para ver la proporción de aciertos, se estudió la concordancia intraobservador con el método Kappa. Estos análisis se realizaron con el programa SPSS v-21 (Statistical Package for Social Sciences, Chicago IL), estableciendo un p-valor de 0.05 para determinar una diferencia como estadísticamente significativa.

El procedimiento se basó en el uso de un tyodont Maestro (con los 6 dientes estratégicos), colocados en un caja de color anodino, para no alterar el entorno lumínico. Todos los estudiantes con o sin experiencia, fueron distribuidos en 3 grupos en función del orden del método en el que se determinen: G1 (Clasic, Master, Easy), G2 (Master, Clasic, Easy), G3 (Easy, Master, Clasic).

Todos los sujetos aportaron 18 valores (3 valoraciones de color x 6 dientes maestros). Se utilizaron las guías de equivalencia aportadas por el Fabricante (Vita Zahnfabrik, Bad Sackingen, Alemania) para poder contrastar la consistencia intermétodo. Así mismo un 50% de la muestra repitió las mediciones transcurridas una semana para valorar la consistencia intra-observador.

En cuanto a los recursos materiales, para el presente estudio fue necesario un espectrofotómetro (Easy Shade), y dos guías dentales que son la VITA Classical y la Vita 3D-Master (Vita Zahnfabrik), así como también modelo maestro de estudio, lamina gris (para descanso visual), caja de iluminación, test de Ishihara y diente artificiales (incluido en el modelo de trabajo). El procedimiento de la toma del color con guías visuales requiere la determinación del valor, intensidad y tinte; las tonalidades de los recubrimientos se organizan de forma más gradual y ordenada en el intervalo de un color.

El espectrofotómetro que se usará es el Easyshade Compact, de la casa Vita-Zahnfabrik, Bad Sackingen, Germany. Es un instrumento digital integrado por una unidad central con pantalla, un terminal con una fuente de luz D65 y un lector, que compara tanto los colores VITA Classical como los colores VITA System 3D-Master.

### 3. Resultados

Tabla n° 1: Caracterización de la muestra en estudio a partir de la edad, el género y el país de procedencia según la experiencia en color dental.

<b>Formación en color dental</b>	<b>Sin experiencia</b>		<b>Con experiencia</b>	
<b>Edad (años)</b>	$30.5 \pm 11.2$		$23.1 \pm 3.8$	
$\bar{X} \pm DE$				
<b>Género</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Femenino	22	61,1	51	66,2
Masculino	14	38,9	26	33,8
<b>País</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Venezuela	19	52,8	37	48,1
España	17	47,2	40	51,9
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

Tabla N° 2. Rendimiento operativo (comodidad, intuición y rapidez) de cada método en función de su nivel de experiencia con respecto al registro del color dental (n=113).

	Sin experiencia en color dental		Con experiencia en color dental	
	n	%	n	%
<b>El más Comodo</b>				
Vita Classic	6	16,7	20	26
3D master	3	8,3	7	9,1
EasyShade ADVANCE	27	75	50	64,9
<b>El más Intuitivo</b>				
Vita Classic	16	44,4	31	40,3
3D master	13	36,1	22	28,6
EasyShade	7	19,4	24	31,2
<b>El más Rápido</b>				
Vita Classic	2	5,6	1	1,3
3D master	0	0	4	5,2
EasyShade	34	94,4	72	93,5
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

Tabla n° 3. Descripción de aciertos y errores en el reconocimiento del color según el nivel de experiencia sobre el registro del color dental con el uso del método 1 (Guía Vita Classic).

Método 1 (Vita Classic)	Con experiencia en color dental		Sin experiencia en color dental	
	n	%	n	%
<b>Diente 13</b>				
Aciertos	14	18,2	7	19,4
Errores	63	81,8	29	80,6
<b>Diente 12</b>				
Aciertos	6	7,8	4	11,1
Errores	71	92,2	32	88,9
<b>Diente 11</b>				
Aciertos	28	36,4	16	44,4
Errores	49	63,6	20	55,6
<b>Diente 21</b>				
Aciertos	28	36,4	6	16,7
Errores	49	63,46	30	83,3
<b>Diente 22</b>				
Aciertos	13	16,9	5	13,9
Errores	64	83,1	31	86,1
<b>Diente 23</b>				
Aciertos	10	13	5	13,9
Errores	67	87	31	86,1
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Tabla n° 4. Descripción de aciertos y errores en el reconocimiento del color según el nivel de experiencia sobre el registro del color dental con el uso del método 2 (Toothguide 3D Master) en sus tres dimensiones.

<b>Método 2 (Toothguide 3D Master)</b>	<b>Con experiencia en color dental</b>		<b>Sin experiencia en color dental</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Diente 13</b>				
Aciertos	11	14,3	4	11,1
Errores	66	85,7	32	88,9
<b>Diente 12</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Aciertos	13	16,9	5	13,9
Errores	64	83,1	31	86,1
<b>Diente 11</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Aciertos	11	14,3	3	8,3
Errores	66	85,7	33	91,7
<b>Diente 21</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Aciertos	22	28,6	8	22,2
Errores	55	71,4	28	77,8
<b>Diente 22</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Aciertos	13	16,9	6	16,7
Errores	64	83,1	30	83,3
<b>Diente 23</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Aciertos	4	5,2	3	8,3
Errores	73	94,8	33	91,7
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Tabla n° 5. Descripción de aciertos y errores en el reconocimiento del color según el nivel de experiencia sobre el registro del color dental con el uso del método 3 (EasyShade Advance) en sus tres dimensiones.

<b>Método 3 (EasyShade)</b>	<b>Con experiencia en color dental</b>		<b>Sin experiencia en color dental</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Diente 13</b>				
Aciertos	0	0	0	0
Errores	77	100	36	100
<b>Diente 12</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Aciertos	3	3,9	3	8,3
Errores	74	96,1	33	91,7
<b>Diente 11</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Aciertos	5	6,5	1	2,8
Errores	72	93,5	35	97,2
<b>Diente 21</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Aciertos	2	2,6	0	0
Errores	75	97,4	36	100
<b>Diente 22</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>

Aciertos	3	3,9	2	5,6
Errores	74	96,1	34	94,4
<b>Diente 23</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Aciertos	1	1,3	1	2,8
Errores	76	98,7	35	97,2
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

#### 4. Discusión

La selección del color de un diente, al pertenecer al rango de las experiencias subjetivas, tiene por parte del cerebro una interpretación única del color. El subjetivismo debido a las diferencias en el concepto de estética, a las funciones de respuesta visual del individuo o a experiencias pasadas. Sin embargo, para otros autores no está claro que sistema de guía de color es el más representativo del amplio espectro del color de la dentición humana. Por ejemplo, el uso de la guía 3D Master, en el trabajo de Klementi E. y colaboradores en el año 2006, era un obstáculo para lograr resultados estéticos, sobretudo en observadores noveles, ya que obtuvieron peores resultados que profesionales con experiencia. Nuestros resultados abalan esta afirmación ya que la guía de color Toothguide 3D Master, a pesar de poseen una gama cromática más amplia y completa no ofrece los resultados esperados y así, la guía Vita Classic se percibe como más cómoda e intuitiva. Este hecho puede ser debido a que es la guía de color de referencia, el Gold standard de las Guías dentales y tanto los colores de los composites, hasta el temario docente se centran en ella y es la que más se estudia. Mientras que la guía Toothguide 3D Master, no ha ocupado un espacio relevante en el área de la Odontología a pesar de mejorar a su predecesora. No solo el género se ha estudiado para saber si influye en la toma de color, sino también la edad, y la experiencia clínica. Varios estudios afirmaron que ninguna de estas variables influye en la toma de color dental. Por el contrario, Haddad HJ. En el año 2009 y Capa N. en el año 2010 encontraron diferencias en la toma de color dental según el grado de experiencia del clínico. Para relacionar los resultados entre el método visual subjetivo y el método objetivo instrumental se han realizado múltiples investigaciones. Los resultados de las investigaciones de las relaciones entre el color percibido por el ojo humano y el color registrado por el espectrofotómetro no han sido concluyentes.

Algunos estudios han sugerido que existe correlación entre el ojo humano y el espectrofotómetro, otros autores no han encontrado relación. Mientras, otros autores demostraron que se producía poca

correlación positiva a la hora de determinar el color dentario entre los observadores humanos y los aparatos electrónicos. Yap en el año 1999 realizó un estudio in vitro y concluyó que había una diferencia significativa entre la toma de color visual y las mediciones computarizadas a favor del colorímetro. Estas diferencias podrían ser clínicamente significativas en la toma de color si  $\Delta E^*$  fuese superior a 3 unidades. Es necesario tener en cuenta que la mayoría de los dispositivos electrónicos son más fiables en estudios in vitro que in vivo.

## 5. Conclusiones

1. Hay una gran variabilidad y escasa concordancia intra-observador en la toma de color tanto en observadores, con o sin formación cromática, siendo el método Vita Classic es menos consistente y el Espectrofotómetro el más congruente.
2. Además del color del diente vecino, la simetría de posición parece afectar a la determinación, percibiendo igualdad de color en dientes simétricos, sobre todo los incisivos centrales.
3. No parecen existir factores sociodemográficos de trasfondo (edad, sexo, procedencia) que significativamente modulen la percepción del color.

## 6. Agradecimientos

- A la Universidad de Salamanca, la cual durante tanto tiempo, ha sido mi casa de estudio y donde me he sentido acogida por todos sus integrantes.
- A mi Tutor Principal, el Prof. Dr. D. Montero Martín, por su apoyo total y constante, desde el inicio de la tesis, así como su amabilidad, paciencia infinita, y observador de todos los detalles, desde el comienzo de este nuevo logro.
- A mis otros Tutores: Los Prof. Dr. D. Albaladejo Martínez, por recibirme en su oficina, atender mi proyecto desde el mismo momento, y en el que me sentía tan desorientada. Infinitas gracias x su direccionamiento y sabiduría. Asimismo, a la Profa. Dra. D<sup>a</sup>. Gómez Polo, por su constante disposición y su gran colaboración como especialista en abordaje del tema relacionado al Color. A todos ellos, gracias por hacer posible la consolidación del presente trabajo.

- A D. Jorge Gómez Rosas, quien sin dudarle, me obsequió gran parte del valioso material, correspondiente a la Fábrica: VITA Zahnfabrik, Bad Sackingen, (Alemania); para que sirviera de recurso en la consecución de este estudio.
- Al Prof. Dr. D. Bladimir Mendoza Querales, por su gran contribución en lo referente a la Universidad de Carabobo, conjuntamente con sus estudiantes y colegas que integran esta institución; por sus valiosas aportaciones, así como su gran calidad humana demostrada en años, con su extraordinaria amistad.

## Referencias

- Alsaleh S, Labban M, AlHariri M, Tashkandi E. Evaluation of self shade matching ability of dental students using visual and instrumental means. *J Dent.* 2012;40.
- Bahannan SA. Shade matching quality among dental students using visual and instrumental methods. *J Dent.* 2014(1):48-52.
- Capa N., Malkondu O., Kazazoglu E., Calikkocaoglu S. Evaluating factors that affect the shade-matching ability of dentists, dental staff members and laypeople. *J Am Dent Assoc* 2010; 41(1):71-6.
- Curd FM, Jasinevicius TR, Graves A, Cox V, Sadan A. Comparison of the shade matching ability of dental students using two light sources. *J Prosthet Dent.* 2006(6):391-6.
- Chu SJ, Trushkowsky RD, Paravina RD. Dental color matching instruments and systems. Review of clinical and research aspects. *J Dent.* 2010;38.
- Della Bona A, Barrett AA, Rosa V, Pinzetta C. Visual and instrumental agreement in dental shade selection: three distinct observer populations and shade matching protocols. *Dent Mater.* 2009;25(2):276-81.
- Da Costa J1, Vargas M, Swift EJ Jr, Anderson E, Ritter S. Color and contrast ratio of resin composites for whitened teeth. *J Dent.* 2009;37.
- Gómez-Polo C, Gómez-Polo M, Celemin-Viñuela A, Martínez Vázquez De Parga JA. Differences between the human eye and the spectrophotometer in the shade matching of tooth colour. *J Dent.* 2014;42(6):742-5.
- Haddad HJ, Jakstat HA, Arnetzl G, Borbely J, et al. Does gender and experience influence shade matching quality? *J Dent.* 2009;37.

- Ishikawa-Nagai S, Yoshida A, Sakai M, Kristiansen J, Da Silva JD. Clinical evaluation of perceptibility of color differences between natural teeth and all-ceramic crowns. *J Dent.* 2009;37.
- Khashayar G, Bain PA, Salari S, Dozic A, Kleverlaan CJ, Feilzer AJ. Perceptibility and acceptability thresholds for colour differences in dentistry. *J Dent.* 2014;42(6):637-44.
- Kim-Pusateri S, Brewer JD, Davis EL, Wee AG. Reliability and accuracy of four dental shade-matching devices. *J Prosthet Dent.* 2009;101(3):193-9.
- Klemetti E., Matela A., Haag P., Kononen M. Shade selection performed by novice dental professionals and colorimeter. *J Oral Rehabil* 2006; 33:31-5.
- Lasserre JF, Pop-Ciutrla IS, Colosi HA. A comparison between a new visual method of colour matching by intraoral camera and conventional visual and spectrometric methods. *J Dent.* 2011;39.
- Lee YK, Yu B, Lim JI, Lim HN. Perceived color shift of a shade guide according to the change of illuminant. *J Prosthet Dent.* 2011;105 (2):91-9.
- Marcucci B. A shade selection technique. *J Prosthet Dent.* 2003;89 (5):518-21.
- Tam WK, Lee HJ. Dental shade matching using a digital camera. *J Dent.* 2012;40.
- Yap A., Sim C., Loh W., Teo J. Human eye versus computerized color matching. *Oper Dent* 1999; 24: 358-63.
- Yılmaz B, Yuzugullu B, Cınar D, Berksun S. Effects of shade tab arrangement on the repeatability and accuracy of shade selection. *J Prosthet Dent.* 2011;105 (6):383-6.

**NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
EN LA ASIGNATURA CÁLCULO FINANCIERO DE LA FACES**

María Alejandra Arévalo Pedroza

**Resumen**

En el presente trabajo se plantea indagar sobre el uso actual de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación en la asignatura Cálculo Financiero de la FaCES. Las universidades, como uno de los sectores y ámbitos de desarrollo de la sociedad, no pueden permanecer al margen del uso e influencia de las Tecnologías. No obstante, el esquema de enseñanza aprendizaje en general sigue siendo el tradicional: clases magistrales. ¿Cómo dejar aislada a la educación de esta realidad, si, tal como lo exige la Ley de Universidades venezolana, la enseñanza universitaria debe estar dirigida a la formación integral del estudiante y a su capacitación para una función útil a la sociedad? El objetivo general del presente trabajo es Diagnosticar el uso actual de nuevas tecnologías en la asignatura descrita y la posible actitud de los estudiantes ante la utilización de las mismas; así como verificar la formación que tenían al respecto. Para recoger esta información se elaboró un cuestionario, el cual pasó por sus etapas de validación externa de contenido, prueba piloto, y finalmente aplicarlo a la muestra seleccionada compuesta por los estudiantes de la asignatura. Los resultados obtenidos indicaron que en términos generales no habían utilizado estas herramientas y que estaban totalmente de acuerdo en incorporarlas, al sentir principalmente que desarrollarían otras destrezas instrumentales en la forma de estudiar, que estarían mejor preparados para el campo laboral, que comprenderían mejor la asignatura, así como mayor motivación en el proceso enseñanza aprendizaje.

**Palabras clave:** Nuevas tecnologías de información y comunicación, cálculo financiero, Universidad.

## Introducción

Para nadie es un secreto que la realidad en estos momentos está sumergida en la tecnología. Alguna vez se ha presenciado a niños de dos años de edad que ya andan jugando con los celulares, y con el computador, y muchas veces hasta son ellos mismos los que enseñan a los adultos el funcionamiento de ciertos aparatos “nuevos”; por lo que se puede afirmar que definitivamente la tecnología ha venido a formar parte de la vida cotidiana. Y así como se usa en las casas, también se usa en el campo laboral, y en muchos otros aspectos de la vida, entonces, ¿Cómo dejar aislada a la educación de esta realidad?, si precisamente a través de esta se va formando para ser ciudadanos íntegros en la sociedad, así como para ejercer con éxito algún oficio en el campo laboral.

Es indispensable en la sociedad actual que el estudiante reciba formación sobre el uso de las nuevas tecnologías; y la concienciación, y actualización del profesorado en ejercicio es una pieza clave en este sentido (Pavón, 2005).

Debe haber una transformación en los esquemas de enseñanza-aprendizaje tradicionales, estimulando la creación de un ambiente donde se desarrolle la enseñanza de una manera más activa y atractiva tanto para los profesores como para los alumnos (Romero, 2001).

Estos cambios que suceden en la sociedad, ocasionan que el proceso de enseñanza – aprendizaje sea cada día más complejo para quienes lo administran. El docente debe diseñar alternativas o estrategias que ayuden a los estudiantes a lograr un óptimo aprendizaje. El docente ya no debe ser un dador de clases repetitivo, sino un facilitador, un tutor, un verdadero educador.

Trahtemberg (2000) refiere que los grandes avances de la tecnología de la información están alterando la naturaleza del trabajo y el ejercicio ciudadano, y para convertirlos en un soporte educacional efectivo se requerirán procesos de innovación en cada uno de los aspectos de la escolaridad, incluyendo, el currículo, la pedagogía, la evaluación, entre otros.

Ante lo anteriormente indicado, surge la primera inquietud: ¿Se están utilizando las nuevas tecnologías en la asignatura, eje de esta investigación?

En el ámbito de las carreras de Administración Comercial y Contaduría Pública ofrecidas en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (FaCES), se observa

con cierta preocupación que en asignaturas claves para el desempeño de dichas profesiones no se están utilizando los medios tecnológicos considerados como las nuevas tecnologías, las cuales son ampliamente manejadas tanto en el campo laboral como en el personal. Por lo que se debería tratar de encauzar un nuevo cambio tanto en la mayoría de los contenidos programáticos como en la didáctica de enseñanza de los mismos. Dentro de las asignaturas claves, se encuentra Cálculo Financiero, en la cual se centra la presente investigación. La opción tradicional en esta área ha sido la de suprimir el uso de la tecnología dentro del aula de clase y posiblemente fuera de la misma.

El docente se encuentra desvinculado al uso de las tecnologías; posiblemente utilice el computador para realizar los exámenes escritos, talleres, láminas, o comunicarse por correo electrónico con algún estudiante, pero en ningún momento para trabajar con el contenido de la asignatura, para usar o crear software o programas computarizados con los estudiantes en el aula de clase, entre otras cosas.

Esta actitud podría deberse a varios factores como por ejemplo la falta de computadoras en el aula de clase o de un laboratorio asignado solamente para el área de la matemática financiera, o por desconocimiento del docente en el uso de las nuevas tecnologías, o simplemente resistencia a enfrentar estos cambios y seguir trabajando cómodamente con lo que hacía.

Los docentes deben preparar a los alumnos para enfrentarse al mundo que los rodea. Deben tener un conocimiento exhaustivo de este por lo que su desarrollo profesional debería evolucionar a medida que avanza la sociedad (Gisbert, 2002).

De allí que en particular la enseñanza de la matemática financiera debe orientarse, entre otros aspectos, en una didáctica enmarcada hacia el uso, por parte del docente, de estrategias significativas que incentiven el aprendizaje de esta asignatura.

Es así como las estrategias significativas pudieran estar enmarcadas en el empleo de los avances tecnológicos que se encuentran en los equipos computarizados, y que juegan un papel de vital importancia dentro del campo educativo. Hoy en día se requiere de una gran eficiencia de las personas que laboran en el área financiera, y esta sólo se logra si se tienen los conocimientos adecuados en finanzas, pero además si se utilizan adecuadamente las herramientas tecnológicas como el ordenador, las calculadoras financieras, entre otros, que ofrecen como ventajas la rapidez

y la exactitud de los cálculos financieros. Sin embargo, actualmente son muchos los profesionales que han asumido funciones administrativas y financieras que carecen del conocimiento para el uso adecuado de estas herramientas y/o que pueden tener debilidades conceptuales para la interpretación, análisis de los resultados y toma de decisiones, debido a que no han sido formados en este aspecto dentro de su carrera universitaria.

Las anteriores reflexiones hacen que surjan las siguientes interrogantes: ¿La incorporación de nuevas tecnologías en la asignatura Cálculo Financiero, contribuiría a una mejor formación del estudiante, relacionándolo así al entorno, cada vez con mayor influencia tecnológica, en el cual se desenvuelve?, ¿Los procesos de enseñanza – aprendizaje utilizados actualmente en el aula de clase se beneficiarían con la incorporación de las nuevas tecnologías?

Uno de los inconvenientes que como docente he observado en la asignatura y que me lo hacen saber los estudiantes cada semestre, es la falta de tiempo para realizar ejercicios en clase, a pesar de ser una asignatura práctica. La mayoría de las veces, realizamos dos o tres ejercicios en cada clase, sin poder analizar a profundidad y de la forma más conveniente los resultados obtenidos, y es aquí en donde viene la oportunidad de incorporar de alguna manera las nuevas tecnologías y poder aprovechar las ventajas que nos ofrecen en este sentido.

A continuación se reseñan algunos antecedentes en la FaCES referentes al tema.

El trabajo titulado “Actitud de los Profesores de la Escuela de Relaciones Industriales de la UC, Hacia la Incorporación y Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Educación”, elaborado por Acevedo y Chiquito en el año 2005, quienes se plantearon como objetivos diagnosticar la disposición de los profesores y los factores que influyen en esta, hacia la incorporación y uso de las TIC, para luego lograr evaluar las actitudes de los mismos al respecto.

También, la investigación realizada por Hamidian y Soto en el año 2005, cuyo título es “Uso de Entornos Virtuales como una nueva estrategia de aprendizaje. Caso Docentes de la Escuela de Relaciones Industriales de la FaCES de la Universidad de Carabobo”, en donde el objetivo principal era demostrar el uso de entornos virtuales como una nueva estrategia de aprendizaje mediadora entre el docente y los alumnos, para así contribuir con el fortalecimiento del uso de nuevas estrategias de aprendizaje.

Las tesis doctorales (Convenio Universidad de Sevilla y Universidad de Carabobo) de Espinoza Celina (2009) titulada, “Diseño, desarrollo y evaluación de un material audiovisual didáctico para la enseñanza-aprendizaje de la estadística descriptiva con recursos no tradicionales”, con la cual se pretende incorporar progresivamente en la cátedra de estadística el uso de las nuevas tecnologías, cuya tendencia en el proceso enseñanza aprendizaje generalmente ha sido “academicista”. Y, de Tirado Elsa (Noviembre 2012) titulada “Integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y las competencias didácticas de los docentes de Matemática”, donde se trata la integración de las tecnologías para su aprovechamiento en la enseñanza de la matemática y las competencias didácticas de los docentes de matemática.

Una vez señalado el contexto del presente trabajo, se procede a indicar que el objetivo de investigación del estudio es diagnosticar el uso actual de las nuevas tecnologías en la asignatura Cálculo Financiero y la posible actitud de los estudiantes ante la utilización de las mismas en la asignatura descrita y su formación al respecto.

### **Metodología**

La presente investigación es de tipo descriptiva ya que pretende describir la situación en cuanto al uso de las nuevas tecnologías en la asignatura referida, como están formados los estudiantes que la cursan en cuanto al uso de las mismas, es decir cuáles son los conocimientos previos y actitudes. Posteriormente, se describe la percepción, valoración y las actitudes asumidas por parte del estudiantado seleccionado ante el uso de estas en la asignatura Cálculo Financiero.

Según la estrategia empleada por el investigador, es de tipo documental y de campo. Por otra parte, el diseño es cuantitativo ya que se enfoca en el trabajo con datos de tipo numéricos y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

La población a considerar para este estudio fue los estudiantes inscritos en las secciones de la asignatura Cálculo Financiero, año 2013. Dado que la población era extensa se seleccionó una muestra de la misma de manera intencional. Con ello se ahorró tiempo y esfuerzo, y facilitó la aplicación del instrumento a utilizar para recolectar la información. La muestra considerada es de tipo no probabilístico, es decir se escogió una muestra intencionada, en donde el investigador seleccionó a los integrantes de la misma según su razonamiento personal y circunstancias

específicas (Flames, 2001). Es importante señalar, que la muestra necesariamente debía estar cursando la asignatura Cálculo Financiero para el momento de la selección de la misma, pues se trata de estudiantes que están más familiarizados con la materia en el momento y adicionalmente con los que se tiene contacto directo todas las semanas de clase. Dicha muestra estuvo representada por 127 estudiantes.

Las técnicas de recolección de datos, fueron la observación documental y la encuesta. Y se seleccionó el cuestionario como instrumento a utilizar.

Para elaborar el cuestionario aplicado, se llevaron a cabo los siguientes pasos:

1. Se seleccionó el cuestionario con la finalidad de obtener información para diagnosticar la situación.
2. Luego de precisar que información se quería obtener, se tomó como referencia el cuestionario de diagnóstico validado y utilizado en la tesina doctoral de mi autoría titulada Integración de Nuevas Tecnologías en la Asignatura Cálculo Financiero de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (Campus Bárbula) de la Universidad de Carabobo, con el cual se diagnosticó el uso que hacían los estudiantes del computador, así como también se conoció cual era la formación en general que tenían y cuál era la apreciación previa por parte de los mismos ante la incorporación del uso del computador en la resolución de ejercicios de la asignatura. Una vez revisado el mismo se procedió a adaptarlo al presente trabajo de investigación estableciendo las dimensiones que se detallan a continuación: a) Datos de identificación: características personales de los estudiantes, como edad, sexo, residencia, y formación preuniversitaria. b) Uso del computador, Formación en el empleo del mismo. c) Actitud previa de los estudiantes ante la integración de nuevas tecnologías en la asignatura Cálculo Financiero.
3. Posteriormente se seleccionaron la mayoría de los ítems incluidos en el cuestionario usado en la Tesina y se formularon algunos otros ítems en función de la presente investigación, partiendo de las dimensiones especificadas en el punto anterior, lo que dio origen a la primera versión del cuestionario.

4. Esa primera versión fue revisada constantemente para detectar problemas de redacción, ortografía, vocabulario y su adecuación respecto a los destinatarios, y verificar la conveniencia o no de un modelo u otro de respuesta.
5. Se procedió entonces al proceso de validación, tanto por expertos y la realización de la prueba piloto.

La validez de contenido, según Osuna (2001) se determina antes de aplicar el instrumento, sometiendo el mismo a juicios de expertos.

Para ello, una vez redactado se consultó a tres expertos en la materia, quienes llenaron un instrumento diseñado para tal fin.

Los expertos seleccionados en esta investigación son docentes de la asignatura Cálculo Financiero, con amplia experiencia en la misma y con estudios de postgrado ya realizados. Lo que constituye una formación íntegra en el ámbito.

- 1) Y por último se obtuvo la versión definitiva.

Una vez realizadas las consultas a los expertos y de realizada la prueba piloto, se efectuaron los cambios pertinentes, para luego aplicar el cuestionario corregido en la muestra seleccionada. Quedando así el cuestionario conformado por 19 preguntas.

Las preguntas son en términos generales del tipo cerradas. Algunas son del tipo dicotómicas (con dos posibilidades de respuesta) y en otras se incluyen varias opciones de respuesta en donde sólo se debe seleccionar una respuesta. También hay preguntas cerradas en donde el estudiante puede seleccionar más de una opción de categoría de respuesta. Ahora bien, se pueden encontrar determinadas preguntas que dan libertad al encuestado de indicar alguna respuesta que no se encuentre en las opciones, esto con la finalidad de profundizar un poco más en las respuestas.

En cuanto a la aplicación del cuestionario, fue en forma autoadministrada por envío y de forma individual, es decir se le envió el cuestionario por medio de correo electrónico a cada uno de los estudiantes participantes.

Para el análisis de los datos obtenidos, se utilizaron las distribuciones de frecuencia para facilitar la interpretación de los resultados al lector. Los datos de las distribuciones de frecuencia obtenidas

se llevaron luego a gráficos circulares, también conocidos como gráficos de pastel, y en algunos casos se realizaron diagramas de barra, con la finalidad de dar más detalles y facilitar al lector el análisis e interpretación de los mismos. (Hernández 2010). Se usaron los gráficos de pastel, considerados como una herramienta efectiva en este tipo de análisis, debido a que estos permiten comparar el tamaño de los grupos en relación con el todo.

## **Resultados**

Debido a que en gran parte de las nuevas tecnologías se utilizan con el ordenador, interesaba conocer si los estudiantes estaban familiarizados con el mismo; es por esto que se les preguntó si lo habían usado y con qué frecuencia, a lo que la totalidad del estudiantado indicó que ha utilizado el ordenador, y más de la mitad lo maneja más de cinco veces por semana. Es más, más 95% de los encuestados indicó tener un ordenador en su lugar de residencia; sin embargo 75% no tiene conexión a internet en la misma.

Así mismo, se observó que en el aula de clase no se cuenta con ordenadores, es más, en la asignatura descrita no se utiliza el ordenador como herramienta tecnológica en la actualidad, ni como medio ni como fin, en lo que respecta a estudiantes, y profesores, tal como se evidencia en la [Figura 1].

Simultáneamente se observó que más del 63% de los estudiantes manifestó haber utilizado el ordenador en el proceso enseñanza aprendizaje en alguna asignatura de su carrera universitaria. Y, se precisó que mayormente es usado para realizar trabajos escritos referentes a su carrera de estudio, para el internet y para el correo electrónico.

Así mismo, la mayoría de los estudiantes, 63%, señaló que no han realizado cursos de formación para el manejo del mismo y un poco más del 50% manifestó tener una formación de regular a buena en el manejo de procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de dibujo, juegos, hipertextos, programas tutoriales, y multimedia; reflejándose mejor formación en los procesadores de texto.

Por otra parte, en cuanto a la posible actitud de los estudiantes ante la utilización de nuevas tecnologías en la asignatura descrita, se observó que la totalidad de la muestra refleja una actitud favorable. Tal como se indica en la [Figura 2].

Cabe destacar que principalmente esta aceptación se basa en que ellos piensan que usando este tipo de materiales tecnológicos van a desarrollar otras destrezas instrumentales en la forma de estudiar (21%), sienten que estarían mejor preparados para ir al campo laboral (18%), que desarrollarían una mayor capacidad de análisis en situaciones financieras (18%), sienten que comprenderían mejor el contenido de la asignatura (14%), que mejoraría la calidad de la docencia universitaria (12%), y que se sentirían más motivados (10%). Así mismo, un menor porcentaje (7%), indicó que este tipo de actividades denota interés por parte del profesor hacia la docencia. Es de hacer notar que ningún estudiante reveló sentirse preocupado, ni expresó desinterés alguno ante esta situación.

### **Discusión**

Una vez aplicado el cuestionario para diagnosticar cual es el uso actual de nuevas tecnologías en la asignatura Cálculo Financiero y la posible actitud de los estudiantes ante la utilización de un material multimedia, como apoyo didáctico, en la asignatura Cálculo Financiero, los resultados fueron un poco alarmantes, ya que en términos generales es nulo el uso de estas en la asignatura descrita, las clases se siguen impartiendo de manera tradicional, incluso no se usa el ordenador ni como medio ni como fin, no hay disponibilidad de ordenadores para el uso continuo de los estudiantes en la Facultad, y se evidenció que nunca han trabajado con las mismas en dicha clase. Esto, da respuesta a una de las inquietudes formuladas en el planteamiento del problema: Saber si se estaban utilizando las nuevas tecnologías en la asignatura. Simultáneamente se evidenció que la totalidad de los estudiantes utiliza el computador, y la mayoría lo ha utilizado en el proceso enseñanza aprendizaje de alguna asignatura de su carrera universitaria, lo cual probablemente se deba a que en este nivel (quinto semestre de la carrera) ya han visto la asignatura de computación, en donde generalmente se alfabetiza al estudiante, en cuanto al uso del ordenador. Dicha materia se dicta en los laboratorios de computación que tiene la Facultad.

El hecho de que los estudiantes ya usen el ordenador, constituye un punto a favor para esta investigación, ya que indica que está familiarizado con el mismo y comprueba claramente como el ordenador ha venido a formar parte de la vida cotidiana en los actuales momentos.

Estos datos, son de gran provecho en el diagnóstico, ya que van dando idea de las características y perfiles de los posibles “usuarios” de las nuevas tecnologías, lo cual va generando una serie de

posibles estrategias didácticas a utilizar en el proceso enseñanza aprendizaje al momento de hacer uso de las mismas, como por ejemplo, realizar un tutorial de ayuda bien detallado, explícito, amigable y de fácil manejo para el estudiante, para así guiarlo en ese proceso de innovación.

El otro aspecto importante que se quería conocer en la fase del diagnóstico, era la posible actitud de los estudiantes ante la utilización de nuevas tecnologías en la asignatura descrita, y se evidenció que la totalidad de la muestra reflejó una actitud favorable. Este escenario, anima al investigador en la promoción del uso de las Nuevas Tecnologías en los procesos educativos; consiguiendo además dar respuesta con estos resultados a varias de las interrogantes formuladas en el planteamiento del problema, donde se quería saber si los procesos de enseñanza – aprendizaje utilizados actualmente en el aula de clase se beneficiarían con la incorporación de las nuevas tecnologías y contribuir así a reforzar y facilitar el aprendizaje del estudiante, incrementando su motivación.

En este sentido, entre las acciones a desarrollar a partir de este trabajo, se tienen las siguientes: 1. Proponer a la FACES, la creación de más laboratorios de computación equipados con tecnología de punta. Principalmente, asignar alguno sólo para la asignatura Cálculo Financiero, para de esta forma contar con mayor disponibilidad a la hora de usar el mismo, lo que incentivaría también a los demás profesores de la asignatura a comenzar a incorporar la tecnología en sus clases. Adicionalmente, arreglar los equipos de computación ya existentes que así lo requieran. 2. Realizar cursos de adiestramiento en el uso de las TIC para los docentes de la FACES (entornos virtuales, diseños de materiales multimedia, entre otros).

### **Agradecimientos**

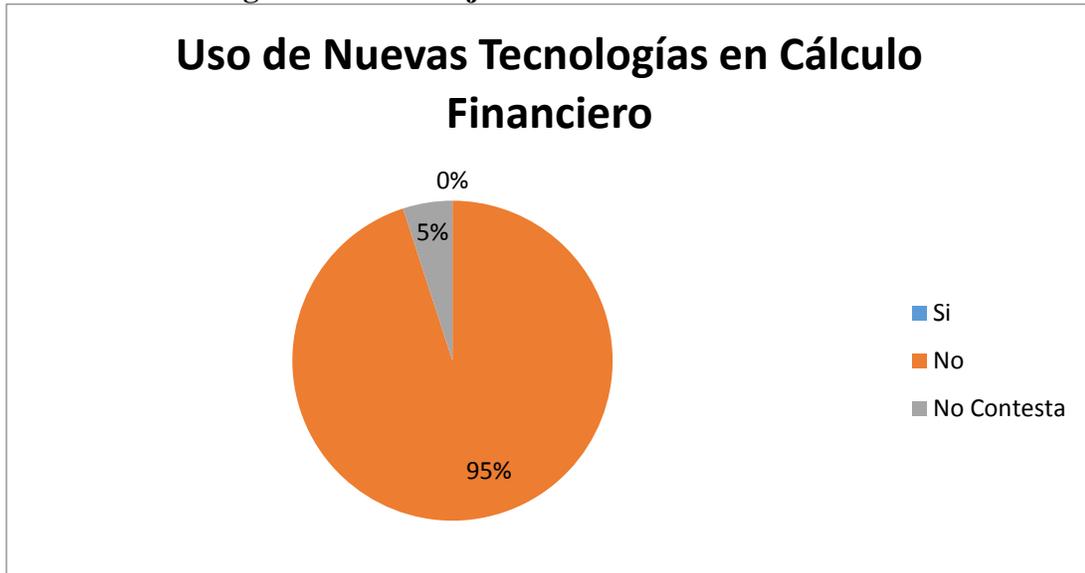
A Dios, a mi esposo, a mis padres, hermanos, y toda la familia.

### **Referencias**

Acevedo, M. y Chiquito, C. (2005). Actitud de los Profesores de la Escuela de Relaciones Industriales de la UC, Hacia la Incorporación y Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Educación. Trabajo de ascenso. Universidad de Carabobo. Venezuela.

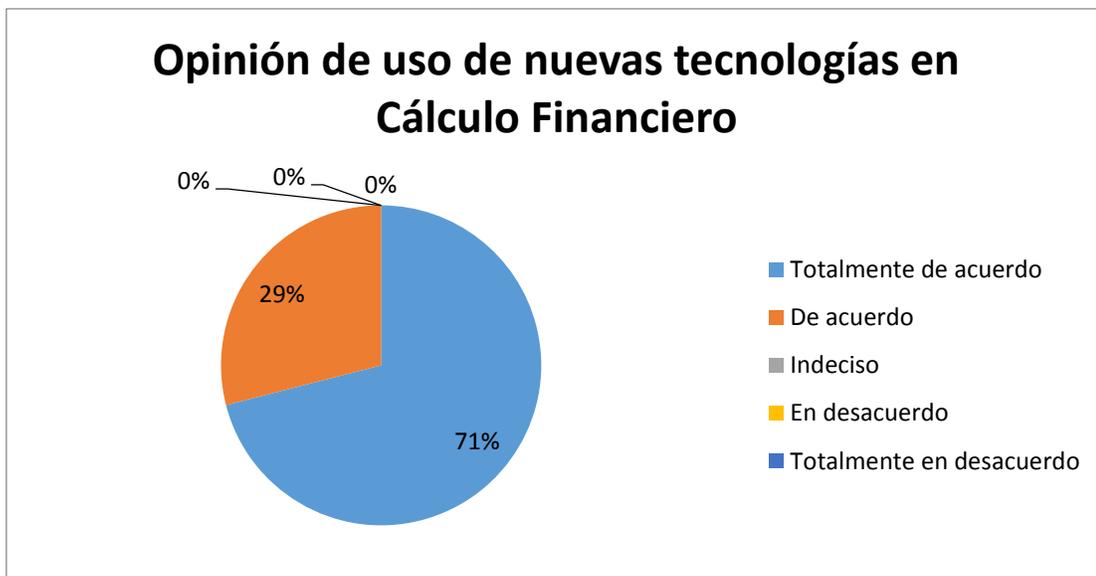
- Espinoza, C. (2009). Diseño, Desarrollo y Evaluación de un material audiovisual didáctico para la enseñanza-aprendizaje de la estadística descriptiva con recursos no tradicionales. Tesis Doctoral. Universidad de Sevilla. España.
- Flames, A.; (2001). Como elaborar un trabajo de grado de enfoque cuantitativo. Venezuela: Fundación “Abel Flames”
- Gisbert, M. (2002, Febrero). El nuevo rol del profesor en entornos tecnológicos. Revista Acción Pedagógica N° 1. (11). p. 48-59. Universidad de Los Andes, Venezuela.
- Hamidian, B. y Soto, G. (2005). Uso de Entornos Virtuales como una nueva estrategia de aprendizaje. Caso: Docentes de la Escuela de Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Trabajo de Investigación. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México: Mc Graw Hill.
- Osuna, E. (2001). Normas para la Elaboración, Presentación, y Evaluación de Trabajos Especiales de Grado. Caracas. Venezuela: Universidad Santa María.
- Pavón, F. (2005). Educación para las Nuevas Tecnologías. Revista Píxel-Bit (N° 25), p. 5-17. Recuperado de: <http://www.sav.us.es/pixelbit/pixelbit/articulos/n25/n25art/art2501.htm>
- Romero, R. (2001). El ordenador en infantil. España: Edutec.
- Trahtemberg, L. (2000). El impacto previsible de las nuevas tecnologías en la enseñanza y la organización escolar. Revista Iberoamericana de Educación. (24). p. 37-62.
- Tirado, E. (2012). “Integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y las competencias didácticas de los docentes de Matemática”. Tesis Doctoral. Universidad de Sevilla. España.

**Figura 1. Porcentaje de las Frecuencias obtenidas**



Para conocer si en el programa de la asignatura Cálculo Financiero está contemplado el uso de nuevas tecnologías, específicamente, del ordenador como parte del proceso enseñanza aprendizaje.

**Figura 2. Porcentaje de las Frecuencias obtenidas**



Para conocer si el estudiante está de acuerdo en integrar nuevas tecnologías en la asignatura.

**COMPETENCIAS DE DOCENTES UNIVERSITARIOS  
EN EL USO DE TECNOLOGÍAS EN LA FACES – UC**

Carlos Blanco  
Edita De Nobrega

**Resumen**

Las tecnologías de la información y la comunicación constituyen una herramienta de vital importancia en los cambios que se están produciendo en la sociedad globalizada. En este sentido, los sistemas educativos están encarando los desafíos necesarios para poner en funcionamiento el uso de las nuevas tecnologías dirigidas a proveer a los educandos los conocimientos necesarios en el siglo XXI. Por ello, el estudio tuvo como objetivo estudiar las competencias de los docentes universitarios en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en Fases de la Universidad de Carabobo. El trabajo se apoyó en una investigación de campo con un nivel descriptivo y los datos fueron recogidos mediante una escala de likert que fue validado por el juicio de expertos y la confiabilidad obtuvo mediante del Alfa de Cronbach. Los resultados del estudio revelan: que los docentes universitarios están de acuerdo con el uso de las nuevas tecnologías para la docencia, investigación y extensión; que los docentes se valen de las nuevas tecnologías como herramienta de trabajo más a título personal y subjetivo, que a su aplicación en las aulas de clases; que los docentes deben contar con las competencias necesarias en el manejo de las nuevas tecnologías para mejorar la pericia didáctica y pedagógica; además, que debe existir sobre todo, una cultura hacia la virtualidad que estimule la innovación y el desarrollo de las nuevas tecnologías en el campo de la educación.

**Palabras clave:** Competencias, docentes, formación, herramientas, tecnologías.

## **Introducción**

El mundo actual vive tiempos de profundos cambios. El cambio es lo único constante en la sociedad. Por ello, las nuevas tecnologías no son un hecho aislado. Ellas llegaron para quedarse y cambiar el estilo de vida de los ciudadanos, organizaciones y de la sociedad en términos generales. Son sin duda, una verdadera revolución.

En este sentido, el proceso de masificación que sacude al mundo en los últimos tiempos, requiere del uso de las computadoras, teléfonos inteligentes, las redes, los servicios interconectados, los cuales han llevado a la sociedad a un cambio de paradigma que hoy en día, recibe el nombre de la sociedad de la información y la comunicación.

Y es precisamente, la Unesco que ha adoptado el termino Sociedad del Conocimiento como la “sociedad del saber” dentro del contexto de sus políticas institucionales. El termino sociedad del conocimiento fue introducido por Drucker en 1969 y que se fue consolidando a finales de siglo XX y XXI.

De lo antes expuesto, las tecnologías de la información representan el conjunto organizado de servicios, software, programas, entre otros con el propósito de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, a través de un sistema interconectado e interactivo e interdependiente de la realidad virtual. Además, que pueden ser una importante herramienta en el desarrollo y el fortalecimiento de la sociedad del conocimiento.

Como se puede apreciar, con el surgimiento de las tecnologías se están produciendo cambios en el campo de la educación y de los docentes en los países del mundo. Por ende, los sistemas educativos del mundo están encarando el desafío de utilizar las nuevas tecnologías para permitir y proveer a los alumnos los conocimientos necesarios que está demandando una sociedad altamente competitiva.

En función de lo anterior, los esfuerzos que cada día se hacen inversiones en materia de recursos, equipos de computación, infraestructura, plataformas virtuales, sistemas de informáticas que vienen revolucionando en los sistemas educativos. Igualmente, se dedican acciones y actividades, donde se coloca el acento principal en la formación centrada en el estudiante con un ambiente

interactivo y un aprendizaje colaborativo, donde se deje a un lado, aquel enfoque que valoraba al maestro y el uso de las clases magistrales y tradicionales.

Del mismo modo, se observa una justificada inquietud y preocupación en la sociedad en general, en cuanto al uso que se le está dando a las nuevas tecnologías en la educación. Producto de que ella no está marchando al mismo ritmo, entusiasmo e interés con el que avanza el desarrollo tecnológico que se viene produciendo en el mundo.

De lo antes planteado, a pesar de lo que ocurre en otras áreas, algunos piensan que en la educación, no hay una cultura hacia lo virtual, en el cual los docentes puedan integrarse y desarrollar el uso de las nuevas tecnologías. También, existe la peregrina idea de que los docentes no cuentan con las competencias, destrezas y habilidades que se requieren para poner y ejecutar el desarrollo tecnológico en las aulas de clases.

Según Oppenheimer (2015) plantea:

Que estamos viviendo en una economía del mundo global del conocimiento, en el cual las naciones que más crecen y que más reducen la pobreza, son las que producen innovación tecnológica. Hoy en día, la prosperidad de los países depende cada vez menos de los recursos naturales y cada vez más de sus sistemas educativos, científicos y de sus innovaciones (prólogo).

De lo anterior, los países con mayores éxitos no son ya los que tienen más petróleo, hierro, soja, cobre, o recursos del sector primario, son aquellos países que cuentan con las mejores mentes, masa gris y colocan en el exterior sus bienes y productos con mayor valor agregado.

Según Cabero (2002:22-23) sostuvo: “Que las tecnologías de la información son un conjunto de procesos y procedimientos derivados de las nuevas herramientas (hardware, software) soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información”.

Derivado de lo anterior, ellas aportan una diversidad de beneficios, tales como: estimulan procesos de formación didáctica tecnológica, promueven el uso de recursos interactivo si como aprendizaje cooperativo, la enseñanza colaborativa, la apertura y la flexibilización de la enseñanza, fomentan una cultura hacia la realidad virtual.

Dentro de este mismo contexto, están las competencias, las cuales pueden ser interpretadas como el conjunto de actitudes, destrezas, habilidades, motivos y rasgos que aplicados a las diversas actividades que llevan a cabo los seres humanos pueden predecir, ejecutar y desarrollar un mejor desempeño en las mismas.

Por ello, las competencias pueden consistir en motivos, rasgos de carácter, conceptos de uno mismo, actitudes o valores, contenidos de conocimiento, capacidades cognoscitivas de conducta. Las competencias pueden ser divididas en varios tipos: básicas, genéricas, técnicas.

Con respecto a las competencias técnicas, las cuales se corresponden con áreas laborales delimitadas y se le conoce como capacidades, destrezas, habilidades, actitudes que afectan el desempeño tanto el ámbito técnico como profesional de las personas. (Guedez, 2000:45)

Es obvio, que las competencias se convierten en un factor de vital importancia en el impulso del cambio de tecnología que demandan las sociedades en el uso de capital humano altamente competitivo con capacidad de adaptación así como de producir transformaciones del mundo globalizado.

En función de lo anterior, las tecnologías de la información son una herramienta de vital importancia en el proceso de aprendizajes y saberes tanto para los educandos como también, en las acciones formativas de los docentes, profesores, e investigadores.

Por consiguiente, las nuevas tecnologías en el campo de la educación, permitirá que los docentes logren centrar sus actividades didácticas y pedagógicas en el cual los aprendices y estudiantes puedan encontrarse con un ambiente dinámico e interactivo y en el cual, se le exigirá contar una actitud de búsqueda constante, así como también, con el replanteamiento continuo de actitudes, y de los contenidos y procedimientos que llevan a cabo en su práctica diaria, para desarrollar en el individuo, con un pensamiento crítico y de apertura y disenso.

Por las razones anteriores, los docentes universitarios tienen en las nuevas tecnologías una oportunidad para modificar la forma como han venido desarrollando su actividad educativa, cuentan con un sin número de documentos, programas, materiales de consultas, los cuales pueden ser aplicados y puesto en práctica en sus ambientes educativos, desde distintos lugares, así como

la posibilidad de interactuar en equipos, o grupos de trabajos mediante el intercambio de prácticas en el ambiente académico. Todo ello, con el propósito de mejorar la calidad de la educación.

Para Hashemi (2006), la incorporación de las tecnologías lleva a la creación, al descubrimiento de modelos alternativos en el desarrollo de la práctica educativa y también, en la elaboración de herramientas técnicas que antes no se conocían y que ahora al conocerse contribuyen a dar un valor agregado en los entornos de la enseñanza aprendizaje.

Desde esta perspectiva, ya nadie pone en discusión, la función protagónica que esta llevando a cabo las tecnologías de la información y comunicación en los diversos órdenes de la vida de los ciudadanos. Ellas con su accionar han obligado a las organizaciones tanto públicas como privadas a desarrollar estrategias y planes, que le permitan su incorporación en las distintas actividades donde el ser humano pueda desempeñarse.

Cabe destacar, que con el uso de las tecnologías se produce un cambio significativo en las personas, por cuanto se producen modificaciones en cuanto a la manera de actuar en las organizaciones. Sus actitudes, conductas, hábitos, patrones son transformados y rebasados por las tecnologías. Ellas mejoran la capacidad de respuestas ante la diversidad de demandas, logran flexibilizar la eficiencia, la competencia, la productividad, así como el incremento de los beneficios y calidad de vida de la sociedad.

En un trabajo sobre Desarrollo Humano en Venezuela (PNUD 2002), se considera que las tecnologías de la información y comunicación facilitan y además, permiten alcanzar los objetivos de transformación y de desarrollo en las organizaciones sociales, y en particular referidas al sector educativo; ellas deben entonces convertirse en instrumentos y herramientas propulsoras de los procesos de transformación y desarrollo. Igualmente, deben estar enmarcadas en una estrategia, integradora con una visión de sinergia, en donde los diferentes elementos o componentes se apoyen para lograr el desarrollo.

En base a lo antes planteado, la crisis política, educativa, económica, social, por la que atraviesa el país ha disminuido de una manera significativa los recursos destinados a la investigación, al desarrollo y funcionamiento del uso de las nuevas tecnologías en las universidades. Por ende, la Universidad de Carabobo y en particular Faces, no es la excepción.

Así mismo, existe un debate acerca de la disyuntiva de la manera como la Facultad debe implementar y hasta donde debe llegar la virtualidad, en este sentido, hay dos aspectos que valen la pena puntualizar: uno de ellos tiene que ver con el hecho, del porque la Facultad no asume las clases de forma semipresenciales y el otro aspecto está relacionado, con que las autoridades sienten que el uso de las tecnologías y la posible aplicación de las clases semipresenciales en la Facultad, se pierde el control de la asistencia y permanencia de los profesores a la Facultad, por cuanto estos dictarían sus clases a distancia.

En cuanto a la plataforma tecnológica de Faces, a pesar de los múltiples esfuerzos de actualización, revisión y mantenimiento. La misma, no se encuentra acorde con las demandas y necesidades de los educandos, investigadores, profesores, entre otros, así como también, de encarar un entorno altamente competitivo y globalizado.

Igualmente, no se trata, solo adquirir y comprar equipos para desarrollar las nuevas tecnologías en la Facultad, sino que es conveniente darle el mantenimiento preventivo y la evaluación constante de los mismos, que les permita lograr la optimización de los mismos en el tiempo.

Entretanto, en Faces hay algunos intentos officiosos de promoción en el uso de las tecnologías entre los profesores como herramienta de formación en la práctica pedagógica. No obstante, los esfuerzos, no han sido suficientes en el uso de las Tic. Algunos piensan que no existe una cultura virtual que estimule el trabajo hacia la innovación y el desarrollo de las nuevas tecnologías de forma continua y permanente.

Por otro lado, existe una especie de hegemonía de conocimientos, es decir, las herramientas Tic son empleadas solo en algunos procesos y por algunos docentes que lo implementan en sus asignaturas, actividades y enseñanzas diarias. Sin embargo, ese conocimiento se queda anclado, en algunos pocos que insisten en actuar de forma personal, individual y subjetiva, a la hora de ponerlo en práctica en la población de profesores en general, porque no comparten sus conocimientos con los demás miembros de la comunidad universitaria para mejorar el plan de trabajo y ambiente universitario.

Como se puede apreciar, hay una contradicción en cuanto a que los profesores cuentan y utilizan equipos de tecnología, redes, teléfonos inteligentes, móviles y otros para intercambiar experiencias

y relacionarse; sin embargo, en sus actividades de docencia continúan con la práctica presencial, rutinaria y prusiana.

Igualmente, un porcentaje significativo de docentes hacen uso de las nuevas tecnologías desde sus hogares y otros espacios con sus equipos y móviles. Empero, los equipos no son llevados al campus de la universidad por los diversos problemas de inseguridad.

Finalmente, se percibe que hay un sector mayoritario de profesores que son proclives a las nuevas tecnologías, sin embargo, existe otro grupo de docentes que son refractarios a los cambios tecnológicos. Estos últimos, no se atreven a salir de su zona de confort, es decir, a dejar de implementar sus clases presenciales, que han dictado de la misma forma, por años, para desarrollar un nuevo sistema de enseñanza, basado en las nuevas tecnologías. Ellos consideran que no existe un estímulo lo suficientemente importante como para planificar nuevas formas y procesos de enseñanza, basados en las Tic, por cuanto los salarios actualmente, son precarios y han disminuido el poder adquisitivo de los docentes.

Otro de los argumentos de estos profesores indica que la educación presencial en las universidades no va a desaparecer y por ende, se mantendrá a lo largo y ancho del siglo XXI. Además, que con los avances de la innovación tecnológica, la figura del profesor no dejara de existir.

En base a lo antes expuesto, Cabero (2007) sostiene:

Que una de las principales objeciones que se le puede atribuir al sector universitario es que muchas veces cuenta con la infraestructura tecnológica y capacidad instalada de computadoras, pero el uso educativo, incluso el administrativo, es muy limitado, por no decir, precario, porque no se aprovechan al máximo las tecnologías en las universidades. No existe una cultura virtual para impulsar los aprendizajes en línea. No se ha entendido que la innovación tecnológica opera como un factor de cambio decisivo en las organizaciones. (p.46)

De lo antes expuesto, derivan y surgen algunas interrogantes que se dan a conocer. ¿Cuáles son las competencias que deben tener los docentes universitarios en el manejo de las Tic en Faces.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Estudiar las competencias de las docentes universitarias en el manejo de las Tic dirigidas a mejorar el nivel académico del ambiente universitario de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las competencias de los docentes universitarios en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Describir las herramientas de tecnología, información y comunicación, que manejan los docentes universitarios en su práctica pedagógica en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
- Promover una cultura virtual para el desarrollo de las competencias de los docentes universitarios en materia tecnológica en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

El trabajo que se presenta tiene una utilidad social, por cuanto aporta una serie de datos que permitirán por lo demás, acumular, procesar, así como analizar las informaciones que den a conocer los docente universitarios de Faces, con el propósito de plantear políticas, programas y prospectivas acerca de los beneficios y utilidades que generan la incorporación de las nuevas tecnologías en el ámbito de la educación.

La investigación antes expuesta, demostró conocer e identificar el grado de competencias que tienen los docentes universitarios de Faces en el uso de las nuevas tecnologías en los ambientes educativos, debido al acelerado ritmo en el cual vienen enseñoreando las tecnologías.

El estudio en cuestión representa una herramienta de análisis y reflexión en la formación de los docentes universitarios de Faces, a fin de que puedan cumplir sus roles en el campo de la enseñanza aprendizaje, entre las que destacan: la practica pedagógica en el aula de clase, el aula virtual, uso de las redes sociales, el trabajo colaborativo y los medios de comunicación social, entre otros.

## Metodología

La presente investigación por lo general fue de Campo, es decir, que la recolección de los datos se realizó de forma directa de la realidad, donde se sucedieron los hechos en forma natural y genuina. Además, que los investigadores no pueden influir y modificar las variables.

En cuanto al nivel de investigación fue de carácter descriptivo, que significa que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo, grupo con el fin de establecer su estructura y comportamiento. Arias (2006:24), sostiene que: “Este tipo de estudio logra interpretar las realidades de hecho, lo que incluye el registro, análisis e interpretaciones de los fenómenos que son objeto de estudio”.

Con relación a la población estuvo constituida por los docentes de Faces de la Universidad de Carabobo, conformada por ciento veinte (120) profesores y la muestra estratificada es de sesenta (60) profesores distribuidos de la siguiente forma: treinta (30) profesores ordinarios, veinte (20) profesores contratados por credenciales y diez (10) profesores contratados a tiempo determinados.

Por otro lado, entre la técnica utilizada para recoger la información se realizó mediante el uso de la encuesta. El uso de esta técnica fue respondida por la muestra a través de internet. Con respecto al instrumento de la toma de los datos se procedió mediante la elaboración de la escala de Likert.

Para determinar la validez del instrumento se apeló al juicio de expertos, los cuales se produjo con la participación de tres (3) conocedores y especialistas de la materia. A cada uno de ellos, se le hizo llegar un modelo de evaluación que contenían una serie de aspectos relacionados con el título, objetivos, la operacionalización de las variables, el formato de validación, así como el instrumento de recolección de la información.

En cuanto a la determinación de la confiabilidad del instrumento se realizó mediante los siguientes mecanismos: una forma fue con la prueba piloto donde se tomó un porcentaje de los profesores de forma aleatoria. La otra manera, fue con la técnica de Alfa Cronbach. Ella representa un buen instrumento en la medición de la escala de Likert. Esta es calculada utilizando el software Excel uno de los más conocidos y empleados para este tipo de estudio. El Cronbach se utiliza para evaluar

la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems. Varía entre 0 y 1. 0 es ausencia de consistencia en cambio 1 revela consistencia perfecta.

Derivado de lo anterior, para la recolección de datos las encuestas fueron aplicadas por la vía de internet en el 1er trimestre del 2016 y fueron distribuidos por la red. Luego de un tiempo prudencial se recolectaron una vez respondidas. En total se enviaron (60) instrumentos y fueron respondidos (50) lo que represento un 83,3% lo cual representa una cantidad válida. Por último, una vez recuperada la información y los datos y habiendo sido verificada de que estuvieran respondidas se procedió a realizar el análisis descriptivo porcentual de los datos.

## **Resultados**

En la figura N° 1 se evidencia que el 90% de los informantes se muestran a favor de que las tecnologías de la información constituyen una herramienta vital para el desarrollo de la docencia, investigación y extensión el 10% de los encuestados restantes expresan su desacuerdo. Tal como se puede observar en la figura N° 1. Visto lo anterior, no cabe duda, que las nuevas tecnologías de la información vinieron para quedarse y más temprano que tarde también estarán presente el proceso educativo.

Otra afirmación planteada tiene que ver con el uso si las tecnologías de la información y comunicación son utilizadas por los docentes en las aulas de clases. Los resultados del estudio revelan que el 70% de los docentes no utilizan las tecnologías de la información en las aulas o salones de clases, sino que continúan con la práctica rutinaria y tradicional. Solo un 10% de los encuestados señala que las usan de forma frecuente y permanente. El 20% restante se pronuncia que usan las tecnologías de la información de forma normal y regular.

Lo antes expuesto, se puede observar en la figura N° 2. Valdría la pena reflexionar sobre la necesidad de que a corto plazo los docentes universitarios utilicen las tecnologías de la información en los ambientes educativos y los resultados serán altamente positivos, redundando en la calidad de la educación.

También se formuló el planteamiento relacionado con la cultura virtual para el desarrollo de las tecnologías por parte de los docentes. Los resultados encontrados manifiestan que el 67% de los

entrevistados se muestran en desacuerdo de que no existe una cultura hacia la virtualidad, solo un 28% de los informantes están de acuerdo de que hay una cultura hacia la virtualidad y un 5% de los informantes expresan sin opinión en el asunto. Tal como se percibe en la figura N° 4. De lo planteado, revela que hay diversidad de opiniones con relación a la existencia de una cultura hacia la virtualidad por parte de los docentes universitarios.

### **Discusión**

Con los resultados antes expuestos, es evidente que existe una actitud proclive de los docentes encuestados hacia la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías en la práctica pedagógica. Por ello más del 80% de los encuestados plantean la necesidad de incorporar el uso de las nuevas tecnologías al proceso educativo por cuanto que su uso ayudaría de forma significativa a la enseñanza y el aprendizaje.

La mayoría de los docentes informantes han informado que los cambios que se están produciendo en el mundo son indetenibles y que la economía del conocimiento, traería inevitablemente el uso de las nuevas tecnologías, los cuales son fundamentales para el impulso de la actividad académica y pedagógica de las universidades.

En función de lo anterior, consideran conveniente que se doten de los equipos y se asignen los recursos necesarios en la difusión y promoción de las herramientas tecnológicas entre los miembros de la Facultad para que contribuyan a impulsar la transferencia de conocimiento en los educandos y educadores para de esta manera, mejorar la calidad de la enseñanza educativa.

Resulta obvio, que con los datos aportados por los docentes consideran que es necesario construir una metodología con indicadores que permita medir de una forma clara y precisa los avances, oportunidades, fallas y retrocesos de cómo se están empleando el uso de las nuevas tecnologías en el campo de la educación en la Facultad.

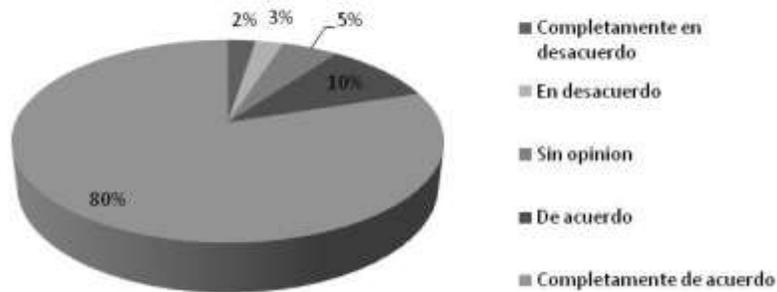
De lo anterior, puede conllevar a que las autoridades de Faces tomen las medidas correspondientes hacia la elaboración y formulación de estrategias, políticas, programas para promocionar y promover el uso de las tecnologías de la información y la comunicación acorde a la pericia de los docentes, investigadores y estudiantes.

## Referencias

- Cabero, J (2002) Las Tics en la Universidad de Sevilla. MAD.
- Cabero, J (2007) Las nuevas tecnologías en la actividad universitaria. Revista de Medios y educación. 2381100.
- Cabero, J (2007) Las Necesidades de las Tecnologías de la Comunicación en el Ámbito Educativo: riesgos, necesidades, Revista Tecnología y Comunicación Educativas. Año 21, n 45.
- Cantillo, R (2007) Competencias del Talento Humano en el Desarrollo Tecnológico de las unidades de educación a Distancia a través de Internet. Revista Edu web. Vol. 1.Nº 2. Valencia.
- Castillo, M, Larios, V, Ponce de León, O (2010) Percepción de los docentes en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación. Revista Iberoamericana de la Educación.
- Hashemi, M (2006) Formación del Profesorado de la Universidad de Panamá en Tecnología de la Información. Tesis Doctoral. Casos ULA- URV. Universita - Rovira. Virgilli. Tarragona.
- Hernandez, G (2015) Mitos del Aula sin Muros en Venezuela. Pensamos en Insistir. Revista Comunicación Nº 171-172. 3er y 4to trimestre 2015. Fundación Centro Gumilla. Caracas.
- Jiménez, J, Eliecer, J, Vivas, M (2011) Percepción de los docentes Universitarios sobre las tecnologías de la información y la comunicación. Revista Acción Pedagógica. Saber. Vol. 020. Nº 1. Mérida.
- Lafuente, M, Genatios, C (2006) Sociedad del Conocimiento o Sociedad de la Información. Revista Comunicación. Nº 133. Debate Global. Primer trimestre 2006. Nº 133. Caracas
- Oppenheimer, A (2015) Crear o Morir. La esperanza de América Latina y las Cinco Claves de la Innovación. Editorial Debate. México
- Rosario H (2011) Competencias del Docente Universitario en el Uso de la Tic en ambientes educativos. Caso Universidad de Carabobo y Universidad Metropolitana. Revista Edu web, Volumen 5, N 2. Julio Diciembre 2011. Valencia.

**Figuras**

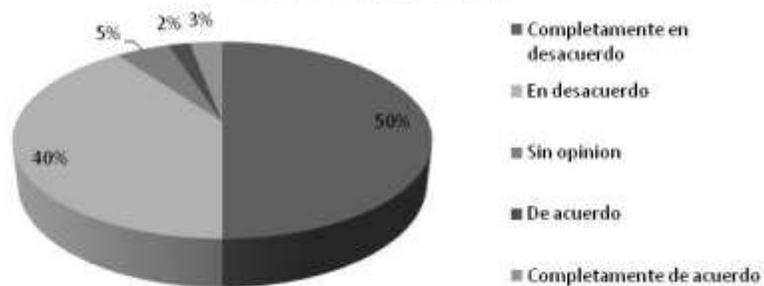
**Figura 1. Las TIC son herramientas efectivas para el ejercicio de la docencia, investigación y extensión**



Fuente: Blanco, De Nobrega 2016

Como puede observarse en la figura 1. El 90% de los entrevistados esta de acuerdo que las TIC son una herramienta vital para la docencia, investigación y extensión y el 5% se encuentra en desacuerdo.

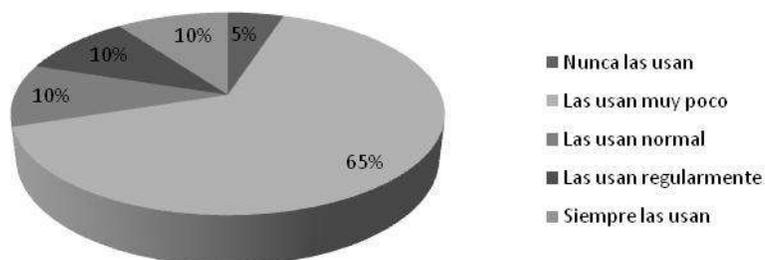
**Figura 2. Las TIC podran sustituir los roles de los docentes universitarios en la enseñanza.**



Fuente: Blanco, De Nobrega 2016

El 70% de los entrevistados señalan que las TIC no son utilizadas por los docentes en las aulas de clases, el resto se muestra proclive a su utilización en las aulas y laboratorios de estudios

**Figura 3. Las TIC son utilizadas por los docentes en las aulas de clases**



Fuente: Blanco, De Nobrega 2016

El 67% de los entrevistados sostienen que no existe una cultura hacia la virtualidad en los ámbitos educativos, el resto considera que existe una cultura virtual en el campo de la educación.

### **ETHOS: REVISTA DIGITAL INTERACTIVA PARA LA UNIVERSIDAD ARTURO MICHELENA**

Axel Fleitas  
Pablo Mielgo  
Ivette Contreras

#### **Resumen**

El trabajo tiene como finalidad crear una revista digital interactiva para el Centro de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Arturo Michelena (CIFACES), como herramienta de difusión para los estudiantes y profesores, con temas alusivos a investigaciones de esta dicha Facultad. Fundamentado en las teorías de la aldea Global de McLuhan (1968), la globalización de García Canclini (1998), y la Teoría Matemática de Claude Shannon y Warren Weaver (1949). Está enmarcada dentro de un enfoque cualitativo, por su característica de ser un proyecto especial de tipo explicativo, con diseño de investigación acción apoyado en el documental. La técnica usada es la entrevista semiestructurada de nueve (9) ítems, a informantes claves, como los directores de cada una de las escuelas, el ex decano y la actual decana de Faces de dicha casa de estudio y dos (3) expertos en informática y periodismo electrónico. La información suministrada, se plasmó en cuadros con su correspondiente análisis. El universo surge a partir de las actividades realizadas por CIFACES, y el corpus son los trabajos de investigación presentados por los investigadores y los trabajos de grado de los estudiantes, que han obtenido mención excelencia. Todo este contenido es parte de la construcción de ETHOS revista digital interactiva. La revista ETHOS, surge a partir de la necesidad de mostrar el material de producción intelectual tanto de docentes como de estudiantes en la UAM, para que puedan propagarse estas investigaciones por medio de herramientas digitales.

**Descriptor:** ETHOS, revista, digital, interactividad, CIFACES-UAM.

## Introducción

Desde la creación de los software, se ha generado una convergencia de medios difusores con las nuevas tecnologías de información, tema que teóricos han investigado en las últimas dos décadas, debido a la metamorfosis que sufren los procesos de comunicación que posibilitan una interacción inmediata con los usuarios. La globalización, es un tópico recurrente a la hora de explicar los escenarios de interconexión, lo cual desemboca diversos paradigmas a nivel comunicacional, magnificando el poder de los mismos para marcar un siglo XXI lleno de nuevas vías con el objetivo de que individuos de diferentes partes del mundo lo decodifiquen.

Por ello, la interactividad, esta intrínsecamente relacionada con este suceso comunicacional, por su inmediatez y su capacidad de adaptación a nuevos espacios que abarcan una red de tendencias y patrones sociales entre los sujetos participes dentro de las plataformas digitales, posibilitando la retroalimentación entre ellos. La revista digital interactiva, cuya base se fundamenta en acuñar distintos tipos de herramientas audiovisuales de publicaciones impresas, permiten estructurar de manera variada tópicos alusivos a cualquier tema, con un formato innovador, que ejemplifica y plasma la unificación planteada anteriormente como una nueva vía para el manejo de contenido y su alcance.

Estas nuevas tecnologías, han logrado llevar a los medios tradicionales como la revista a un plano más globalizado, gracias a la inmediatez del internet. Esta versión digital, le permite al usuario obtener la misma información que puede poseer en la versión impresa, pero de forma interactiva, debido a que puede comentar, descargar, ver fotos y videos casi de forma ilimitada, gracias a que el contenido siempre se encontrará disponible en la web. Un factor importante en el medio electrónico, es la experiencia del usuario, con chats, tutoriales, micros audiovisuales y animaciones, para poder llegar a una audiencia amplia, dispuesta a utilizar la multiplataforma desde cualquier aparato tecnológico, que tenga conexión a internet. Consecuentemente, los beneficios pedagógicos que ofrece, posibilitan un mejor entendimiento del material plasmado en la revista.

Esta revista está orientada a crear una plataforma comunicacional para el Centro de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Arturo

Michelena, que logre difundir, artículos de investigación y trabajos de grado creados por los estudiantes y profesores de esta casa de estudio. Que a su vez funcione como impulso a nuevos tópicos de investigación.

## **Metodología**

### **Paradigma de la investigación**

Para la realización de este trabajo se empleó el tipo de investigación cualitativo, porque dentro de sus procedimientos, existen datos que no pueden ser cuantificados. A su vez es etnográfica porque se tocaron tópicos relacionados a comunidades específicas, como lo es el profesorado y los estudiantes de la Universidad Arturo Michelena. Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen el enfoque cualitativo como “La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto”(http://goo.gl/4yzW5d)

Este trabajo especial de investigación, estuvo orientado a la creación, documentación y exposición de una revista digital, que le brinde al profesorado y a la comunidad estudiantil, específicamente a la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas un medio digital de difusión. En el cual se publiquen trabajos de investigación realizados por ellos mismos.

### **Tipo de investigación**

Este trabajo especial es de tipo explicativo, porque más allá de determinar los elementos del problema planteado que se está suscitando en determinado momento, busca resolver y responder las causas mediante, la identificación de características del objeto de estudio, Hernández, Fernández y Baptista, (2006) lo definen como:

La investigación explicativa va más allá de la descripción de fenómenos, es decir, están completamente dirigidos a responder las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales... tiene como función principal encontrar la causa de los eventos o fenómenos, es decir, buscar e identificar aquello que se considera el origen de un evento en específico, en dado caso de investigación (p. 109)

## **Diseño de la investigación**

En este trabajo especial, se emplea la investigación acción, porque se busca un problema y se plantea la solución pertinente, es decir, en este caso la contrariedad radica en la carencia de medios para difundir investigaciones hechas por los profesores y estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. La solución planteada es crear un medio digital que sirva para hacer esta difusión más asertiva para el fortalecimiento de la propiedad intelectual de la institución educativa. Según Stringer (1999)

la Investigación Acción presenta tres fases esenciales como: observar (construir un bosquejo del problema y recolectar datos), pensar (analizar e interpretar) y actuar (resolver problemas e implementar mejoras), las cuales se dan de manera cíclica, una y otra vez, hasta que el problema es resuelto, el cambio se logra o la mejora se introduce satisfactoriamente.

## **Nivel de la investigación**

El nivel de investigación, según Arias (2006), indica la profundidad de cómo se tratará la investigación, tomando en cuenta al fenómeno y al objeto de estudio desglosándose netamente a nivel, dividiéndose en tres vertientes: Exploratoria, documental y experimental.

Entiéndase por exploratoria y documental, la parte de la investigación previa que se realizó para sustentar este trabajo. A su vez se considera experimental, como lo expone el autor Grajales, T. (2000), puesto que más allá de describir una situación, se ejecuta una acción basado en la información que se recopiló.

Consecuentemente, Grajales, T (2000:2), define la investigación documental como “el tipo de trabajo que toma como criterio el lugar y los recursos donde se obtiene la información requerida”. Por ello, el grado del estudio es documental, debido al trabajo de campo que conllevó a la realización de ETHOS, donde destaca las problemáticas fundamentales de un escenario.

## **Universo y corpus**

Este trabajo especial, por ser completamente cualitativo, se realizaron entrevistas a informantes claves, quienes fueron los principales guías para saber y entender las necesidades del universo tratado, estas entrevistas fueron observadas y evaluadas de acuerdo a los objetivos expuestos. De

esta manera, Losada, J. & López, R. (2003:13) definen universo como “es la serie real o hipotética de elementos que comparten unas características definidas relacionadas con el problema de investigación”

A su vez McEnery (2003) define el término corpus como:

Debe aplicarse adecuadamente a una colección bien organizada de datos, recogidos dentro de los límites de un marco de muestreo diseñado para permitir la exploración de un determinado rasgo lingüístico (o conjunto de características) a través de los datos recogidos. (p. 449)

En esta investigación el universo son las actividades realizadas por el Centro de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Mientras que el corpus son los trabajos de investigación, artículos, documentales y trabajos de grado creados por los profesores y estudiantes de esta casa de estudio. Cabe destacar que, solo los trabajos de grado de los alumnos que hayan obtenido mención excelencia son los publicados en ETHOS.

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

En el presente trabajo, la técnica a utilizar será la entrevista aplicada a informantes claves de cada escuela que conforman la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales y tres (3) expertos. Hurtado (2000:164) la define como “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación”

El instrumento de recolección de datos se llevó a cabo bajo entrevistas de profundidad, en base a cuestionarios que permitieron a los entrevistados de cada carrera de la facultad y los expertos, plasmar las necesidades del objeto de estudio Campoy, T. & Gómez, E., (2009). Definen la entrevista de profundidad como:

El entrevistador debe preparar un guión y planificar cómo hará la entrevista. El tipo de pregunta a plantear depende de tres factores: la longitud de la entrevista, la naturaleza de las preguntas y la naturaleza de la investigación. De cualquier manera, la entrevista en profundidad debe pasar por las siguientes fases: introductoria, desarrollo, final y cierre (p.289-290)

Se realizaron dos instrumentos para esta recolección de datos, el primero fue aplicado a los informantes clave, con cinco (5) ítems; como la Especialista Francis Nani directora académica de Faces, MSc .Paulina Riera Directora de Escuela Administración Comercial y Contaduría Pública, la Lcda. Leonor Acosta de Petit Directora Escuela de Psicología y actual decana de Faces, el MSc. Luis Alonso anterior Decano de Faces y Director de la Escuela de Comunicación Social. El segundo instrumento contó con cuatro ítems (4), se le aplicó al experto en Técnicas gráficas e Informática Lcdo. Julio Alvarado, al experto en Periodismo Electrónico, diseñador gráfico Orlando Chacón y al especialista en Community Manager y manejo de programación web, el Lcdo. Gustavo Aguilar.

### **Validez y fiabilidad**

Al ser una investigación cualitativa, automáticamente los resultados no estarán representados en tablas o datos estadísticos que pueden ser cuantificados, sino que todo se tomó por puntos de vista de los informantes clave. También se realizaron matrices de análisis. Martínez (2006), define la validez y fiabilidad como:

Una investigación tendrá un alto nivel de validez en la medida en que sus resultados reflejen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada y su fiabilidad dependerá de que sea estable, segura, congruente, igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro (p.33)

En este caso, la validez y fiabilidad dependen netamente de los informantes claves que se encuentran dentro de la investigación, debido a que, son ellos quienes sustentan cada una de las acciones que se tomaron para la realización y creación de las secciones y el contenido de revista digital interactiva ETHOS.

### **Viabilidad de la investigación**

La viabilidad de la investigación no es más que la posibilidad de la ejecución de la investigación, tomando en cuenta el tiempo que dispone el investigador, y los recursos que posee para finalizar totalmente los planteamientos propuestos durante el estudio. (Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L., 2010)

Por ello, en la elaboración pertinente de la revista digital interactiva ETHOS para el Centro de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Arturo Michelena, se dispuso de recursos financieros, humanos, tecnológicos y materiales que posibilitaron el cumplimiento a cabalidad de los propósitos tanto generales como específicos ya previamente proyectados.

### **Técnicas de análisis de datos**

Se entienden las técnicas de análisis de datos, como todo recopilatorio de información que es aplicado a una disciplina en específico, de esta manera se pueden medir los datos con los resultados obtenidos, haciendo un balance de resultados. En este sentido, para verificar contenidos y temas correspondientes a la hipótesis planteada sobre las nuevas formas de interacción gracias a las TIC mediante una revista digital interactiva, es oportuno la utilización de la transcripción como técnica de análisis de datos, quien el autor Mendoza (2000), lo define como:

Herramienta de análisis claro, completo y lo más significativo posible. En el caso de una entrevista, es la etapa de «verbatim», o sea la transcripción con ayuda del procesador de textos, lo más exacta posible, del contenido real del intercambio. Es importante en esta etapa consignar a la vez el contenido como el contexto, es decir una transcripción lo más holística posible (p. 35)

Consecuentemente, esta traslación de la entrevista a la parte impresa funge como herramienta facilitadora para la recopilación de los datos cualitativos que posibilitan, una vez obtenidas las entrevistas de los informantes claves, el con el fin de conocer y brindar las respuestas de las interrogantes planteadas en este estudio.

### **Triangulación de resultados**

Dentro del proceso metodológico se debe estructurar un conjunto de argumentos sólidos para comprobar y sostener las bases de los datos recogidos durante el desarrollo del objeto de estudio, es por ello que, las entrevistas y el formato de guión semi-estructurado conformado por (5) ítems a informantes claves y (4) ítems elaborado para los experto en el área, son las herramientas para concatenar y converger las ideas que se trataron durante el presente capítulo.

A través de las entrevistas hacia los directivos de la Facultad, se pueden evidenciar coincidencias entre los entrevistados sobre el interés y búsqueda de los profesores para encontrar una ventana difusora que permita mostrar sus publicaciones de pregrado, posgrado y doctorado. Por ello, el guión desglosó diferentes botones que concatenan un seriado de preguntas relacionadas con la difusión de trabajos de investigación del profesorado y el estudiantado de la institución educativa, así como también, se hace referencia a la estructura de la revista.

Una de las recomendaciones más resaltantes fue entender como tal, las funciones que ofrece la triada digital, que está comprendida por las redes sociales y plataformas web como Facebook por poseer un target amplio, Twitter gracias a que genera información e Instagram por el peso gráfico de las imágenes. Es importante reconocer que estas herramientas digitales hoy en día son parte fundamental para un medio de comunicación.

Del mismo modo, estas publicaciones van en concordancia con la Ley de las Universidades, enmarcando su importancia en las ordenanzas que hacen específica importancia al área indagatoria de las casas de estudio, exhortando a las instituciones a promover mediante sus docentes la capacitación académica. ETHOS, mediante todos los soportes de expertos, informantes claves, bases legales y jurídicas, establecen un orden propicio a través de un procedimiento metodológico que cumple a cabalidad con todos los objetivos planteados para su producción y eventual publicación en la página del Centro de Investigaciones.

### **Fundamentación**

La presente trabajo se sustenta en el análisis de factores manifestados en el contexto estudiantil y profesoral de la Universidad Arturo Michelena, como causales de una necesidad existente, como lo es difundir la propiedad intelectual en esta institución educativa. Bajo esta perspectiva, por los 15 años de historia de la casa de educación superior, se creó una demanda para expandir y propagar la propiedad intelectual, y de esta forma poder aumentar la calidad y recepción de sus investigaciones.

Gracias a esto, nació en el año 2015 el Centro de Investigación de Facetas de la Universidad Arturo Michelena. Con el fin de impulsar, promover y registrar todos los trabajos de investigación, artículos, documentales y trabajos de grado realizados por los profesores y alumnos pertenecientes

a esta Facultad. Solo los alumnos que obtengan mención excelencia serán posteriormente publicados. De esta manera, convertir el centro de investigación en una herramienta estratégica de gestión, que además funcione como base de datos. En consecuencia, se tuvo como resultado la propuesta de crear la Revista digital ETHOS para cubrir las necesidades de difundir la propiedad intelectual.

Para el diseño de ETHOS, se tomaron en cuenta las necesidades de cada escuela pertenecientes a Faces, expuestas por sus respectivos directores en el instrumento que les fue aplicado. También se realizó un segundo instrumento que fue aplicado a expertos en el área de informática y periodismo electrónico, quienes aportaron herramientas necesarias para la interacción y estructuración de la misma

### **Descripción de ETHOS**

Revista digital interactiva académica especializada, es un medio de comunicación que pertenece al Centro de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Arturo Michelena, donde todo el material contenido en ella pertenece a las investigaciones del profesorado y los trabajos con mención excelencia de los estudiantes de esta casa de estudio, que estarán hilados bajo el concepto de la mitología griega.

Para explicar ETHOS como diseño conceptual, es necesario entender que la revista fue creada como medio difusor con la intención de priorizar la investigación como sentido del conocimiento y la búsqueda de la verdad. Divida por dioses, quienes dan las respuestas en el Olimpo de cada una de las carreras pertenecientes a Faces. Todo bajo un lenguaje semántico, que permite al usuario observar los trabajos, artículos y documentales de investigación publicados en esta.

A continuación se lista la propuesta por las secciones a ofrecer en la Revista digital interactiva del Centro de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Arturo Michelena:

- 1. Olimpo de los dioses:** Menú principal donde se encuentran los dioses que se tomaron en cuenta para la estructura y clasificación de los trabajos de grado. Esto se realizó de la siguiente manera:

- **Zeus:** Es el máximo dios, es decir es la máxima autoridad, rige a todos los dioses y semidioses pertenecientes al Olimpo. En este caso se empleó como el nombre del menú principal donde se encuentran los dioses del Olimpo.
  - **Hermes:** Se relaciona con la escuela de comunicación social por ser considerado el mensajero del Olimpo
  - **Psiquis:** Concierno a la escuela de psicología por ser un dios que trataba de comunicarse con el alma de las personas y equilibrarla.
  - **Pluto:** Pertenece a la escuela de Administración y contaduría por ser el dios de las riquezas.
2. **Eventos:** Cubrimiento especial a todas las actividades que ofrecen las carreras de comunicación social, contaduría, administración y Psicología. También se cubren eventos realizados en otras casas de estudio pertenecientes al estado Carabobo.
  3. **Tutoriales:** Guías metodológicas audiovisuales que sirven para orientar al estudiantado al momento de hacer adecuadamente un trabajo de investigación.

### Discusión-Conclusiones

Los trabajos de investigación ayudan a establecer, determinar o explicar un fenómeno en específico, siendo un elemento indispensable para el estímulo de una sociedad. Estos estímulos son comprendidos como el conocimiento necesario para evolucionar, cuyas instituciones académicas tienen la obligación de impulsarlo mediante los trabajos de estudiantes y profesores para que puedan hacer aportes en las ramas del conocimiento en donde se desempeñen.

La limitación radica en la forma de propagar ese conocimiento para que las indagaciones sean útiles, consecuentemente, las nuevas formas de comunicación desglosan un abanico de posibilidades para masificar la información, puesto que pueden ser codificados y entendidos ante cualquier comunidad mediante los medios digitales, siempre y cuando la efectividad del medio difusor sea pertinente y entre en concordancia con el contenido que se plasme dentro del mismo.

Con las ideas anteriormente expuestas, la revista digital ETHOS surge en respuesta de esta necesidad de impulsar estos la propiedad intelectual mediante un medio digital, específicamente de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Arturo Michelena. La conceptualización se basó en la mitología griega para realzar la imagen sobria de un contenido académico, siendo este el hilo conductor de los trabajos de las carreras de Comunicación Social, Contaduría Pública y administración comercial y Psicología con algunos de los dioses del Olimpo.

Los directivos de las susodichas escuelas y los expertos en el área llegaron a la conclusión mediante los instrumentos aplicados, que la efectividad de la revista digital radica en la sencillez de su diseño y en la pertinencia de su contenido, marcando los lineamientos básicos para llevar a cabo la estructuración de ETHOS y sus secciones. La actualización en las siguientes ediciones del medio dependen de la iniciativa de los estudiantes y los profesores de otorgar nuevas investigaciones, aunado a ello, la constante renovación de imagen ,como por ejemplo el cambio de lenguajes informáticos más efectivos, funge como otro de los elementos a tomar en cuenta a largo plazo.

Por ello, es importante que las casas de estudio sigan innovando a raíz de estas nuevas iniciativas en los trabajos especiales de grado para promover, incentivar e impulsar la cultura de la investigación a nivel nacional e internacional, puesto que el prestigio de cada institución académica, recae en los aportes en materia de hallazgos hechos por las escuelas dentro de sus facultades. Igualmente, brindar la oportunidad a los estudiantes de la escuela de comunicación social e integrantes de otras carreras de la Facultad a ser partícipes de la revista digital ETHOS, para realizar sus prácticas profesionales en la plataforma con la finalidad de que se entusiasmen con la idea del proyecto y el medio sea un referente en el estado Carabobo a un largo plazo.

## Referencias

Arias, F. (2006), El proyecto de investigación 5ta edición. (En línea): [http://unegvirtual.uneg.edu.ve/extension/pluginfile.php/16312/mod\\_folder/content/4/Fidias%20G.%20Arias,%20E1%20Proyecto%20de%20Investigaci%C3%B3n,%205ta.%20Edici%C3%B3n.?forcedownload=1](http://unegvirtual.uneg.edu.ve/extension/pluginfile.php/16312/mod_folder/content/4/Fidias%20G.%20Arias,%20E1%20Proyecto%20de%20Investigaci%C3%B3n,%205ta.%20Edici%C3%B3n.?forcedownload=1). Consulta hecha el día 05 de octubre de 2015.

- Campoy, T. & Gómez, E. (2009), Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. (En línea): [http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T\\_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf](http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf). Consulta hecha el día 11 de octubre de 2015.
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. (En línea): <http://tgrajales.net/investipos.pdf>. Consulta hecha el día 10 de mayo del 2016.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2010), Investigación cualitativa. (En Línea): <http://me-todos.blogspot.com/2012/02/investigacion-cualitativa-segun.html>. Consulta hecha el día 11 de octubre de 2015.
- Hurtado, Jacqueline. (2000), Metodología de la Investigación, 3ra. Edición, Fundación Sypal, Caracas.
- Losada, J. y López, R. (2003:19-41-130), Población y muestra. (En línea): <http://miscucm.pbworks.com/w/page/21456973/Poblaci%C3%B3n%20y%20Muestra>. Consulta hecha el día 11 de octubre de 2015.
- Martínez, M. (2006) Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. (En línea) <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=s1011-22512006000200002&script=sciarttext> Consulta hecha el día 15 de noviembre.
- McEnery. (2003), Lingüística con corpus. (En línea): <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3332675.pdf>. Consulta hecha el día 26 de octubre de 2015.
- Mendoza, M. (2000), Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: Definición, clasificación y metodología. (En línea): <http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev20/gomez.htm>. Consultada el día 26 de octubre de 2015.
- Stringer (1999), Diseños de investigación cualitativa (investigación acción - investigación acción participante). (En línea): <http://me-todos.blogspot.com/2012/02/investigacion-cualitativa-segun.html>. Consulta hecha el día 11 de octubre de 2015.

### USO DE LA CANAIMA Y SU VINCULACIÓN CON LOS CONCEPTOS MATEMÁTICOS

María Adilia Ferreira de Bravo  
Kelly Dayhana Bravo Ferreira  
Yelitza Valentina Ortílez Luque

#### Resumen

Hoy en día en Venezuela se ha venido impulsando el Proyecto Canaima Educativo, el cual es un proyecto desarrollado por el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela con el objetivo de garantizar el acceso de los venezolanos y las venezolanas a las Tecnologías de información y las condiciones para avanzar de manera determinante la lucha por la transformación profunda de la Educación. A pesar de esto, los índices de repitencia escolar, el bajo rendimiento y la deserción escolar son factores que comprometen a los docentes en la aplicación de métodos, técnicas, y procedimiento, pues permiten la comprensión de la matemática, en especial los conceptos y su vinculación con otras áreas de aprendizaje; es decir, desde su planificación hasta la motivación llegando a los resultados de la evaluación de una clase. El propósito de esta indagación consistió en el uso adecuado de la Canaima como recurso didáctico y su vinculación con los conceptos matemáticos desde la propia experiencia del estudiante. Se fundamentó en la teoría de Ausubel, apoyado en el aprendizaje significativo y no por descubrimiento, basada en el supuesto de que las personas piensan con conceptos. Lo antes expuesto, permitió diseñar un conjunto de estrategias, con la estructuración de procedimientos lógicos del pensamiento, sustentado en la consolidación de estos conceptos, participando directamente en la formación del conocimiento claro, estable y organizado, a nivel de Educación Básica.

**Palabras clave:** Canaima, vinculación y conceptos matemáticos.

## 1. Introducción

Los recursos de la web, ejercen una influencia favorable o desfavorable en la vida de las personas, diferentes especialistas en el mundo se congregan en comisiones internacionales para discutir, analizar y fomentar el mejor uso de las Tecnologías, la Información y la Comunicación (TIC's). Se evidencia en este proceso de integración un continuo retraso en la adecuación de la plataforma tecnológica en los diferentes países.

En Latinoamérica, ese proceso ha generado un cambio en la educación, con la acentuada participación de los dispositivos móviles y el internet, tanto así, que el aprendizaje de los estudiantes se enfoca en el uso de las redes sociales, dejando a un lado el desarrollo profesional. Es vital generar estrategias que permitan alimentar un cambio en el contexto educativo, en donde las políticas de Ciencia y Tecnología se vean favorecidas con un mayor impacto.

Es interesante las labores realizadas en el Ecuador, a través de las investigaciones de Peña (2012), las cuales promueven a través de su trabajo de investigación el “Uso de Tic en escuelas públicas de Ecuador: análisis, reflexiones y valoraciones”, se registra los siguientes hallazgos:

Existen algunos aspectos críticos en la implementación de programas, sobre todo relacionados a la evaluación del uso de las TIC en proyectos y programas. Estos “nudos” aún persisten, la ausencia de una política correlacionada entre el nivel ejecutor (escuela) y el nivel diseñador (Gobierno) afecta el modo de integración de las TIC. Por un lado, se encuentran las políticas que desde los gobiernos se diseñan, y por otro, la realidad escolar (liderazgo para la introducción de las TIC en el aula, ausencia de tener claro por qué se quiere utilizar el ordenador y sus ambientes de aprendizaje en clase, etc.) aún dista de lo que realmente se quiere lograr. No basta con poner equipos en las escuelas, y tampoco con enseñar a los docentes a usar de manera instrumental el ordenador, todo ello necesario pero no suficiente. (en línea)

Es necesario accionar desde las políticas educativas, ejercer un impacto positivo en la población escolar, no es un secreto para la nación Venezolana, los procesos de cambios positivos a nivel del uso de las nuevas tecnologías, desde el lanzamiento del Satélite Simón Bolívar, entrega de mini laptop y tables Canaima. Siguiendo esta línea Mc Clintock, (2000) desde su punto de vista, establece un aspecto importante el cual debe considerarse:

Mientras la estructura y organización de la escuela siga favoreciendo propuestas centradas en el docente o en los materiales de aprendizaje más que en los estudiantes; un conocimiento representado como algo dado y externo al alumnado y no como algo que deviene y que el alumno tiene que construir, los ordenadores seguirán siendo una innovación tecnológica pero faltará mucho para que se conviertan en una mejora o innovación educativa. (p. 74)

La forma en cómo las TIC's se convierten en instrumentos eficaces de enseñanza y aprendizaje de los contenidos educativos, depende, entre otros factores que han de desarrollarlos en el salón de clases. La razón de ser en las estrategias de enseñanza y aprendizaje a implementarse requiere la producción del conocimiento en el estudiantado, permitiendo en cierta forma a los profesores quienes observan, analizan, plantean, ejecutan y evalúan el buen desenvolvimiento del estudiante.

El desarrollo de las tecnologías en el campo educativo ha permitido, enriquecer los procesos de enseñanza y aprendizaje, al emplear herramientas de enseñanza como la Canaima, a fin de abarcar, promover la formación integral de los niños y niñas venezolanos (as), mediante el aprendizaje liberador y emancipador apoyado por las tecnologías de información libres.

En relación a esto, la UNESCO (2008:12), define las Tecnología de la Información (TIC's) como un "conjunto de disciplinas científicas, tecnológicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información, sus aplicaciones; la interacción entre hombres y máquinas; y los contenidos asociados de carácter social, económico y cultural". Desde ese punto de vista, es interesante las áreas como la matemática, en las cuales las TIC's se están empoderando, al lograr transmitir el conocimiento en esta asignatura.

La matemática describe al mundo, su praxis es toda comprensión de ella y su relación con el entorno generando inquietud en conocer los elementos que lo compone como son los conceptos matemáticos, los cuales no son más que las manifestaciones de la naturaleza donde cada concepto es una idea. Es un proceso espontaneo, el mismo debe ser sustituido a partir de las experiencias que traen los discentes por un proceso orientado y organizado. Es imprescindible activar el pensamiento de las y los estudiantes mediante el flujo de operaciones mentales y una adecuada motivación, despertando en ellos, el interés por asimilar el nuevo contenido y comparar la utilidad de estudiar y reflexionar sobre los conceptos matemáticos, con la intencionalidad de adquirir y

construir potencialidades; es decir, habilidades, y destrezas en los estudiantes para su participación en la transformación social al servicio de la humanidad, naturaleza y escuela.

La importancia institucional se evidencia por su constante desafío para alcanzar los procedimientos lógicos, cuyo aprendizaje garantice un proceso de pensamiento correcto, que no se convierta en razonamientos incorrectos, y así avanzar a los próximos niveles de aprendizaje sin ambigüedades. Además se evidencia la necesidad en el proceso pedagógico, estructurar el proceso de enseñanza-aprendizaje de manera didáctica, el cual consiste en abordar el contenido y aplicar los métodos de la enseñanza, reconociendo los puntos de vista, criterios, opiniones e ideas de los y las estudiantes, de tal modo, que vayan conformando sentimientos, cualidades y convicciones personales, bajo la influencia del maestro y maestra, en correspondencia con los objetivos propuestos y dar a conocer a los estudiantes las ventajas del uso de la Canaima como herramienta tecnológica para comprender de manera interactiva, explorar directamente y socializar los conceptos matemáticos presentes en la convivencia escolar con los mismos.

La matemática por ser una ciencia, nos invita no solo a descubrir sino a relacionarla a otras ciencias, buscar entender el espacio a través de la identificación, comprensión, reflexión, para un proceso de socialización y con ello la aparición del lenguaje, como forma lógica del pensamiento, los conceptos ocupan un importante lugar; pues estos, se asocian a la explicación de las palabras o grupo de estas, a los términos y símbolos a los que se enfrentan en sus diferentes niveles de aprendizaje.

El manejo de los conceptos matemáticos está presente en todos los niveles de enseñanza desde los iniciales hasta los universitarios. Sin embargo, la enseñanza de la matemática en particular no siempre logra de manera acertada conducir al escolar durante el proceso de elaboración de conceptos, pues las pocas actividades que se aplican para su asimilación y fijación se desarrollan en el aula de manera coordinada, planificada y evaluada. Son necesarios los procedimientos lógicos desde la observación a la clasificación hasta llegar a su definición; cuando el alumno participa en la formación de los conceptos, en la elaboración del conocimiento, en la búsqueda de la información entonces aprende a argumentar todos los objetos y los elementos que se encuentran a su entorno.

La fundamentación teórica de la presente investigación se acierta en Ausubel (1980:22, citado por Chirinos, Ramírez y Villegas), la cual sustenta, “que el sujeto obtiene el conocimiento, fundamentalmente, a través de la recepción, y no por descubrimiento, no considera significativo el aprendizaje de memoria, debido a que no guarda relación con el conocimiento existente”. Por consiguiente, su teoría está basada en el supuesto de que las personas piensan con conceptos. El conjunto de conceptos acumulados es único por lo que cada persona construirá diferentes enlaces conceptuales. La pretensión de seguir la teoría de Ausubel es interaccionar entre los conocimientos más relevantes de la estructura cognitiva y las nuevas informaciones, en nuestro caso, nuevas áreas de conocimiento en educación Media General.

Fue necesario tomar en cuenta, las tres categorías que Ausubel propone en su teoría, según Chirinos, Ramírez y Villegas (2012):

...la representativa, conceptual y proposicional, supone en primer momento que el aprendizaje significativo se da por medio de símbolos o palabras a través de la representación simbólica: en segundo lugar reconocer las características o atributos de un concepto determinado y por último aprender el significado que se encuentra más allá de las palabras o conceptos que la componen (p.23)

En relación a la problemática existente, en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la adquisición de los conceptos matemáticos, es aprender a sustituir los códigos propios del lenguaje natural u ordinario por una nomenclatura exacta del lenguaje propiamente matemático, donde este conocimiento es adquirido por la acción interaccionista del sujeto sobre la realidad o lo aprendido en el aula, muchas veces sin la metodología correcta y sin el uso de herramientas didácticas y tecnológicas que permitan la interesante y divertida adquisición de conceptos matemáticos desarrollados con imágenes, sonidos y estructuras de tercera dimensión; esta problemática muchas veces tiene poca respuesta o nula participación del estudiante al mundo interactivo en un tiempo real, a través de la herramienta tecnológica (Canaima).

Otra causa del problema, según Chamorro (2005:88) en el proceso de enseñanza y aprendizaje “El alumno y el profesor ocupan posiciones asimétricas en la relación didáctica, fundamentalmente en relación con el saber”. Es por ello, los docentes que enseñan deben tener una mayor comprensión de los procesos mentales implicados en el aprendizaje de esta ciencia, cada nivel de dificultad implica la adquisición formal de los conceptos y símbolos que socializa el sujeto para encontrar la

relación de los objetos a su alrededor y es la base primordial de reconocer un lenguaje formal en los procesos sistemáticos.

Al respecto, la enseñanza de la matemática exige, además de un conocimiento conceptual, el dominio de las reglas sintácticas y los convenios de notación propios del simbolismo matemático universal. Esta discusión didáctica y pedagógica tiene como objetivo básico, lograr un mayor y mejor razonamiento de la matemática escolar, en el cual se aplique conceptos, definiciones, términos y símbolos que se relacionen a situaciones problemáticas cotidianas, pues exige cada día más el uso de las herramientas tecnológica (caso específico: Canaima) como propuesta para desarrollar habilidades, con la finalidad de crear, valorar, reflexionar, participar y convivir en las aulas y en la sociedad en general; asimismo, Mora (2002:18) destaca la necesidad de "... proponer pequeños proyectos de un par de días o una semana, plantear tareas de aprendizaje en relación con problemas que conlleven a las alumnas y los alumnos a pensar y reflexionar sobre su comprensión y posible solución".

Es importante resaltar, el interés del docente está centrado exclusivamente en la terminología, el lenguaje propiamente matemático y la relación con los conceptos. Al partir de esto, se valoran las dificultades de los estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la matemática para el dominio de los conceptos propios de esta asignatura y su vinculación con otras de su interés y posteriormente el cálculo de las operaciones básicas. Las propias experiencia actuales de los y las estudiantes vienen reflejando una cultura escolar que evidencia la ausencia de conceptos, los cuales no adquirieron en un nivel o niveles determinados del currículo y en consecuencia desconocen los próximos conceptos que se les presentan, trayendo como consecuencia la no resolución de cálculos y operaciones matemáticas.

Es por ello, la necesaria interacción de los escolares con los contenidos, de manera que se logre: a) La relación de los conceptos matemáticos con la práctica de la vida real (significado conceptual). b) La analogía de lo nuevo con la experiencia cotidiana, del conocimiento y de la vida, de la teoría con la práctica (significado experiencial). c) La relación entre los nuevos contenidos adquiridos con la analogía de otras asignaturas, su importancia y aplicabilidad (significación real); todos ellos, aportan valiosos elementos que están presentes en las herramientas tecnológicas llamado en nuestro caso de estudio, uso de las Canaimas como elemento potencial para captar la atención del estudiante

en reconocer los conceptos matemáticos con otras áreas de aprendizaje en las propuestas que hoy en día demanda el internet.

Las debilidades en la asignatura de matemática específicamente en el dominio de los conceptos y definiciones, presentan un vacío; quizás, por el no reconocimiento de un lenguaje específico matemático; el cual, les permite a los estudiantes alcanzar, reconocer y aplicar en las diferentes situaciones problemáticas el tratamiento de los contenidos básicos de esta asignatura, así como en el desarrollo del pensamiento, necesitando de niveles de ayuda para realizar la comprensión, análisis y síntesis de la información.

En ocasiones, los maestros muestran desconocimiento de los mecanismos y elementos didácticos que les permitan al estudiante afianzar los conceptos matemáticos y sus características, pues son necesarios en el dominio de cada nivel, para superar las dificultades del siguiente contenido aún más complejo y de los ejercicios necesarios en su corrección y/o compensación, dejando a un lado la propuesta tecnológicas basadas en las ventajas que brindan las mismas para una enseñanza interactiva y un aprendizaje directo y significativo con el computador.

En Venezuela, el Sistema Educativo Bolivariano ha venido impulsando cada año las políticas educativas hacia la calidad de la educación y las condiciones para avanzar de manera determinante en la lucha por la transformación profunda de una académica de amplia experiencia pedagógica-docente, fundamentada en las ideas y praxis libertadoras, filosóficas, pedagógicas, políticas, sociales, culturales de ilustres venezolanos. Es necesario resaltar el Gobierno Nacional ha entregado gratuitamente 3 millones 330 mil equipos Canaima y 2 mil 921 tabletas Canaimas, en todos los colegios públicos del país, y se espera seguir distribuyendo para el año escolar 2015-2016. Es por ello, se vislumbre la necesidad de diseñar formatos que permitan realizar una planificación curricular fundamentado en los contenidos presentes en la colección bicentenario instalado en las Canaimas, la cual contenga técnicas e instrumentos diversos que ayuden al fortalecimiento de los contenidos presentes en los mismos.

De este modo, la Canaima por ser un recurso para los aprendizajes, cuya finalidad es alcanzar una educación liberadora; ésta integra en forma didáctica el diálogo de los saberes, con una metodología interdisciplinaria, pues fue realizada con calidad, solidaridad y compromiso, para

poner en las manos de los y las estudiantes Venezolanos; de acuerdo a los principios establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Educación, los planes de desarrollo económico y social de la Nación y las demás leyes. Desde esta perspectiva, surgió la interrogante ¿Cómo vincular los conceptos matemáticos con otras áreas de aprendizaje a través del uso de la Canaima que permitan reforzar el proceso de enseñanza y aprendizaje en los y las estudiantes de Educación Media?

Teniendo en cuenta estos elementos, ha sido necesaria la búsqueda de nuevas vías y procedimientos relacionados con el aprendizaje de la Matemática, que contribuyan a erradicar las dificultades encontradas. Todo lo expresado con anterioridad nos llevó a plantear el siguiente: ¿Cómo vincular los conceptos matemáticos con otras áreas a través del uso de la Canaima, que permita reforzar el proceso de enseñanza y aprendizaje en los y las estudiantes de Educación Media?

La solución del problema se traza como objetivo general al proponer diversas estrategias que permiten vincular los conceptos matemáticos con otras áreas de aprendizaje a través del uso de la Canaima.

Los objetivos específicos de investigación buscan alcanzar el cumplimiento del objetivo propuesto, se declaran a continuación:

1. Diagnosticar del estado actual del aprendizaje del manejo correcto sobre la vinculación de los conceptos matemáticos con otras áreas, haciendo uso de la Canaima en el subsistema de Educación Media.
2. Estudiar la factibilidad de la propuesta a través de un grupo de actividades que apropien conceptos matemáticos vinculados con otras áreas de aprendizaje a través del uso de la Canaima en el subsistema de Educación Media, mediante la consulta a especialistas y el pre- experimento.
3. Diseñar una propuesta contentiva de un conjunto de actividades para la vinculación de los conceptos matemáticos con otras áreas, a través del uso la Canaima en el subsistema de Educación Media General.

## **2. Metodología**

De acuerdo a la naturaleza del estudio, por ser de un enfoque cuantitativa se enmarcó en el prototipo tecnista, cuya modalidad fue un proyecto factible, fundamentado en la investigación descriptiva; asimismo, para la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta con una escala de actitudes tipo Likert realizada a los y las estudiantes de la Unidad Educativa “Antonio Herrera Toro”; con la finalidad de presentar una solución operativa al problema planteado, lo que conllevó a las siguientes consideraciones finales:

La información obtenida de la consulta realizada a los treinta y cinco (35) estudiantes cursantes de la asignatura matemática, concerniente al estado actual del aprendizaje, vinculando los conceptos matemáticos con otras áreas, haciendo uso de la Canaima en el subsistema de Educación Media, permitió obtener datos, en los cuales se considera necesaria la elaboración de una propuesta contentiva de un conjunto de actividades para la vinculación de los conceptos matemáticos con otras áreas.

## **3. Resultados**

En atención a este estudio, en la investigación se elaboraron diversas estrategias que permitieron vincular los conceptos matemáticos con otras áreas de aprendizaje a través del uso de la Canaima en el subsistema de Educación Media, las cuales fueron aplicadas en el primer trimestre Año Escolar 2015-2016 según los requerimientos exigidos por el Ministerio del Poder Popular para la Educación.

## **4. Discusión**

Los temas propuestos en la Canaima atienden a la planificación didáctica que se hace en la escuela con sus actores principales: los y las estudiantes; donde éstos pudieron servir para la organización de sus propios proyectos de aprendizaje, proyectos de servicio comunitario o de desarrollo socio-productivo. Asimismo, reconocer la importancia y aplicación de los conceptos matemáticos en otras áreas, pues brinda la vinculación estratégica de solución de problemas de la cotidianidad a través de la aplicación de los mimos y avanzar hacia la búsqueda del conocimiento científico y escolar a través de la aplicación de las herramientas tecnológicas y uso educativo del mismo.

## 5. Conclusiones

Es necesario proponer diversas estrategias que permiten vincular los conceptos matemáticos con otras áreas de aprendizaje a través del uso de la Canaima. Para ello, se diseñó un plan de acción, el cual se elaboró para optimizar el uso del recurso tecnológico, se fundamentó en el desarrollo de talleres, los cuales llevaron a fortalecer las estrategias de enseñanza de los docentes haciendo uso de dicho recurso, utilizando actividades prácticas. Por otro lado, las estrategias brindaron la relación constante con el trabajo escolar y su aplicabilidad, adquiriendo un lenguaje académico, significativo e innovador para nuevos aprendizajes. Concluyendo así, hacer uso de la Canaima con nuevas estrategias, brinda la oportunidad de que el alumno construya su propio conocimiento, ya que a través de cada experiencia el discente domina la información existente.

## 6. Referencias

- Ausubel, D. (1980). Aprendizaje. Disponible en: [http://www2.udec.cl/~hbrinkma/teoria\\_del\\_aprendizaje\\_significativo.doc](http://www2.udec.cl/~hbrinkma/teoria_del_aprendizaje_significativo.doc). [Consultado: 2012, Enero 15].
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Venezuela: Episteme
- Chamorro, M. (2005). Didácticas de las matemáticas. España: Pearson Prentice Hall.
- Chirinos, A., Ramírez, O., y Villegas, Z. (2012). Estrategia Didáctica para el aprendizaje del contenido estadística descriptiva, en el primer año del L.B. “Luisa Caceres de Arismendi”, ubicado en el Municipio Miguel Peña, Valencia. Estado Carabobo. Revista Ciencias de la Educación, Segunda Etapa, Volumen 22, N° 39.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 36.860(Extraordinario) Diciembre 30,1999
- Ley del plan de la Patria 2013-2019. Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6.118, (Extraordinario), diciembre 4, 2013.
- Ley Orgánica de Educación. Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 5.929 (Extraordinario), Agosto 15, 2009.
- Mc Clintock, R. (2000). Prácticas Pedagógicas Emergentes. El Papel de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación. España: Cuadernos de Pedagogía.

Mora, D. (2002). *Didácticas de las Matemáticas*. Caracas, Venezuela: Biblioteca UCV.

Peña Herrera, M. (2012). *Uso de Tic en Escuelas Públicas de Ecuador: Análisis, Reflexiones y Valoraciones*. [En línea] Ecuador: Edutec, *Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, 40. Disponible en: [Http://Edutec.Rediris.Es/Revelec2/Revelec40/Uso\\_Tic\\_Escuelas\\_Publicas\\_Ecuador\\_Analisis\\_Reflexiones\\_Vvaloraciones.Html](http://Edutec.Rediris.Es/Revelec2/Revelec40/Uso_Tic_Escuelas_Publicas_Ecuador_Analisis_Reflexiones_Vvaloraciones.Html) [Consulta 2016, 5 de marzo]

Unesco (2008) *Educación para Todos. El imperativo de la calidad: Informe de seguimiento de la EPT en el mundo*. Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura



Universidad de Carabobo



Facultad de Ciencias  
Económicas y Sociales



Dirección de Investigación  
y Producción Intelectual

# VENEZUELA EN LA MIRA DE LAS CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES. ENCUENTRO DE SABERES



Todos los capítulos incluidos en este libro fueron rigurosamente seleccionados y aprobados luego de arbitraje doble ciego - juicio de pares. Los evaluadores internos y externos fueron especialistas de las diferentes disciplinas pertenecientes a universidades e instituciones venezolanas y extranjeras.

ISBN: 978-980-233-649-4



9 789802 336494

© Ediciones Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Investigación y Producción Intelectual  
Primera edición digital, 2017  
Depósito Legal N° CA 2016000143