Las ciencias sociales

Repensando el presente para intervenir el futuro

Tomo I

Las organizaciones y su contexto

- Gerencia y organizaciones
- Teoría y actores sociales
- Responsabilidad social
- Gestión del talento humano
- Metodología e investigación
- Tecnología de la información

Las Ciencias Sociales. Repensando el presente para intervenir el futuro.

Tomo I.

© 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
Página web: http://faces.uc.edu.ve

Compilación y Edición a cargo de
© Williams Aranguren - Yamile Delgado de Smith - Dalia Correa.

Diseño Gráfico
Franz Rísquez - Andy Hernández - Gabriel Malpica.

Apoyo Administrativo
María Valentina Rangel - Ina Garcés - Zaidyn Molina.

Hecho el Depósito de Ley
Depósito Legal Nº Ifi5532016600776
ISBN: 978-980-233-617-3
Ediciones FACES-UC
Primera edición digital, 2016.

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 nacionales e internacionales.

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

TABLA DE CONTENIDO

Presentación xvi

TOMO I

Gerencia y organizaciones 17

CAPÍTULO 1. Competencias aplicadas por gerentes para realizar una gestión exitosa, bajo entornos económicos complejos, en compañías de seguros
Jeniree Parra La Madriz y Jenniz La Madriz 18

CAPÍTULO 2. Clima organizacional del órgano de control fiscal municipal externo
Ernesto Rodríguez 29

CAPÍTULO 3. Proceso de aprendizaje organizacional
María Francia Aquino Flores 42

CAPÍTULO 4. La gestión de la calidad como estrategia del desarrollo local sustentable
Fernando Eleazar Hernández 51

CAPÍTULO 5. Cuadro de mando integral como herramienta en la gestión de proyectos en red
Thais C. Dubii, María Ángela Flores y Yenny Galindez 61

CAPÍTULO 6. La comunicación como estrategia gerencial para disminuir las barreras en la gestión del directivo y los docentes del Instituto de Formación Técnica CH consultores, ca
Marielba Colmenares y Rosaura Colmenares 73

CAPÍTULO 7. Las organizaciones en tiempos de la modernidad líquida
Williams Aranguren Álvarez 85

CAPÍTULO 8. Pensamiento sistémico y pensamiento complejo en las organizaciones
Benito Hamidian 97

Teoría y actores sociales 107

CAPÍTULO 9. Gerencia pública para el desarrollo humano
Williams Aranguren Álvarez 108

CAPÍTULO 10. El profesor universitario: una perspectiva interpretativa de la educación superior desde la teoría social en el marco de un mundo globalizado
Francis Lagardera Chacín 121

CAPÍTULO 11. Prácticas de vida y representaciones sociales en Venezuela: opción ética por el reconocimiento de lo otro
Nancy Farías y Franklin León 131

CAPÍTULO 12. El dominio y su representación imaginaria de la diferencia
Eudel Irene Seijas Nieves 141

CAPÍTULO 13. Una mirada hacia Georg Simmel y su teoría de la interacción social
Ángela María Cadavid de Zavarse y Brenda Lozada 152

CAPÍTULO 14. Esclavismo del cuerpo en los modos de producción de las sociedades modernas
Aída Fernández 162

Responsabilidad social 162

CAPÍTULO 15. Acciones para optimizar la evaluación cualitativa del aprendizaje en la segunda etapa de educación básica Escuela Cachiri Puerto Cabello
Aura Ynes Sambrano y José Barreto 173

CAPÍTULO 16. Promoviendo la formación de comunidades. Una experiencia con el consejo comunal "Los Cardones" del edo. Carabobo
Solveig Villegas Zerlín 183

CAPÍTULO 17. Programa de vinculación universidad –educación media para el proceso de ingreso a las carreras ofrecidas en la FaCES-UC
Vilma Morales de Pérez y Luzmila Marcano 197

CAPÍTULO 18. Servicio comunitario de educación superior: preparación acción y reflexión. Espacios necesarios para la inserción del estudiante en la realidad comunitaria
Indira Medrano 210

CAPÍTULO 19. Construcción de un mapa socioproductivo desde un enfoque participativo: primera experiencia en el municipio Valencia del estado Carabobo
Freddy Hernández Monrroy, María Ángela Flores y Evelyn Martínez 220

CAPÍTULO 20. La acción transcompleja del docente para la prevención en el consumo de drogas en el contexto educativo
Eloisa Sánchez Brito y Juliet González Sánchez 232

CAPÍTULO 21. La responsabilidad social de los medios impresos: Estudio comparativo 2013-2014
Gloria Carrasco 243

Gestión del talento humano 260

CAPÍTULO 22. Los valores éticos en las organizaciones cooperativas
Diony José Alvarado Pinto 261

CAPÍTULO 23. Propuesta de estrategias para mejorar las relaciones interpersonales del personal que labora en el departamento de call center en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL)
Carolina Rubio, Ángel Barela, Iraima Tovar y Ero del Canto 274

CAPÍTULO 24. Estrategias de mercadeo basadas en la norma COVENIN ISO 9001.2000 orientadas a incrementar la cartera de clientes corporativos de Banesco Seguros
Francisco Parra y Ero del Canto 283

CAPÍTULO 25. Desarrollo de competencias mediado desde el currículo interdisciplinario
Zulay Jazmín Osío Espinoza 293

CAPÍTULO 26. Los procesos comunicacionales como herramienta de gestión en el desarrollo del marketing interno y su impacto en el cliente externo. Caso: Sillaca, C.A. - Grupo Becoblohm
Rodrigo Maximiliano Patete Tovar y Belkis Zoraida Tovar 304

CAPÍTULO 27. Estrategias de marketing para farmacias independientes
Nelson Gutiérrez y Ernesto Rodríguez 315

CAPÍTULO 28. Liderazgo responsable como factor integrador del talento humano en el medio empresarial venezolano Caso: Central El Palmar, S.A.
José Ángel Ferreira y Dayana Esther Querales 324

CAPÍTULO 29. El desarrollo de una marca país. La experiencia canadiense: Keep Exploring.
Juan Guillermo Quintero Sutil y Ana Karina Rojas 326

Metodología e investigación.....345

CAPÍTULO 30. Vía metodológica en el marco de unas ciencias administrativas en discusión, para abordar el estudio de la ética empresarial
Andrés Grisanti Belandria 346

CAPÍTULO 31. Investigación desde la episteme popular: un enfoque referencial teórico-epistemológico-metodológico propositivo
Vivian González y Eusebio De Caires 356

CAPÍTULO 32. Producción de conocimiento en la tesis doctoral. Reflexiones a considerar
Amada Mogollón y Esther Saavedra 367

CAPÍTULO 33. Mundo-de-vida de Iván Ramírez, un relacionista industrial exitoso
Sandy Josué Oropeza Mirabal 374

CAPÍTULO 34. Reflexiones fundamentales sobre paradigmas científicos. Alcances y limitaciones
Elieth Diez 385

CAPÍTULO 35. Repensando la metodología desde el construccionismo social
Mercedes Berenice Blanco y Venus Guevara de Rojas 396

Tecnología de la información.....408

CAPÍTULO 36. Transformaciones organizacionales: una mirada desde las TIC
Ana Emilia Cordero Borjas 409

CAPÍTULO 37. Discapacidad y tecnologías de información, oportunidades de igualdad en el trabajo en Venezuela
Lubiza Osío Havriluk y Dayana Esther Querales 421

CAPÍTULO 38. Diseño del blog de investigación social para el fortalecimiento de la dinámica de consulta
Tulio Cordero y José Sandoval 432

CAPÍTULO 39. Aulas virtuales y competencias informacionales en la educación universitaria: oportunidades y desafíos
María Flores, Gladys Rocío Arocha, Evelyn Martínez T. y Freddy Hernández M. 443

CAPÍTULO 40. El video una experiencia en la enseñanza-aprendizaje de los valores
Celina Espinoza, Carol Omaña y José Fernández 452

CAPÍTULO 41. Propuesta de diseño de programa de alfabetización informacional para docentes universitarios
María Waleska Fránquiz Rodríguez 461

CAPÍTULO 42. Diseño de libro electrónico en formato mathcad titulado: "estudio de la línea recta"
Miguel Ángel Díaz Yánez 471

CAPÍTULO 43. Análisis comparativo de dos modelos de aprendizaje: magistral y software para el cálculo de límites de funciones reales en matemática I
Carlos Ribeiro y Gladys Arocha 482

CAPÍTULO 44. Ruido y desconexión: internet y los desafíos del periodismo digital en Venezuela
Yessica Yuncoza 495

TOMO II

Estudios del trabajo 521

CAPÍTULO 45. El control obrero en una empresa estatal venezolana: Una experiencia desde las representaciones sociales
Mariela Rodríguez.....522

CAPÍTULO 46. El diálogo social como herramienta para el ejercicio de una democracia participativa y protagónica
Thania M. Oberto 532

CAPÍTULO 47. El sentido subjetivo del trabajo
Belkis Rojas 544

CAPÍTULO 48. Mobbing: hacia una comprensión actual del concepto
Anderson J. Hernández e Isis M. Díaz 555

CAPÍTULO 49. Diálogo social: Actores laborales y relaciones laborales
Yorman Castillo y Rolando Smith 565

CAPÍTULO 50. Huelga y salud en Venezuela
Yomar Bracho Díaz 574

CAPÍTULO 51. Gerencia y liderazgo en el marco de las relaciones laborales, en una empresa del sector comercio
Alexander Latuff, Carlos Zambrano y Alejandra Guinand 583

CAPÍTULO 52. Cooperativismo: Instrumento de precarización laboral en Venezuela
César Peña y Germán Ospino 593

CAPÍTULO 53. El mobbing desde la perspectiva de la psicología forense
Leonor Acosta de Petit 602

Marcos Regulatorios 612

CAPÍTULO 54. La negociación colectiva de trabajo y la autonomía de la voluntad las partes frente a la injerencia del estado venezolano
Elizabeth Arteaga Corrales 613

CAPÍTULO 55. El contrato de trabajo y la relación de trabajo
Ángela M. Cadavid de Zavarse y Nuvia Pernía Hoyo 624

CAPÍTULO 56. Aplicabilidad del principio de progresividad de los derechos laborales en las prestaciones sociales de los trabajadores
Luis Rubén Estrada Oropeza 635

CAPÍTULO 57. Dominio cognitivo sobre fundamentos del derecho colectivo de trabajo
Carlos Ustáriz Rodríguez y Juan Ustáriz Molinary 646

CAPÍTULO 58. Responsabilidad del patrono en materia de seguridad y salud laboral. Régimen sancionatorio
Rosiris Rodríguez González 663

CAPÍTULO 59. Nuevo procedimiento de divorcio previsto en el código civil venezolano
Tibisay Ortiz y Raiza Rodríguez 674

CAPÍTULO 60. Ley orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras – proceso de transición al socialismo del Siglo XXI
Aurora Celina Salcedo Medina 683

Seguridad Social 695

CAPÍTULO 61. Encuentro axiológico entre la seguridad social y el cooperativismo: hacia una cultura de la seguridad social
Juan O. Montserrat y Glenda Y. Escalante 696

CAPÍTULO 62. La calidad de vida en el docente universitario jubilado: estado del arte
Julio González Bello 708

CAPÍTULO 63. Componentes del desarrollo humano sustentable
Neyda Ibañez, Miguel Mujica y Rubén Castillo 717

CAPÍTULO 64. Práctica desempeño laboral, gestión desarrollo de personal, mirada al ámbito petrolero venezolano
Belkys Suárez Montoya 730

CAPÍTULO 65. Programa para la formación de cuidadores comunitarios de adultos mayores en comunidades del municipio Valencia estado Carabobo Venezuela
Douglas Carrizales, Delia Oberto, Vicenta Fernández, Thania Oberto, Maritza Corrales, Mery Valiente Natera, Yomarlin Suarez y Ana Fajardo 742

CAPÍTULO 66. Síndrome de Boreout: Diseño preliminar de un instrumento para su medición
Luis Eduardo Cabrera Noriega.....750

CAPÍTULO 67. Trabajo informal de los infanto adolescentes y sus efectos en el desarrollo personal
Iván Herrera, Alejandra Guinand y Carlos Zambrano 759

Género.....771

CAPÍTULO 68. El segundo sexo: ideas para el debate
Yamile Delgado de Smith y Laura Maldonado Acosta 772

CAPÍTULO 69. Género y violencia simbólica
María Cristina González Moreno 783

CAPÍTULO 70. El trabajo de las mujeres o la permanencia de la división sexual del trabajo
Aura Adriana Delgado, Fabiola C. Rondón y Themis E. Sandoval.....795

CAPÍTULO 71. Mujeres emprendedoras en el municipio San Diego. Una opción económica
Belkis Zoraida Tovar 807

CAPÍTULO 72. Construcción de la noción del género femenino en los sistemas educativos de Venezuela y Arabia Saudita
Iptisam Salame 819

CAPÍTULO 73. La delimitación semántica de género para la teoría feminista
Mitzy Flores 829

CAPÍTULO 74. Migración y búsqueda de empleo en panamá
Carolina García García, Ágata Giannattasio y Yamile Delgado de Smith.....840

CAPÍTULO 75. El imaginario colectivo construido por las enfermeras sobre el parto y el nacimiento. Una mirada desde la perspectiva de género
Leida Cecilia Montero 849

CAPÍTULO 76. Ser mujer policía. Sueños y desafíos
Doris Marlene Acevedo y María Cristina González 860

CAPÍTULO 77. Implicaciones éticas y bioéticas de la reproducción asistida: Una mirada desde el género
Doris Nobrega.....870

CAPÍTULO 78. Marco regulatorio venezolano en violencia de género. Aportes para la atención ética de las víctimas. Red de atención primaria. Municipio Girardot/Aragua
Marbella Camacaro Cuevas, María Naranjo García y Karina Abou 883

CAPÍTULO 79. Simone de Beauvoir: Género, violencia y derechos humanos
María Angélica Rojas, Paola Cañaveral, Georgina Fernández y Yamile Delgado de Smith 895

Discapacidad y violencia 908

CAPÍTULO 80. Entornos accesibles y ambientes amigables para personas con discapacidad
Themis Elena Sandoval y Aura Adriana Delgado 909

CAPÍTULO 81. Conapdis como ente administrativo competente en materia de inspección en el trabajo en Venezuela
Nuvia Pernia Hoyo 920

CAPÍTULO 82. Privados de libertad y reinserción laboral
Ismerly Del Valle Lamas, Thairy Quijada y Rolando Smith 931

CAPÍTULO 83. Sistema de relación laboral y violencia sindical en el sector construcción privada del estado Carabobo
Oriana Rincón y Rolando Smith 941

CAPÍTULO 84. La violencia sindical una amenaza para la libertad y el ejercicio de la acción sindical
Marviel Santana 957

CAPÍTULO 85. Estrategias para la inserción de estudiantes con discapacidad en la educación básica, media y diversificada en la U.E. "Dr. Luis Razetti", ubicada en Maracay - estado Aragua
Víctor Rojas García, Ismar Romero Orlandy y Omarlys Montserrat Sánchez 966

TOMO III

Universidad e instituciones 993

CAPÍTULO 86. Claves para construir una agenda de transformación universitaria
Rolando Smith y Ernesto Ferrer 994

CAPÍTULO 87. Acreditados en el sistema nacional de investigadores y desarrollo de las estructuras de investigación. Avances en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Venezuela
Yamile Delgado de Smith, Williams Aranguren y Benito Hamidian 1008

CAPÍTULO 88. Retos de la investigación y la producción intelectual en el Siglo XXI de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo
Williams Aranguren, Yamile Delgado de Smith y Benito Hamidian 1020

CAPÍTULO 89. Responsabilidad social universitaria. Caso: comunidad Francisco de Miranda del municipio Francisco Linares Alcántara
Loyda Mercedes García E., Nancy Duvraska Chapardi Querales y Dayana Esther 1032

CAPÍTULO 90. Construcción del repositorio institucional de la Universidad de Carabobo (RIUC). Una experiencia en progreso
Milagros Thairy Briceño Evans, Mitvia Blanco y Waleska Franquiz 1044

CAPÍTULO 91. Régimen legal aplicable a las relaciones atípicas del personal docente contratado a tiempo determinado por honorarios profesionales en la Universidad de Carabobo
Ada A. Castillo González 1053

CAPÍTULO 92. Sinergia, responsabilidad social universitaria y servicio, tres aristas en la relación universidad-comunidad
Grisel Vallejo 1062

CAPÍTULO 93. Sistema de información para la gestión de los procesos de investigación para la FaCES – UC
Pedro Luis Pineda Salazar, Lubiza Osio Havriluk y Carlos Zambrano 1071

Educación.....1081

CAPÍTULO 94. Relatos autobiográficos como estrategia para desarrollar la escritura y la construcción de la identidad personal
Zoraida Linárez Ríos 1082

CAPÍTULO 95. El currículum postmoderno y el servicio comunitario
María Antonia Larrea Abasolo 1091

CAPÍTULO 96. Una mirada de la educación, desde la complejidad para la coexistencia humana
Xiomara Camargo Martínez 1104

CAPÍTULO 97. La docencia integral: La nueva visión de la enseñanza de las ciencias económicas y sociales en Latinoamérica (caso: México y Venezuela)
Miguel Escalona y Leisy Rumbos 1116

CAPÍTULO 98. Hacia una educación más humana desde la alteridad y la ética
Susana Leal 1125

CAPÍTULO 99. El aula de clase: un escenario comunicativo para la construcción guiada del conocimiento
Iliana Yurigma Rodríguez 1137

CAPÍTULO 100. La evaluación de la gestión educativa de la universidad venezolana
Martha A. López C. 1145

Formación y adiestramiento.....1157

CAPÍTULO 101. Cognición docente en la enseñanza del inglés con propósitos específicos: una investigación acerca del docente de inglés
Ana M. López y Adrián Ríos M. 1158

CAPÍTULO 102. Educación en administración personal para jóvenes y niños como base para la formación integral del ciudadano
Thomas Chacón 1170

CAPÍTULO 103. Inteligencias múltiples y emociones en el aula
Xiomara Pacheco y Edith Liccioni 1181

CAPÍTULO 104. Lo Onto-deontológico del gerente de aula en la estimulación cognitiva y fluidez verbal dirigida a estudiantes universitarios
Lesbia E. Lizardo D. y Saúl Antonio Escobar 1191

CAPÍTULO 105. Aplicabilidad de la teoría de las inteligencias múltiples como potenciador de la efectividad del adiestramiento
Nerza Rey de Polanco 1203

CAPÍTULO 106. El bullying y los cambios conductuales en las zonas deprimidas. Caso de estudio Unidad Educativa Batalla de Taguanes
Malvi Sarmiento, María Ángela Flores, Freddy Hernández Monrroy y Evelyn Martínez 1215

CAPÍTULO 107. Conectividad en la educación universitaria. Un epistéme en el aprendizaje de la física
Kelly Bravo Ferreira 1224

Turismo 1235

CAPÍTULO 108. Turismo y cultura: Tramas del fenómeno turístico
Dalia Correa 1236

CAPÍTULO 109. El regreso de la centralización en Venezuela (periodo 1999 - 2013)
Petra V. Francisco P 1246

CAPÍTULO 110. Contradicciones de la transición venezolana: Contradicción desarrollo/ecosistemas (1999/2015)
Ángel Emilio Deza Gavidia 1257

CAPÍTULO 111. Consideraciones sobre la globalización y su interacción con los temas: sociedad, trabajo y bioderecho
Gerardo Gascón Domínguez 1268

CAPÍTULO 112. La gestión de la red socialista de innovación productiva de alfarería del municipio Francisco Linares Alcántara estado Aragua
Valentina Trovat y Mauricio Barba 1279

CAPÍTULO 113. Sobre el pensamiento latinoamericano en las décadas de los sesenta y setenta
José Antonio Sánchez Meléndez 1289

CAPÍTULO 114. Construcción social de infancias afrovenezolanas: Una mirada intercultural desde la etnoeducación
Ana Isabel Márquez 1299

CAPÍTULO 115. Liderazgo de moisés en el pueblo de Israel: Una muestra de lo que siglos después Hayek definiría como verdadero individualismo
Thomas Chacón 1311

Ecología y ambiente 1321

CAPÍTULO 116. Estructura industrial del municipio Valencia. Caso de estudio: parroquia Rafael Urdaneta
William López 1322

CAPÍTULO 117. Control biológico por antagonistas sobre fitopatógenos en vegetales de consumo humano
Noja Izzeddin y Luís Medina 1330

CAPÍTULO 118. Las actitudes ambientalistas desde el enfoque ecosistémico
Nancy Duvraska Chapardi C., Olga Cristina Robles Rosales y Loyda Mercedes García E. 1343

CAPÍTULO 119. Humedales y aves acuáticas, Venezuela
Nereida López y Edilberto Guevara 1354

CAPÍTULO 120. La educación ambiental; en busca de significado nuevas epistemes para su reconfiguración
Esther Saavedra y Amada Mogollón 1366

CAPÍTULO 121. Áreas protegidas de Paraguay y Venezuela: diferencias, semejanzas y estilos en el manejo de recursos naturales y la gestión territorial
Milagros Orcial 1373

CAPÍTULO 122. Centro de propagación en el marco de actividades económicas eficaces en áreas naturales protegidas
Milagros Orcial y Ricardo González 1386

Sociedad y salud 1389

CAPÍTULO 123. Salud-enfermedad: Una mirada desde la socioantropología
Luisa Rojas Hidalgo 1399

CAPÍTULO 124. Correlación de la plumbemia y alteraciones clínicas de los preescolares y escolares. Centro policlínico valencia. Valencia, Venezuela. 2005-2010
Leonardo Cabrera, Baldallo María y Peña Maridel 1410

CAPÍTULO 125. Aspectos fundamentales de telemedicina y telesalud para las comunidades
Luisa Prato, Enrique Camarán y Egilda Pérez 1420

CAPÍTULO 126. Uso de la teleoncología en prevención y promoción de un estilo de vida saludable en pacientes con cáncer
Egilda Pérez, Enrique Camarán y Luisa Prato 1429

CAPÍTULO 127. Éxito de implantes dentales extraorales con la técnica ´´tent pole´´ en mandíbula
Alberto J. Meza Briceño, Claudia Angulo y Jennifer Meza 1440

CAPÍTULO 128. Conocimientos sobre aspectos bioéticos del personal médico quirúrgico que interacciona con pacientes oncológicos en un servicio público de cirugía general
Glenda García, Carmen Malpica 1446

CAPÍTULO 129. Fitoterapia en uso por los adultos mayores de la comunidad de Santa Rita, municipio Francisco Linares Alcántara, estado Aragua
Nubilde Martínez 1457

Ciencia y tecnología 1467

CAPÍTULO 130. Situación de la ciencia en américa latina
Cristina Lorenzo 1468

CAPÍTULO 131. Aseguramiento de la calidad de cadenas eslabonadas en alambre negro empleando la metodología seis sigma
Carolina Vanegas 1481

CAPÍTULO 132. Ciencia y conocimiento: Formas de investigar en comunicación social
Ivette Contreras 1492

CAPÍTULO 133. Apuntes sobre verdad y ciencia
José Antonio Sánchez Meléndez 1506

CAPÍTULO 134. Propuesta de mejora en el sistema de transporte de cemento premezclado aplicando la metodología seis sigma
Ángel Cantón y Carolina Vanegas 1517

CAPÍTULO 135. Caracterización fisicoquímica del aceite de la semilla de Ben (Moringa oleífera lam)
Peggy Londoño y Alberto Mieres-Pitre 1526

CAPÍTULO 136. Desarrollo de la capacidad de abstracción y el pensamiento crítico desde la didáctica de la geometría
María Adilia Ferreira de Bravo 1534

PRESENTACIÓN

La Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Carabobo tiene como Misión fomentar y desarrollar una comunidad académica con capacidad de producir, almacenar y distribuir conocimientos en el área de las Ciencias Económicas y Sociales, con el fin de enriquecer el patrimonio académico y profesional del país, el cual funciona como catalizador de procesos que permiten una sociedad más justa y equitativa. Cónsona con esta idea, se emprendió un gran proyecto, aglutinando 136 capítulos en esta compilación, que condensa el aporte intelectual de esta Facultad, del resto de las Facultades de la Universidad de Carabobo y otras instituciones a nivel regional y nacional, haciendo ejercicio de nuestros valores institucionales, como la autonomía y lealtad institucional, libertad con responsabilidad, servicio y solidaridad social, autoestima emprendedora, justicia y respeto, honestidad, calidad, competitividad e innovación y, sobre todo, apostando al porvenir como promesa.

Bajo el título "Las Ciencias Sociales: repensando el presente para intervenir el futuro", se agrupan tres Tomos: el primero sobre las organizaciones y su contexto, desarrollando temas como las organizaciones y su contexto, teoría y actores sociales, responsabilidad social, gestión del talento humano, tecnología de la información y metodología de la investigación. El Tomo II, versa sobre los estudios del trabajo, marcos regulatorios, seguridad social, género, discapacidad y violencia. El Tomo III trata los temas de la universidad e instituciones, educación, formación y adiestramiento, turismo, ecología y ambiente, salud y sociedad, ciencia y tecnología.

Más de 1.500 páginas de producción intelectual de nuestros investigadores, revelan el gran compromiso de esta comunidad, que se ofrecen al país, como una vía para pensar sobre el presente con una base firme y poder intervenir el futuro, 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 organizaciones

CAPÍTULO 1

COMPETENCIAS APLICADAS POR GERENTES PARA REALIZAR UNA GESTIÓN EXITOSA, BAJO ENTORNOS ECONÓMICOS COMPLEJOS, EN COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Jeniree Parra La Madriz
Jenniz La Madriz

Resumen

En Venezuela actualmente las compañías de seguro están operando en un entorno económico de crisis, donde ven reducido su capacidad de ingresos económicos, alta tasa de inflación, afectando el incremento del pago de primas de los servicios aseguradores, produciendo inestabilidad y la pérdida de confianza en los clientes, lo que ha generado una baja en la venta de pólizas. En este sentido, la investigación pretende dilucidar las competencias necesarias con las cuales un gerente que labora en el área de seguros, en un contexto económico complejo, son indispensable para mantener el negocio posicionado en el mercado, con clientes satisfechos del servicio. De este modo, el objetivo general fue conocer las principales competencias manejadas por altos gerentes, que según su experiencia, han permitido llevar a cabo una gestión gerencial óptima con relación al posicionamiento de la empresa y satisfacción al cliente, en empresas de seguros ubicadas en Valencia estado Carabobo, tomando como muestra 22 gerentes. Metodológicamente el diseño se sustentó en los hallazgos encontrados en el trabajo de campo, y las etapas de los diseños mixtos secuenciales de Creswell, donde los datos cuantitativos recogidos y analizados en un primer momento, sirvieron para mejorar la obtención y análisis de los datos cualitativos en un segundo momento. Como principal conclusión se obtuvo que el 57,9% de los gerentes estén a favor de los objetivos orientados a tomar acciones estratégicas en situaciones coyunturales, planificar efectivamente y anticipar acontecimientos en tiempos económicos complejos, como competencias que ponen en práctica en su lugar de trabajo.

Palabras clave: Competencias, gestión, gerencia.

Introducción

Actualmente el mundo organizacional emerge en un dinamismo que demanda un posicionamiento en el mercado, aunado a altos niveles estandarizados de calidad en la prestación de productos y servicios, estos capaces de diferenciar y hacer a la organización más atractiva dentro de la competencia. Por tal razón, el sistema de trabajo sufre cambios para adaptarse a los nuevos retos mundiales a los que se enfrentan las organizaciones, en este orden de ideas Delgado (2001: 1) refiriéndose a el trabajo en el pasado y el presente comenta que, "el contexto internacional de hoy se caracteriza por una tendencia a redefinir el marco conceptual sobre el cual se regía el trabajo, como consecuencia de los desarrollos tecnológicos y las transformaciones que se observan en el sistema productivo mundial".

En concordancia con lo referenciado, es oportuno acotar que la actividad comercial está en constante movimiento y transformación, lo que somete a las empresas a generar un alto rendimiento en pro de alcanzar sus objetivos. Conforme con lo expresado, son muchos los retos que se imponen para el gerente del siglo XXI ya que, se enfrenta con factores externos que sin duda van a repercutir en la toma de decisión y en el comportamiento de la organización en general, entre ellos la globalización, las nuevas redes de comunicación, el mundo del conocimiento, además de las problemáticas existentes, características en cualquier país tales como: conflictos económicos, políticos, sociales culturales, de fronteras y relaciones comerciales entre países.

Habiendo necesidad por parte de los gerentes de enfrentar dichos retos, es lógico pensar que pondrán de manifiesto sus competencias como gestores, en tal sentido, Alles (2005: 51) afirma que, "la gestión por competencias permite alinear a las personas que integran una organización (directivos y demás niveles organizacionales) en post de los objetivos estratégicos". También explica la autora la diferencia entre la competencia y la competitividad en aras de separar ambos términos que si bien se relacionan entre sí, no tienen el mismo significado, de esta manera Spencer y Spencer, 1993, citado por Alles (2006: 59) expone que las competencias "son características subyacentes en el individuo que están casualmente relacionadas con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo o situación".

Partiendo del escenario planteado, como tema central de la investigación, se da cabida para asentar la definición de lo que son competencias como tal, en relación a la gestión gerencial, pero llevándolo más al punto del ser humano que ejecuta esta gestión, cuando se habla de las competencias necesariamente se está hablando de cualidades que vienen con el carácter de la persona, cualidades que van más allá de aptitudes, de la formación académica profesional, y se establecen más en las actitudes, los valores, la intuición y la personalidad del ser humano. Por su parte, Sagi (2004: 52) define las competencias como "un conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro".

De este modo, se puede relacionar con competencias las habilidades, cualidades y destrezas que caracterizan a un ser humano de otro. Estas diferencias de personalidad imponen una necesidad de comparación en la gestión y desenvolvimiento que cataloga a unas personas más exitosas que otra.

En tal sentido, se podría inferir que existe una relación necesaria entre el ser humano (gerente), sus competencias (características de personalidad y conducta) y el alcance de logros y metas de la organización como institución. Partiendo de esta hipótesis, la investigación se centró en las competencias manejadas por altos gerentes, con la inquietud de conocer sobre el carácter, la personalidad y los atributos o cualidades que definen el perfil del gerente de hoy en día, y cómo estas cualidades personales influyen en la toma de decisiones pertinentes para llevar a cabo una gestión dentro de la organización, dirigida al logro de objetivos y metas en la empresa. Sustentando esta idea, Terán y Leal (2009: 32) afirman que, "en la medida que la competitividad sea un elemento fundamental en el éxito de toda organización, los gerentes harán mayores esfuerzos para alcanzar los altos niveles de productividad y eficiencia".

Ahora bien, como en Venezuela en este momento las compañías de seguro están operando en un entorno económico de crisis, caracterizado por la reducción en la capacidad de ingresos económicos, alta tasa de inflación, lo que a su vez afecta en el incremento del pago de primas de los servicios aseguradores privados, produciendo una inestabilidad y la pérdida de confianza en la habilidad de los aseguradores para cumplir sus compromisos, lo que ha generado una baja en la

aceptación por parte de los clientes, de los servicios ofrecidos por las compañías de seguros y su respectiva contratación.

Ante esta situación, los gerentes que están al frente de estas empresas, se han visto en la necesidad de aplicar estrategias que permitan gestionar a los clientes con el fin de retenerlos, a pesar de las limitaciones que pueda tener este negocio y el entorno competitivo en el que se encuentra, ya que los factores como la volatilidad económica o la inflación impactan sobre el normal desenvolvimiento de la actividad aseguradora y afecta el nivel de aceptación y confianza de los asegurados hacia el sistema de aseguramiento.

Ante el escenario expuesto, la presente investigación se enfocó en dilucidar las competencias necesarias con las cuales un gerente que labora en el área de seguros, en un entorno complejo como el que ya se referencio, son indispensable para mantener el negocio posicionado en el mercado con clientes satisfechos del servicio prestado, en este sentido se procedió a realizar una revisión de las competencias académicas: conocimientos en administración, recursos humanos, mercadotecnia o comercio, competencias personales: capacidad para la organización del trabajo, liderazgo, motivación, comunicación verbal, así como las competencias laborales: adecuada toma de decisiones, trabajo en equipo, resolución de problemas, enfoque en el cliente, lo que generó la interrogante que oriento el estudio:

¿Cuáles son las competencias que mayormente pone de manifiesto el gerente que labora en una empresa de seguros, para mantener posicionada la empresa en el mercado y consolidar la permanencia de sus clientes en un contexto económico complejo?

La industria aseguradora ha crecido sostenidamente a nivel mundial en los últimos años, reflejado en términos de aportes de servicios al cliente y en la generación de empleos, sin embargo, son escasas las investigaciones referidas a la gestión de las empresas de servicios de seguros, particularmente relacionado con las competencias que debe poseer un gerente que labora en este sector, y su importancia en el posicionamiento de la empresa en el mercado y la satisfacción al cliente, al respecto Arzola y Mejías (2007), expresan:

> Debido al grado de intervención del cliente en el proceso, existen factores que definen la calidad en la prestación del servicio, como es el caso del recurso

> humano, específicamente sus competencias y nivel de motivación para ejecutar el proceso, las cuales son percibidas directamente por el cliente; una falla humana puede ocasionar la pérdida de clientes por insatisfacción. (p.83)

Con intención de dar respuesta a la interrogante de la investigación, se emprendió un trabajo empírico para conocer las principales competencias manejadas por altos gerentes en empresas de servicios de seguros, que según su experiencia, han permitido llevar a cabo una gestión gerencial óptima para la organización, para lo cual se tomó como unidad de estudio las empresas aseguradoras: Mercantil, Mapfre, Caracas y Zurich con sede en Valencia estado Carabobo, para el período administrativo 2014 - 2015.

Objetivos de la investigación

- Exponer las principales competencias manejadas por altos gerentes, que según su experiencia, han permitido llevar a cabo una gestión gerencial óptima con relación al posicionamiento de la empresa y satisfacción al cliente, en empresas de seguros ubicadas en Valencia estado Carabobo.

- Categorizar las principales competencias empleadas por gerentes en empresas aseguradoras, en tiempo económicos complejos.

Antecedentes relevantes

Son varias las referencias que se pueden hacer, en relación a los estudios que se han realizado en el país, con relación a la gestión del talento humano, la gerencia, las competencias gerenciales y su importancia para las empresas, tal es el caso del estudio realizado por Terán y Leal (2009), en su investigación sobre Gestión del talento Humano y Cultura Organizacional en las Empresas Aseguradoras, de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, donde los autores plantean la gestión del talento humano y la cultura organizacional como una clave para el éxito de la organización, de igual forma consideran la gestión de los mismos como la esencia principal de la gerencia empresarial, cuyo análisis proporcione herramientas características de la formación del gerente y aplicadas por él, para garantizar o al menos realizar una dirección optima en la organización.

En este mismo orden de ideas, Del Canto (2011), en su investigación sobre Gestión del capital Humano, competencias y Sociedad del Conocimiento presenta una investigación de tipo documental que se aboca a el análisis para la compresión y el desarrollo de conocimientos respecto a la gestión del capital humano, las competencias y la sociedad del conocimiento, en búsqueda de exponer la relación existente entre cuerpo y alma de los individuos y su interacción en el ámbito de la realidad que los rodea, así como también, los valores asociados por el mismo, que lo orientan hacia la competitividad dentro de las organizaciones.

El estudio enfatiza en la importancia que tiene el individuo formado por su conocimiento, como el valor agregado más importante que tiene una organización y es quien participa en la formación o construcción de la realidad de la misma, lo que se traduce en que una eficiente gestión del capital humano hará más competitiva a la empresa.

Contextualización teórica

Parafraseando a Alles (2006), es oportuno acotar que las competencias hacen referencia a las características de personalidad, devenidas de comportamientos que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. En ese sentido, las competencias suelen relacionarse con el desempeño de una persona en un cargo, de allí la importancia de las competencias gerenciales, las cuales se desarrollan en las actividades diarias suscitadas por una situación, permitiendo solucionar problemas y aumentar la calidad del talento humano en la organización. Por su parte, Lévy-Leboyer citado por Quesada (2006: 2), las competencias "son un repertorio de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada". En este mismo orden de ideas, Cruz y Vega (2009), las define como:

> Todas aquellas habilidades, cualidades, conocimientos, actitudes, que permitan al trabajador tener un desempeño superior en cualquier puesto de trabajo, que puedan ser medidas y controladas y que de esta forma diferencia a un trabajador distinguido a un trabajador meramente hacedor de su trabajo. (p. 9)

Entre las definiciones expuestas con anterioridad son muchas las terminologías que se refieren a competencias, habilidades, atributos, conducta, características, cualidades, conocimientos etc., lo cual indica que cuando se habla de competencias se hace alusión a la forma de comportarse de un

individuo motivado por diferentes situaciones, y tal comportamiento va a definir al individuo capaz o no de desenvolverse en diferentes condiciones del entorno.

Desde el punto de vista gerencial y reinterpretando a Lévy-Leboyer (2003), queda claro que la noción de competencia ha cobrado gran relevancia en los temas de gestión empresarial y muy específicamente en los gestores de recursos humanos, los cuales la relacionan con ciertas aptitudes que poseen las personas y que hacen que su desempeño resulte efectivo o incluso superior en relación a lo que el puesto de trabajo requiere. En consideración al presente planteamiento, se puede inferir que las competencias consisten en rasgos de carácter, conceptos de uno mismo, actitudes o valores, conocimientos y capacidades cognoscitivas o de conducta, cuya presencia se puede demostrar de una manera significativa entre un grupo de trabajadores.

Reinterpretando a Mora (2009), se puede afirmar que la gerencia por competencias es importante, ya que, permiten la obtención de información relevante de forma eficaz y eficiente, con los medios más adecuados en cada caso. Junto a ello, están las competencias relacionadas con el análisis simbólico de la información, el pensamiento crítico y la capacidad de crear conocimiento a partir de la información, de su análisis, así como también de la experiencia.

Un gerente con el nivel educativo más alto que pueda existir, y la formación académica más extensa en las mejores instituciones, no indica que sea el más apto para tomar decisiones en épocas de crisis, manejar conflictos de índole económica, política o social dentro de la organización, que pueda fomentar los mejores valores y hacer respetar las políticas de la empresa, conformar y liderar equipos de trabajo que comulguen con los objetivos y propósitos de la empresa. Por tal motivo la gerencia basada en competencia en una organización pude definir el rumbo de esta incluso diferenciarla y hacerla exitosa en comparación con el mercado.

Metodología

En virtud de considerar que el objeto de estudio de la presente investigación, revela características complejas para su indagación, en su abordaje se procedió con la aplicación de la metodología de investigación mixta, que según Tashakkori y Teddlie (2003), es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio. La integración metodológica se

apoyó en el enfoque interparadigmático en el empleo de métodos, estrategias y procedimientos de investigación positivista y naturalista-interpretativa.

El diseño se sustentó en la confirmación de los hallazgos encontrados en el trabajo de campo, lo que permitió la organización en etapas sucesivas, de modo que los datos cuantitativos recogidos y analizados en un primer momento, sirvieron para mejorar la obtención y análisis de los datos cualitativos, en una segunda fase. La utilización de la triangulación se llevó a cabo mediante la convergencia de: a) encuestas de preguntas cerradas, dirigida a los gerentes para obtener frecuencias y ponderaciones estadísticas, b) entrevistas de opinión para obtener información sobre expectativas, creencias, percepciones, presentadas en una matriz de convergencia secuencial. En tal sentido, la investigación se acogerá al planteamiento de Creswell (2003), sobre los diseños secuenciales, (figura 1).

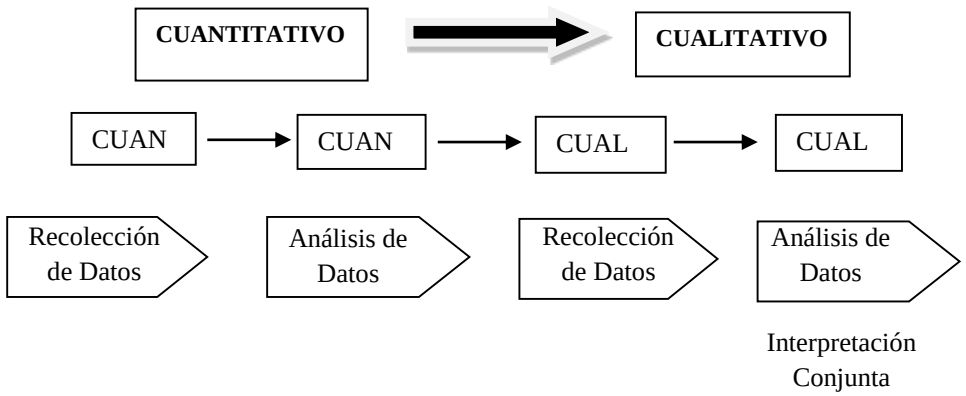


Figura *1. Diseño secuencial.* Fuente: Creswell (2003). Adaptación Parra, La Madriz (2014)

Unidad de análisis y selección de la muestra:

Empresas dedicadas a la prestación de servicios de seguros, ubicadas en Valencia estado Carabobo

Tabla 1 Selección de la muestra

MUESTRA	**EMPRESAS**			
	Mercantil	Mapfre	Caracas	Zurich
	6	**4**	**8**	**4**
			Total: 22	

Fuente: Parra, La Madriz (2014)

De los resultados

Cónsono con el diseño secuencial de Creswell (2003), primero se muestran los resultados cuantitativos y luego los cualitativos, mostrando el procesamiento, análisis e interpretación de los datos de forma ordenada y comprensible. Para el procesamiento cuantitativo, los correspondientes datos se procesaron con el programa estadístico computarizado denominado SPSS IBM Statistics 19 para Windows 2008, la utilización de este programa tuvo por finalidad obtener la cantidad absoluta en frecuencia de las opiniones emitidas por parte de los sujetos encuestados, en relación a las secciones que conformaron el instrumento de investigación, según cada ítem, para posteriormente realizar el contraste con las respuestas expresadas en la entrevista realizada. (Tabla 2).

Tabla 2. Resultados.

Resultados análisis Cuantitativo	Resultados análisis cualitativos (Entrevista)
9 de los 22 gerentes encuestados, que representa el 47,4% expusieron estar totalmente de acuerdo en que la gestión del personal, el gerente debe asegurar que toda la organización, y no sólo el personal de servicio de primera línea, coloquen a los clientes como prioridad.	¿Qué importancia le atribuye Ud. a las competencias personales, en tiempos económicos complejos?
	Las competencias personales son un elemento clave, en la acción del trabajo que desarrollan y su interacción con los clientes.
8, de los 22 gerentes encuestados 8 de ellos que representa el 42,1%; respondieron que de las competencias profesionales que ponen en práctica en su lugar de trabajo, en tiempos económicos complejos se encuentran desarrollar y mantener conocimiento - anticiparse a los cambios, analizar y resolver conflictos.	¿Cuáles son las razones de las competencias profesionales que pone Ud. en práctica en su lugar de trabajo, en tiempos económicos complejos?
	Los mismos asocian las competencias profesionales a las acciones (actuaciones), experiencias y conocimientos, las cuales las emplean para enfrentar los tiempos económicos complejos.
12 de los 22 gerentes que representa el 63,2%, la orientación al cliente como competencia, tiene un rango de importancia entre 80 y 100%, para 9 de los 22 gerentes que representa el 47,4%, el trabajo en equipo como competencia tiene un rango de importancia entre 60 y 80% y 9 de los 22 gerentes que representa el 47,4%, el liderazgo como competencia tiene un rango de importancia entre 60 y 80%.	De sus razones como gerente, sobre la importancia de competencias tales como: comunicación efectiva, liderazgo, trabajo en equipo y orientación al cliente, en el ramo se servicios de seguros.
	Otorgan una importancia personal y profesional a las competencias de comunicación efectiva, liderazgo, trabajo en equipo y orientación al cliente, en el ramo se servicios de seguros, direccionadas al logro de los objetivos empresariales.
El 57,9% de los gerentes están a favor de los objetivos orientados a tomar acciones estratégicas en situaciones coyunturales, planificar efectivamente y anticipar acontecimientos en tiempos económicos complejos, como competencias que ponen en práctica en su lugar de trabajo.	Los gerentes otorgan relevancia a las competencias de planificación, administración, acción estratégica y manejo del personal, como actuación que beneficia el logro de los objetivos de la empresa, pero además contribuyen al propio desenvolvimiento de los mismos como gerentes con responsabilidades administrativas y de dirección del personal que está a su cargo.

Discusión de los resultados

De las competencias tales como liderazgo, comunicación efectiva, trabajo en equipo y orientación al cliente, el 63,2% de los gerentes dieron el mayor nivel de importancia a la orientación al cliente, con un rango entre 80 a 100%.

Desde el punto de vista cualitativo, las respuestas emitidas de la entrevistas evidenciaron que los gerentes reafirman que en las competencias personales como elemento clave, está la acción del trabajo que desarrollan y su interacción con los clientes, es decir, la competencia no puede entenderse al margen del contexto particular donde se pone en juego y en el caso particular de los gerentes entrevistados su contexto laboral tiene estrecha relación con los clientes. También en sus respuestas dejaron claro, que los mismos asocian las competencias profesionales a las acciones (actuaciones), experiencias y conocimientos, y que las mismas son empleadas para enfrentar los tiempos económicos complejos, en el ejercicio del cargo como gerentes en el ramo de empresas aseguradoras.

Conclusiones

Actualmente las tendencias en la formación de recursos humanos, privilegian el uso de las competencias como herramientas para precisar las áreas de actuación en las cuales se pueden desenvolver los gerentes de las empresas. De acuerdo a los diferentes teóricos consultados en el presente estudio, el uso de competencias básicas, genéricas y específicas son integradas en el accionar de los gerentes en su práctica profesional empresarial, para el logro de una gestión eficaz y eficiente.

Como se puedo apreciar en las respuestas emitidas por los gerentes, estos otorgan una importancia personal y profesional a las competencias de comunicación efectiva, liderazgo, trabajo en equipo y orientación al cliente, en el ramo se servicios de seguros, direccionadas al logro de los objetivos empresariales y a la situación cambiante del mercado en los actuales momentos.

El 57,9% de los gerentes están a favor de los objetivos orientados a tomar acciones estratégicas en situaciones coyunturales, planificar efectivamente y anticipar acontecimientos en tiempos económicos complejos, como competencias que ponen en práctica en su lugar de trabajo.

Referencias

Alles, Martha (2005). *Desempeño por competencias Evaluación 360°*. Buenos Aires: Granica S.A.

Alles, Martha (2006). *Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por Competencias.* Buenos Aires: Granica S.A.

Arzola, Minerva y Mejías, Agustín (2007). *Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios.* Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia v.12 n.37.

Creswell, John (2003). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fourth Edition.* Nebraska, Lincon: SAGE Plucations, Inc.

Cruz, Peggy y Vega, Giorgina (2009). La gestión por competencia: *una nueva herramienta en la planificación estratégica de recursos humanos*. Recuperado el 22 de marzo de 2013, de http:// www.uch.edu.ar/rrhh.

Del Canto, Ero (2011). *Gestión del capital humano, competencias y sociedad del conocimiento.* Tesis Doctorado en Ciencias Administrativas y Gerenciales. Facultada de Ciencias Económicas y Sociales. Venezuela: Universidad de Carabobo.

Delgado de Smith, Yamile (2001). El Trabajo: *Pasado y Presente.* Revista Faces Año 12 N°20. Recuperado el 03 de junio de 2014, de http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/

Lévy-Leboyer, Claude. (2003). *Gestión de las competencias.* Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A.

Mora, Carlos (2009). Importancia del capital humano en las organizaciones. Recuperado el 15 de enero de 2014, de http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/gerencia-del-capital-humano.htm.

Quezada, Humberto (2006). Capital humano. Recuperado el 15 de mayo de 2014, de http://qmasociados. netfirms.com.

Sagui, Luis (2004). *Gestión por Competencias: El Reto Compartido del Crecimiento Personal y de la Organización.* España: Editorial ESIC.

Tashakkori, A. y Teddlie, C. (2003). Handbook of mixed methods in social and behavioral research. London: Sage.

Terán Wilfredo y Leal Martín (2009). *Gestión del Talento Humano y Cultura Organizacional en las Empresas Aseguradoras.* Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Venezuela: Revista Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo. No 1. Vol. 6.

CAPÍTULO 2

CLIMA ORGANIZACIONAL DEL ÓRGANO DE CONTROL FISCAL MUNICIPAL EXTERNO

Ernesto Rodríguez

Resumen

En el presente trabajo el objetivo es analizar el clima organizacional del órgano de control fiscal municipal externo del estado Carabobo. La metódica que se emplea es a través de una investigación de naturaleza descriptiva basada en un estudio de campo. Se seleccionó una muestra no probabilística de 24 trabajadores para la aplicación de un cuestionario, con preguntas para respuestas dicotómicas. Los resultados permiten identificar los factores que establecieron Litwin y Stinger para el estudio del clima organizacional. Se evidencian las debilidades y fortalezas del clima; se clasifican y analizan para luego exponer en la institución objeto de estudio los aspectos positivos y aquellos que requieren mejoran en el clima organizacional.

Palabras clave: Clima organizacional, factores del clima y órgano municipal.

Introducción

En el mundo actual, las organizaciones están experimentando cambios muy significativos. En la mayoría de los países de América Latina han desarrollado nuevas prácticas orientadas a la modernización de sus estructuras y procesos que permitan la adaptación a los nuevos retos que exigen los mercados.

Entre uno de los aspectos a considerar más importantes en las organizaciones, está el talento humano, como aquel individuo que posee una serie de talentos basados en conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que lo llevan a desarrollar la capacidad para entender y

comprender de manera inteligente la forma de resolver determinadas tareas y que son beneficiosos al negocio de la empresa, ya que generan gran rentabilidad y valor para las mismas.

Cada día hay una mayor preocupación por los trabajadores que se desempeñan en función de los requerimientos de la empresa y que luego conllevarán al alcance de los objetivos organizacionales.

Por lo expuesto, las organizaciones del siglo XXI están tomando en consideración el clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, el cual es un asunto de importancia para aquellas empresas competitivas que están en la búsqueda de una mayor productividad y mejoramiento en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

Con respecto al término de clima organizacional hoy en día existe un debate en torno a si éste debe considerarse de manera objetiva o bien en reacciones subjetivas por parte del individuo. Porque cuando se habla de la parte objetiva se está haciendo referencia a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas están orientadas con la percepción que los trabajadores tienen de la organización, en la cual se desempeñan de acuerdo a su cosmovisión.

Según Brunet, (2004) declara que la definición de clima organizacional fue introducido por primera vez por el área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este vocablo estaba influido por dos escuelas de pensamiento: En primer lugar por la escuela de Gestalt y por otra parte por la escuela Funcionalista.

Por un lado, la escuela de Gestalt plantea que los individuos comprenden e interpretan el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal forma que se comportan en función de la forma en que estos perciben su mundo. De manera que el comportamiento de un trabajador va a estar influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista estableció que el pensamiento y el comportamiento de un hombre van a depender del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel fundamental en la adaptación de la persona a su medio.

Según Dessler, (1979), afirma que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente

objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad.

Para este estudio se entendió de acuerdo a las concepciones antes plasmadas, como clima organizacional a las percepciones compartidas que tienen los individuos de una empresaacerca de los procesos organizacionales, tales como el estilo de liderazgo, las políticas, las relaciones interpersonales, la remuneración recibida, entre otros. Y a su vez entendiendo que la percepción de cada trabajador o trabajadora será distinta y ésta estará determinada por su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

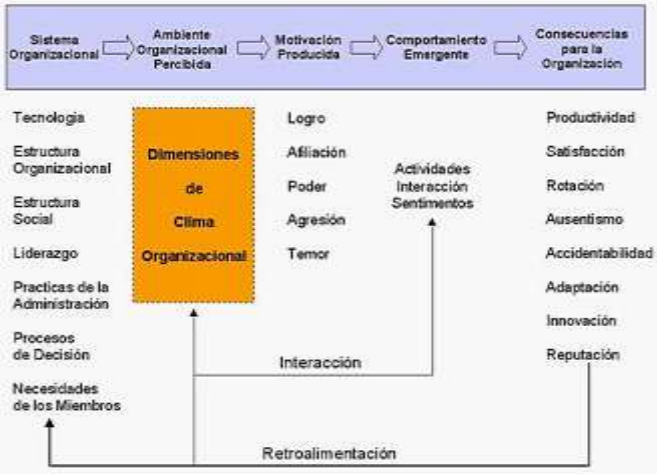
A partir de todo lo antes expuesto, para el autor surgió como objetivo el de analizar el clima organizacional del órgano de control fiscal municipal externo del estado Carabobo, a través de los factores establecidos por los investigadores Litwin y Stinger, que permiten definir de manera clara las debilidades y fortalezas del clima.

Consideraciones teóricas

Teoría del clima organizacional de Litwin y Stinger (1978)

La teoría de Litwin y Stinger (1968) intenta explicar aspectos importantes de la conducta de individuos que trabajo e una organización utilizando conceptos como motivación y clima organizacional.

Cuadro Nº 1. Modelo de Clima Organizacional



Fuente: Litwin y Stinger (1968).

A su vez estos autores postulan la existencia de nueve factores o dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Cada uno de los elementos que se mencionan anteriormente son los factores que permiten establecer las debilidades y fortalezas del clima organizacional definidos por Litwin y Stinger.

Metodología

Esta investigación está orientada a un estudio a nivel descriptivo en virtud que se realiza una descripción detallada de la situación presente en el órgano de control fiscal externo municipal del estado Carabobo, con el fin de analizar el clima organizacional de dicha Institución. Según Sabino (2002), plantea:

> Las investigaciones descriptivas utilizan síntesis sistemáticas que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de

> otras fuentes… deben clasificarse como investigaciones descriptivas que realizan consultas y planificaciones… (p. 62).

De esta forma la investigación descriptiva resultó primordial para lograr describir los factores del clima organizacional que están presente en el objeto de estudio. Por otro lado dicha investigación también se apoyó en una investigación de campo, que se según el Manual de Trabajos de Grado y tesis doctorales de la UPEL (2001), señala:

> Que la Investigación de Campo "se refiere al análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito de describirlos, interpretarlos y entender su naturaleza, explicando sus causas y efectos, así como predecir su concurrencia". Los datos de interés serán recogidos en forma directa de la realidad, en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 66).

Para esta investigación la población estuvo conformada por veinte y cuatro (24) funcionarios públicos del órgano de control fiscal municipal externo del estado Carabobo. Para el estudio del clima organizacional de órgano de control fiscal municipal externo del estado Carabobo se aplicó un muestreo no probabilístico. Para esto Hernández (1998) plantea que:

> En este tipo de muestreo, puede haber clara influencia de la persona o personas que seleccionan la muestra o simplemente se realiza atendiendo a razones de comodidad. Salvo en situaciones muy concretas en la que los errores cometidos no son grandes, debido a la homogeneidad de la población, en general no es un tipo de muestreo riguroso y científico, dado que no todos los elementos de la población pueden formar parte de la muestra. Por ejemplo, si hacemos una encuesta telefónica por la mañana, las personas que no tienen teléfono o que están trabajando, no podrán formar parte de la muestra. (p. 66)

En el proceso de investigación recopiló los datos a través de la encuesta, como instrumentos conformado por una serie de preguntas referentes al tema planteado, y que se aplicó a los trabajadores del órgano de control fiscal municipal externo del estado Carabobo, donde se obtuvieron datos cuantitativos y requeridos para el posterior análisis, los mismos se representaron a través de tablas que permitieron demostrar y visualizar un poco mejor los resultados obtenidos, los cuales aportaron al desarrollo de las conclusiones finales en la investigación.

Resultados

A partir de la aplicación del cuestionario a los funcionarios de la institución, arrojo los siguientes hallazgos en cuanto a los factores presentes en su clima organizacional, determinando así de esta manera cuales manifestaron debilidades o fortalezas.

Según el factor de **estructura**, considero que desde el concepto mencionado al inicio sobre él mismo, existen muchos aspectos positivos tanto para el nivel supervisorio y el nivel operativo que hacen pensar que están bien desarrollado en el órgano de control fiscal municipal externo y hace de esta institución posee aspectos organizacionales fundamentales.

Según los resultados obtenidos en el factor de **responsabilidad**, se determinó que la percepción que se tiene por parte de los trabajadores, es que no está presente este sentimiento como debe ser hacia la autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo, ya que los jefes no otorgan autonomía a sus trabajadores y menos en la toma de decisiones. Lo que pude traer como consecuencia que dichos funcionarios estén con un alto grado de insatisfacción en el trabajo y se esté generando una desmotivación que disminuya la productividad del órgano de control fiscal.

Con respecto a los hallazgos sobre el factor **recompensa**, sus trabajadores tienen la percepción clara de que la organización no está adecuando la recompensa por el trabajo bien hecho, pudiendo ocurrir al no existir un programa de incentivos, los trabajadores no se esfuercen por alcanzar los objetivos trazados por la organización y disminuya su productividad.

Ante los resultados obtenidos en el factor de **desafío**, hace pensar que los miembros del órgano de control fiscal municipal externo pudieran estar experimentado un sentimiento de que su trabajo no le permite establecer desafíos, que los motive hacer mejor las cosas, sino todo lo contrario que se vuelvan trabajadores rutinarios que pueden sentirse con una baja motivación o insatisfacción a causa de que la institución o sus jefes no logreen establecer desafíos para sus subordinados que conlleven a enriquecer sus puestos de trabajo.

En relación al factor de relaciones, el estudio arrojo que en la institución no existe un ambiente de trabajo grato y que las relaciones sociales entre los trabajadores y sus jefes son muy baja, lo que pudiera estar trayendo como consecuencia que el clima organizacional sea tenso y nada armónico.

El factor de **estándar**, arrojo como resultado que la institución no posee indicadores de gestión, lo que conlleva que no exista formalmente un registro del rendimiento que da cada uno de los departamento en función de su gestión y ver su impacto en los objetivos de la institución, por lo tanto considero que cada uno de los trabajadores no saben al final cual es el rendimiento individual y menos el colectivo de un área de trabajo.

Por otro lado, el factor de **conflicto**, arrojo como resultado que la institución no existe un buzón de sugerencias y quejas en la institución, lo que no permite que sus funcionarios manifiesten a través de este medio su sentir sobre lo que pueda estar sucediendo, lo que hace pensar que para el órgano de control fiscal municipal externo no es importante la opinión de sus funcionarios. lo que pudiera estar ocasionando que sus trabajadores vean que toda decisión la tiene la máxima autoridad y es él que soluciona los problemas.

Por lo tanto, todos estos aspectos antes mencionados, hacen que la institución posea más debilidades que fortalezas, permitiendo de esta manera que el clima sea desfavorable para sus trabajadores. Pudiendo ocasionar en el sistema organizacional un bajo rendimiento y que los objetivos no se logren eficientemente, trayendo como consecuencia una baja productividad.

Visto estos resultados, nos orientan hacia que los trabajadores del órgano de control fiscal municipal externo del estado Carabobo están presentando una insatisfacción laboral, donde es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos para que se exista una verdadera satisfacción laboral, entre ellos están:

1.- Motivación y reconocimientos: que va referido a la información relacionada con el nivel de identificación por parte de los trabajadores sobre el lugar que ocupa la empresa donde trabajan en su sector de referencia. También nos aporta información sobre el nivel de conocimiento por parte de los trabajadores de las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo, el nivel de cohesión y pertenencia a un grupo de trabajo.

2.- Área y ambiente de trabajo, información relacionada con las condiciones de trabajo relacionadas con la seguridad, higiene y ergonomía. Con esta información podemos detectar y adelantarnos a la adecuación de los puestos de trabajo, para evitar riesgos e implantar mejoras en las condiciones y acondicionamiento de los espacios de trabajo.

3.- Formación. Información relacionada con los planes de formación que se aportan a los trabajadores, la formación básica impartida y las posibilidades de desarrollo profesional que se ofrece a los trabajadores en general. A través de esta información podemos detectar tanto nuevas necesidades formativas, como la necesidad de implantar otras vías de formación, o bien, las necesidades de desarrollo profesional en el caso de que exista**.**

En función de estos elementos para que exista una satisfacción laboral percibida por los trabajadores del órgano d control fiscal de manera positiva, dicha institución debe trabajar en desarrollar cada uno de ellos, por que como está planteado el modelo del clima organizacional de **Litwin y Stinger (1978),** el resultado que puede ocasionar en el funcionario es que se sienta desmotivado, con un rendimiento bajo y traiga como consecuencia para el organismo una baja productividad en las actividades de control y esto implica que no se lograría el cumplimiento de sus objetivos.

Soluciones

Se recomiendan algunas acciones para transformar las debilidades en fortalezas y esto conlleve a fortalecer su clima y que sus trabajadores puedan lograr su satisfacción laboral:

- Crear un programa de recompensa que incentive el desempeño colectivo de la organización.
- Crear una campaña de comunicación sobre los aspectos institucionales del órgano de control fiscal.
- Crear el manual de desempeño y que involucre a todos sus participantes.
- Realizar un estudio del liderazgo y se oriente al modelo participativo, de tal forma que todos sus integrantes se sientas involucrado con su departamento.
- Mejorar las condiciones de trabajo a fin de que todos sus trabajadores se sientan integrados.
- Realizar actividades fuera de la organización, participando jefes y subordinados a fin de mejorar las relaciones entre todos.

- Colocar un buzón de quejas y reclamos como medio para que los trabajadores se expresen sus sentimientos.
- Realizar una jornada de interacción institucional que permita mejorar la comunicación jefes y subalternos.
- Colocar en cartelas mensajes positivos hacia el trabajo en grupo.
- Crear programas de formación para los trabajadores en función de las necesidades para mejorar el desempeño del mismo.
- Crear un programa para los jefes sobre delegación gerencial.
- Crear una escala salarial.
- Crear un programa de ascenso laboral.
- Realizar reuniones quincenales en las cuales se trate de los logros y fracasos del departamento a fin de apoyar la toma de decisiones entre todos sus miembros.
- Fortalecer la comunicación por unidad a través de una política de puertas abiertas que genere la confianza del empleado hacia su jefe inmediato.
- Implementar el reconocimiento al esfuerzo, creatividad, actividades extracurriculares por medio del programa del "empleado del mes"; o publicando los éxitos en las carteleras internas.
- Diseñar las descripciones de los puestos con el fin de enriquecer periódicamente las actividades de los mismos.
- Capacitar a los niveles jerárquicos en empowerment, de esta forma el jefe de unidad logrará apoyarse en su personal en la toma de decisiones y acciones inmediatas en la resolución de problemas.

- Que los jefes informen al empleado en qué debe mejorar y capacitarse para poder alcanzar los diferentes puestos en la empresa.

- Crear como beneficio adicional en la institución un incentivo que motive al empleado a continuar sus estudios; apoyo económico tipo beca, mejoras laborales.

Conclusiones

Para la investigación que se llevó a cabo, sobre el estudio del clima organizacional en el órgano de control fiscal municipal externo del estado Carabobo, se procedieron a realizar con un conjunto de acciones que fueron desde formular el planteamiento del problema hasta analizar los resultados de los instrumentos de recolección de información, todo esto fue centrado en su objetivo general, que posteriormente se definieron sus objetivos específicos, obteniendo los siguientes resultados:

Con respecto a un diagnóstico inicial, se obtuvieron los siguientes resultados:

La institución cuenta formalmente con su misión, objetivos, visión, estructura organizacional, reglamento interno y manuales de políticas, normas y procedimientos en cada uno de sus departamentos y un espacio para el comedor.

El órgano no cuenta con los siguientes elementos: normas internas de trabajo, indicadores de gestión, programas de incentivos, escalas salariales, programa recreativo laboral, manual descriptivo de clases de cargos y buzón de sugerencias

Los jefes de los departamentos si escuchan los problemas de sus trabajadores, pero sólo ellos participan en la evaluación del desempeño y son los que toman las decisiones.

Los supervisores o jefes consideran que no tienen una comunicación efectiva entre ellos y sus subordinados, no les permiten autonomía a los trabajadores.

Los jefes manifestaron que existen un compañerismo entre sus propios trabajadores y que se apoyan entre ellos mutuamente.

En función de los resultados alcanzados en este objetivo, se denota: 1.- Que la institución está muy sólida en cuanto a su organización estructural, 2.- Que existe un clima autoritario, donde los jefes son los que siempre toman las decisiones y no permiten crear los desafíos en sus trabajadores, por lo tanto el clima es tenso dentro del órgano de control fiscal, trayendo como consecuencia que el trabajo sea rutinario y genere una desmotivación en los trabajadores.

En segundo lugar, los factores del clima organizacional que representan fortalezas y debilidades para la organización a fin de mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadores. Entre los factores que se estudiaron están: Estructura, desafío, conflicto, cooperación, estándares, identidad, responsabilidad, recompensa y relaciones. Para el alcance de dicho objetivo, se diseñó un instrumento al nivel operativo y luego se procedió a comparar el resultado con el nivel supervisorio, para de esta manera visualizar las debilidades y fortalezas de clima del objeto en estudio, presentado los siguientes resultados:

El nivel operativo manifestó que la institución si cuenta con una misión, unos objetivos, una estructura organizacional, unos manuales de políticas y normas y procedimientos.

La institución no cuenta con manual de cargos, con un manual de evaluación de desempeño, una escala salarial, un programa de incentivos, un programa de formación profesional y con programas de ascensos.

No existe una comunicación efectiva entre ellos y sus jefes, los supervisores no le permiten tomar decisiones en su área de trabajo.

No existe medio de reconocimientos hacia los trabajadores.

Referencias

Brunet, Luc (1999). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición. Diagnóstico y consecuencias. Tercera reimpresión. Ed. Trillas. México.

Contraloría Municipal de Los Guayos (2008). Manual de Organización. Los Guayos Estado Carabobo.

Dessler, Gary (1979). Organización y administración. Editorial Prentice-Hall.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (1998). Metodología de la investigación. Segunda edición. Ed. McGraw Hill-Interamericana. México.

Litwin Luc y Stinger (1978) Los nueve factores que determinan el clima organizacional.

Sabino, Carlos (2002). El proceso de investigación". 2da edición. Caracas: editorial Panapo. Venezuela.

Universidad Nacional Experimental Libertador (2006) Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Vicerrectorado de Investigación y Post-Grado. Instituto de Investigaciones Educativas-Caracas.

CAPÍTULO 3

PROCESO DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

María Francia Aquino Flores

Resumen

El aprendizaje organizacional implica adquirir y transferir conocimiento que se traduce en cambio de comportamientos, y este cambio puede modificar los principios y valores fundamentales en la organización. Se trata de un proceso de aprendizaje colectivo que a los efectos de estudios no pierde vigencia. En este trabajo se da cuenta de una investigación de tipo descriptiva y tiene como objetivo analizar el proceso de aprendizaje. Esta idea central se realiza a través de un arqueo heurístico de fuentes. La metódica a la que se recurre está vinculada a la selección de fuentes de información de especialistas sobre el tema. El balance permite robustecer la idea que tanto las actitudes, como el comportamiento de los trabajadores son los que permiten prevenir o solucionar diversas situaciones que involucren el desarrollo de la mejora continua del trabajador en su proceso de trabajo, y que estos ayuden en la consecución de logros de la organización.

Palabras clave: Aprendizaje, comportamiento, actitudes.

Introducción

En el período que va de los años 1958 al 1963 comienzan los estudios organizativos de sus trabajadores respecto a cómo se adaptan y persisten en su entorno laboral, es por ello que el transcurso de los años a la teoría de aprendizaje organizacional la estudian en dos formas, la primera de cómo el individuo se adapta a su entorno laboral y aprende de él y crece en conocimiento para satisfacción propia y de la organización, y de la otra forma que señala que es un proceso de aprendizaje en equipo , para la consecución de los objetivos mutuos, cualquiera que sea el punto de vista, es necesario afirmar, que el fenómeno de la práctica del aprendizaje

organizacional en cualquier organización se debe dar para el empuje y desarrollo organizativo y que de ello depende el conocimiento que sus integrantes obtengan para encontrar las mejores soluciones a su día a día, laboral. Desde siempre se han visto que las organizaciones utilizan modelos para hacer más productiva y dinámica sus funciones y más aún ahora en que la tecnología y el conocimiento nos arropan como actitud emprendedora y como una forma de motivación social que predispone la acción de un individuo hacia la consecución de determinados objetivos o metas.

Las actitudes pueden ser personales, relacionadas únicamente con el individuo y sociales, cuando inciden sobre un grupo de personas. Cuando estas actitudes se encuentran en un grupo de individuos bajo un ambiente como el lugar de trabajo, tienden a generarse consecuencias positivas o negativas que afectarán más tarde a la organización, haciendo de esta una enseñanza única y de desarrollo innovador de conocimiento y acción.

Así mismo, a lo largo de la vida, las personas adquieren experiencia y forman una red u organización de creencias, valores, conocimientos técnicas y características, entendiendo por creencia la predisposición a la acción. Todas éstas están relacionadas entre sí y organizadas en torno a un objeto o situación. En la presente investigación se tocarán dos términos que aunque diferentes, se relacionan muy bien en la realidad de las empresas, como son; como aprenden de sus individuas y del entorno bajo el prominente cambio avasallante de las nuevas tecnologías.

La misma tiene lugar en una organización y busca analizar la actitud de sus trabajadores con relación a los modelos de aprendizaje que aplican para lograr un alto desempeño dentro de la organización y saber cómo lo hacen.

Al hablar de Aprendizaje Organizacional, terminología que se emplea para indagar sobre cómo los individuos se adaptan a sus nuevos sitios o entornos de trabajo, y de cómo aprenden de ellos, para con ello lograr estudiar la conducta de los individuos, así como cualquier otra investigación.

Problema

Un proverbio antiguo reza de la siguiente forma: “todo aquel que deja de aprender, comenzara realmente a morir “paradójicamente en la actualidad en el mundo organizacional, se dice que toda

organización que aprende constantemente sobrevive con éxito pese a los cambios. En el año 1963 cuando apenas se observó, como el hombre sufrió un, tendencia de una práctica organizativa sino que también, se creó la manera de usar este tipo de adaptación como estrategia y conducta que permite al individuo, ser más competitivo, innovador y de ayuda exclusiva a los objetivos de la organización. Las habilidades y los conocimientos son transferibles, estos patrones se convierten en conductas que si se centran y llevan a un ámbito logran convertirse en una disciplina muy valiosa y digna de imitar dentro de los trabajadores de una organización, debido a que los individuos son los que aprenden y mueven a la organización como tal, para Fernández (1999):

> El aprendizaje organizacional consiste en adquirir y transferir conocimiento que se traduce en cambio de comportamientos, y este cambio puede consistir en la modificación de reglas y procedimientos existentes, una modificación de los principios y valores fundamentales en la organización, es un proceso de aprendizaje colectivo. (p. 53).

Transferir y adquirir conocimientos adaptándose al medio laboral, indudablemente se traduce en cambio organizativo y la manera de esto, hace referencia también a un logro en la calidad de vida del trabajador en su medio laboral, debido a que todo cambio de conducta va hacia la mejora de las competencias del trabajador haciendo que el proceso del trabajo, mejore considerablemente en cuanto a mejora sustancial para el individuo, dentro y fuera de su entorno laboral.

Debido a que hoy en día las organizaciones, se enfrentan a una realidad totalmente compleja y dinámica; en el día a día del ámbito laboral y organizacional, surgen cada vez, distintas necesidades que requieren un cambio continuo de los procesos, lo cual hace referir que la realidad de los individuos dentro de su entorno laboral para que este sea más competitivo y esta habilidad lo lleve de una manera u otra al mejoramiento continuo de sus competencias dentro de la organización , para poder sobrevivir a los cambios y adaptarse satisfactoriamente a ellos sin que esto sea un obstáculo para sí o para la organización.

Como lo expresa Valecillos (2004:50), “El aprendizaje organizacional debe ser un aprendizaje colectivo, que lleve a un cambio de comportamiento organizacional”. En el ámbito organizacional, siendo este proceso una práctica satisfactoria, para el aprovechamiento de los conocimientos de los recursos humanos y asumiéndola como una práctica para el desarrollo de carrera individual del

trabajador dentro de la organización, este proceso en que las organizaciones construyen, proveen y organizan el conocimiento bajo un concepto dinámico de aprendizaje mutuo entre los individuos que la integran y la representan.

El enfoque de sistemas, o teorías de sistemas, muy bien estudiado y aplicado en la actualidad por los modelos de la Administración de Recursos Humanos, es el fundamento de quienes recientemente han dado un fuerte impulso a los estudios sobre aprendizaje organizacional sus ventaja y desventajas y es entendido, en principio, como un proceso de adaptación a las implicaciones de las nuevas tecnologías, logrando en la conciencia del trabajador una actitud de mejora continua para su avance y promoción dentro de las organizaciones y para que esta cumpla sus objetivos, Según Lucena (2004):

> El trabajo en equipo, la integraron de las tareas de producción con actividades de mantenimiento y de calidad, la disminución de niveles jerárquicos requieren por parte de los trabajadores capacidades a ser percibidas por la empresa, como diferentes de las tareas propias y exclusivas a la asignación individual, de un puesto de trabajo. (p. 31).

En si el aprendizaje organizacional es un aprendizaje social ya qué esto es un condicionamiento operante en donde el comportamiento es la consecuencia que se espera que los individuos hagan luego de un periodo de observación y experiencia logrando que su puesto de trabajo es el que le proporcionara tanto a los individuos como a la organización, crecer y mejorar continuamente, para satisfacción propia y de su entorno, logrando la consecución de las metas y objetivos laborales.

Análisis Disertación:

Cuadro No. 1
Conceptos y aportes sobre el Aprendizaje Organizacional

AUTOR/año	DEFINICIÓN	APORTE/SEMEJANZAS/ PALABRAS CLAVES
Cyert y March (1963) Duncan y Weiss (1979) Herberg 1981	Sostienen e identifican que es un proceso que garantiza el desarrollo de la organización.	*Proceso Desarrollo de la organización*
March y Olsen (1976)	Proceso organizativo de adaptación de la organización al entorno	Proceso adaptativo al entorno

AUTOR/año	DEFINICIÓN	APORTE/SEMEJANZAS/ PALABRAS CLAVES
Shrisvastava 1981-1983	Es un Cambio profundo en las teorías de uso en la organización.	Cambio de teorías
Money y Munford (1982) Kolb (1984)	Se interesan y lo definen como un ciclo o proceso de aprendizaje individual y grupal (colectivo) dentro de la organización.	Ciclo de aprendizaje individual y colectivo
Andreu y Ciborrra (1983,84,85)	Desarrollo de capacidades nucleares de la organización, donde la organización aprende.	Desarrollo de capacidades Organización que aprende.
Nonaka (1985)	Es un proceso de conversión de conocimiento individual en la organización.	Proceso de conversión de conocimiento en la organización.
Huber (1991)	Es la adquisición de conocimiento o teoría de acción organizativa, donde se evidencia el proceso o cambio organizacional.	Adquisición de conocimiento Teoría de la acción organizativa proceso Cambio organizacional
Marengo (1991)	Es un proceso de generación de ideas nuevas, competencias y mejoras de viejas competencias.	Proceso Mejora de ideas nuevas Y competencias
Kim (1993)	Asocia el aprendizaje organizacional al proceso de aprendizaje, pero lo separa uno del otro.	Asociación del aprendizaje organizacional , como proceso de aprendizaje
Drucker (1993)	Proceso que busca equilibrar el talento, la innovación y el trabajo del equipo, para la mejora continua del trabajador para lograr la competitividad.	Proceso Innovación Trabajo en equipo Mejora continuadle trabajador Competitividad
Agryris y Shŏn (1996)	Consiste en un compartir nuevos marcos cognoscitivos y de comportamiento.	Conductas Compartir conocimiento
Guns (1996)	Proceso de Adquirir y compartir los conocimientos, técnicas y valores, creencias que incrementan el progreso y conocimiento de la organización.	Proceso de adquirir y Compartir conocimientos técnicas, valores y creencias progreso organizativo
Nonaka (1996)	Proceso especial de aprendizaje rápido en la organización.	Aprendizaje rápido en la organización.
Dixon (1999)	Uso intencionado de procesos de aprendizaje a escala individual, grupal y sistemática para transformar continuamente la organización en una dirección que satisfacer cada vez a la persona.	Proceso intencional Grupal Individual Sistema de transformación Organización y dirección.
Senge (1990 al 1999)	Es una práctica y un proceso en donde la organización aprende aplicando las 5 disciplinas de su teoría, para el desarrollo de las capacidades de los trabajadores, pero se basa en el aprendizaje en equipo.	Práctica Proceso Aplicación de las 5 disciplina de su teoría Desarrollo de los trabajadores Aprendizaje en equipo

AUTOR/año	DEFINICIÓN	APORTE/SEMEJANZAS/ PALABRAS CLAVES
Fernández (1999)	Consiste en adquirir y transferir conocimiento que se traduce en cambio, de conducta y comportamiento. P (281)	Adquirir transferir conocimiento Cambio de conducta
Chiavenato (2004)	Las organizaciones aprenden a través de las personas, sus valores, sistemas capacitan para la mejora y cambio continuo para lograr mejor desempeño, utilizando la innovación, la creatividad.	Organizaciones con valores, sistemas Mejora continua Desempeño Creatividad Innovación.
Valecillos (2004)	Aprendizaje Colectivo, que lleva a un cambio de comportamiento organizacional.	Aprendizaje colectivo Cambio de comportamiento organizacional
Kofman (2005)	Es un proceso de aprendizaje colectivo donde se incorporan nuevos conocimientos y aumenta la capacidad de dar mejores resultados en la consecución de resultados.	Aprendizaje colectivo Nuevos conocimientos Aumento de capacidades y mejora de resultados en el proceso de trabajo.
OIT (2009)	Proceso de trabajo donde se integran conocimientos y habilidades para conseguir cambios y mejoras continúas en los trabajadores.	Proceso de trabajo Cambio de conducta de los trabajadores, mejoras en torno al trabajo y las personas de la organización.

Fuentes: Cyert y March 1963, Duncan y Weiss 1979, Herberg 1981,March y Olsen 1976,March y Olsen 1976, Shrisvastava 1981-1983, Money y Munford 1982, Kolb 1984, Andreu y Ciborrra 1983,84,85, Nonaka 1985,Huber 1991,Merengo1991,Kim 1993, Ducker 1993,Agryris y Shŏn 1996,Guns 1996,Nonaka 1996,Dixon 1999,Fernandez 1999,Senge 1990 al 1999,Chiavenato 2004,Valecillos 2004,Kofman 2005, (*) Sacado del artículo en línea http:/www.aum.rhh/ aoconceptosprocesos. Margarito palacios 2008., adaptado por Aquino 2015.

Conclusiones y reflexiones.

El aprendizaje es un cambio relativamente permanente en la conducta a través de la experiencia. Así también lo indica Chiavenato (2000:550) al señalar que "es un proceso que permite a los individuos adquirir conocimientos de su ambiente y sus relaciones en el transcurso de la vida". Robbins (1996) considera "que el aprendizaje, es cualquier cambio relativamente y a esta idea Kofman agrega (2005:115) que "aprendizaje es una forma de actuar para corregir errores, cometidos en un pasado, incorporando habilidades que posibiliten el logro de los objetivos que antes se hallaran fuera del alcance."

La idea de aprendizaje está acompañada de la idea de organización que se tenga y ello significa

como lo aclaran Stoner, Freeman y Gilber (2004:101),"dos o más personas que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta y los objetivos definidos". Aprender organizacionalmente es el proceso por el cual adquirimos una determinada información y la almacenamos, para poder utilizarla cuando nos parece necesaria. Esta utilización puede ser mental por ejemplo, el recuerdo de un acontecimiento, concepto, dato ò instrumental ò quizás también, la realización manual de una tarea. En cualquier caso, el aprendizaje exige que la información se penetre a través de los sentidos, sea procesada y almacenada en el cerebro, y pueda después ser evocada o recordada para, finalmente, ser utilizada si se la requiere.

Por ello, los cuatro procesos que se consideran esenciales, son: La atención, la memoria, la motivación y la comunicación, establece en el comportamiento que ocurre como resultado de la experiencia". En sí el aprendizaje organizacional es un proceso mediante el cual las entidades, grandes o pequeñas, públicas o privadas, adquieren y crean conocimiento, a través de sus trabajadores, con el propósito de convertirlo en conocimiento institucional, que le permita a la organización adaptarse a las condiciones cambiantes de su entorno o transformarlo, sin dejar por fuera la cultura organizacional.

Kofman, (2005:116) claramente lo define como que un proceso de aprendizaje colectivo donde se incorporan nuevos conocimientos y aumenta la capacidad de dar mejores resultados, en la consecución de resultados. "Evidentemente en nuestra época todas las técnicas pasadas son esos conocimientos que en la actualidad poco se utilizan, y que si una organización junto a su gente no renueva están condenadas a morir en el ámbito de la competencia empresarial y organizacional. Es evidente como lo expone Kofman que el cambio vivo, es el comportamiento de los individuos que van a estar conglomerados en un colectivo; la actividad laboral en equipo. Es por ello que basó su teoría en cierta forma y con base sólida con la de Peter Senge, y su quinta disciplina en donde toma, el trabajo en equipo como fuente de inspiración para plantear su hipótesis sobre el aprendizaje organizacional y el impacto que este aporta en el comportamiento de los individuos que integran una organización, laboral competitiva, que se preocupa en que sus integrantes aprovechen al máximo sus conocimientos, para alcanzar sus resultados y objetivos.

El avance de los estudios del comportamiento tiene su nacimiento en el siglo XX. Al respecto, aclara Palacios (2006:33) que "La teoría del comportamiento nace en el año 1950 aproximadamente, trata de demostrar la variedad de estilos de administración que están a disposición del administrador, en la toma de decisiones". En si la administración de las organizaciones en general está fuertemente condicionada por los estilos que utilizan los administradores para seguir el comportamiento de las personas.

A su vez, los estilos de administración dependen, sustancialmente, de las convicciones de los administradores con respecto al comportamiento humano dentro de la organización. Estas convicciones moldean no sólo la manera de conducir las personas sino la forma como se divide el trabajo y se planean y organizan las actividades. Las organizaciones son proyectadas y administradas de acuerdo con ciertas teorías administrativas, cada una de las cuales se fundamenta en ciertas convicciones sobre la manera como se comportan las personas en las organizaciones.

Por otro lado, haciendo referencia al conocimiento de los individuos dentro del contexto laboral se puede sostener que el aprendizaje organizacional es una manera de adquirir conocimientos entre los empleados, y que en ellos tienen roles importante factores tales como, el conocimiento, las capacidades y los resultados. Para explicarlos, algunas ideas al respecto:

"El conocimiento de los individuos lo cual significa (grado de instrucción y perspectiva de crecimiento profesional)".

"Las capacidades, las cuales son las facultades y aplicación de técnicas, entre ellas están (las motivaciones, el liderazgo y las creencias)."

"Los resultados son la medida de eficacia de la organización en la consecución de los objetivos, los resultados dependen del aprendizaje colectivo y que estos depende a su vez del comportamiento de los individuos."

Debido a el que el comportamiento puede ser una elección de los individuos, este se lograra determinar por la aplicación de los conocimientos, técnicas, adaptación a situaciones y personas diferentes, valores y virtudes propias del individuo, se hace necesario, trabajar con modelos

mentales con miras hacia el logro del objetivo organizacional. Existen dos rutas de aprendizaje organizacional: del individuo a la organización y de la organización al individuo. En el primer caso, conocimiento clave que está en los trabajadores se identifica, se hace explícito, se documenta e institucionaliza, logrando en ellos una mejora continua en cuanto a la tarea que realiza dentro de la organización. En el segundo caso, conocimiento organizacional existente se facilita para que sea interiorizado por los trabajadores de la entidad, y estos a su vez impulsen los logros para la organización.

Las organizaciones tienen la facultad de aprender a través de las personas que la conforman, por lo tanto, la formación y el desarrollo de ellas son un elemento fundamental en el proceso de mejora continua del trabajador respecto al aprendizaje organizacional. Sin excepción los procesos de aprendizaje organizacional se han dado como movimiento defensivos ante cambios del entorno interno de las organizaciones, motivados por la influencia del mundo exterior, mejor conocidos estos cambios, como el fenómeno de la globalización.

Referencias

Chiavenato, I. (2004). Gestión del Talento Humano. Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia.

Fernández, M. (1999). Dirección de Recursos Humanos, Organización y Dirección. Libro en Línea. Disponible.: http://www.libros./. Html. Consulta: 2015, Marzo 23.

Kofman, F. (2005). Metamanagement. Tomo I. Ediciones Granica. Argentina.

Lucena, H. (2004). Relaciones de Trabajo, en el Nuevo siglo, Fondo Editorial Tropykos. Caracas.

Palacios M. (2000). Aprendizaje Organizacional, Conceptos, procesos y Estrategias (Articulo en Línea). Revista Hitos de Ciencias Económicas Administrativas, (15), Mayo-Agosto.Disponible http://www.uam.es/barra/rrhhh/aoconceptos_procesos_estrategias. Pdf. Consulta 21 noviembre 2014.

Robbins, S. (1996). Comportamiento Organizacional. Prentice Hall. México.

Stoner James, Fredman Edward y Gilberb Daniel (2004). Administración. Editorial Person Printece Hall. España.

Valecillos, C. (2004). Organizaciones Inteligentes. Ediluz. Maracaibo, Venezuela.

CAPÍTULO 4

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA DEL DESARROLLO LOCAL SUSTENTABLE

Fernando Eleazar Hernández

Resumen

El control de los procesos para hacerlos cada vez mejores ha estado relacionado a lo largo de la historia a tres enfoques de calidad conocidos como: Control de la Calidad, Aseguramiento de la Calidad y Gestión de la Calidad, este último no sólo debe dejar su impronta en el producto, sino también en el desempeño de la empresa en su contexto. De allí la importancia que la Gestión de la Calidad se vuelve una estrategia empresarial que, integrado con la Responsabilidad Social Empresarial contribuye al desarrollo local sustentable sobre la base de las políticas de los planes de desarrollo. El objetivo de la investigación consistió en analizar los vínculos y contribuciones que la Gestión de la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial poseen para el desarrollo sustentable de la actividad agroindustrial en Venezuela. La metodología empleada fue de tipo documental-descriptiva. Para esta investigación no se encontraron estudios que vinculen directamente la planeación estratégica de la Gestión de la Calidad con acciones de responsabilidad social que se alineé con los planes de desarrollo de una localidad. En este sentido, las acciones socialmente responsables de una empresa deben ir alineadas a los planes de desarrollo que el país dicte, en esta línea, después de haber revisado distintos autores se considera que la Responsabilidad Social Empresarial es el vehículo que puede potenciar el desarrollo local desde el enfoque de la Gestión de la Calidad.

Palabras clave: Gestión de la calidad, responsabilidad social empresarial, plan de desarrollo, desarrollo local sustentable.

Contexto venezolano

La calidad adquiere cada día mayor importancia y protagonismo en el contexto empresarial junto a otras variables de gestión como la innovación, la sustentabilidad, la responsabilidad social, entre otras, que buscan dotar a las organizaciones de un mejor posicionamiento competitivo. Lo anterior plantea un reto a las empresas locales teniendo en cuenta la globalización que caracteriza el escenario actual. Esto presupone considerar los vínculos entre calidad y estrategia siendo esta última una dimensión para su aplicación.

Si se pone en perspectiva la evolución de la calidad, desde mediados de siglo XX con el control de la calidad y terminando el siglo con aseguramiento de la calidad[1] es necesario reconocer las implicaciones que en orden creciente ha tenido el compromiso de la dirección para el éxito e impacto de esta filosofía. Se comparte entonces los criterios de autores como Navajas (2003) donde se reconoce lo ineludible de la Gestión de la Calidad como eje esencial de desarrollo de las organizaciones.

La calidad ofrece un atractivo fundamental a los productos y servicios y, además supone un menor costo en las operaciones, estas características le dan competitividad a la empresa, pudiendo convertir esto en una variable aprovechable para que empuje el desarrollo local sustentable.

La relación simbiótica que se produce entre los espacios globales y los ámbitos regionales y locales, es considerada en la actualidad como uno de los elementos claves y dinamizadores del proceso productivo dentro de cualquier territorio, cada sociedad debe edificar y ha edificado un conjunto de condiciones para satisfacer sus necesidades, adecuar medios afines y superar el sobresalto y debilidad que se expresa en la pobreza, este aspecto Hernández (2013), lo refiere de la manera siguiente:

> Si analizamos con cierto detenimiento nuestra particular situación como país, no cabe duda, ella se caracteriza por un alto grado de complejidad, resultado de los entrecruzamientos entre, por una parte, los contundentes efectos de la globalización en cuanto fenómeno que involucra un conjunto diferenciado y sin fronteras de flujos económicos, políticos, informativos, comunicacionales y

[1] Ambos conceptos centrados en los procesos productivos

> culturales, cuyos efectos remodelan internamente las sociedades latinoamericanas y, por otra, los acontecimientos que dan expresión a un momento histórico de crisis en el sentido de umbral entre la permanencia de lo viejo que no acaba de perecer y lo que está naciendo. (p. 12)

La teoría económica, a través de su recorrido interpretativo[2], diseñó el conjunto de explicaciones acerca de las causas y perspectivas sobre la creación y distribución de la riqueza, sin embargo Herrera (2008) refiere que "no ha sido científicamente demostrado que a mayor renta haya mayor bienestar, civilidad o salud" (p. 35), dentro del contexto globalizado y entramado de relaciones que supone el desarrollo de una localidad visto desde los nexos vitales que la empresa tienen con su entorno inmediato. En consecuencia, mantiene total vigencia la importancia de estudiar la influencia que tienen los sistemas de calidad de las empresas, en el desarrollo sustentable de una localidad para las actuales condiciones.

En relación, es importante la formación de los gerentes pues la Gestión de la Calidad comienza por el compromiso y conocimiento de la alta gerencia, éstos deben tener la convicción que la calidad de sus productos y de sus empresas son el vehículo para posicionarse en la sociedad, así como esto, conlleva mejora continua en sus procesos y entorno.

La transformación socio política que vive Venezuela desde esta última década supone el fortalecimiento del sistema científico tecnológico y de la educación que de alguna manera se convierte en la clave para irrigar el nuevo conocimiento, al respecto señala Romero (2007) que "la formación de la sociedad es pertinente con el planteamiento de las sociedades científicas de Kunh, bajo las premisas de calidad de vida, conciencia social y dominio científico tecnológico". (p. 58)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) señala que el Estado es el principal garante de la calidad de bienes y servicios[3], en este sentido más allá de explicitarlo la República debe proporcionar los mecanismos necesarios e incentivar a la producción de bienes y servicios de calidad.

La reestructuración del Estado venezolano desde principios de siglo bajo las premisas de un

[2] Escuelas clásica, neoclásica, keynesiana y el monetarismo
[3] Capítulo VII. Artículo 117.

socialismo adaptado a estos tiempos, ha hecho que éste no solo intervenga en la actividad petrolera sino que ha ido más allá, hacia actividades que estaban reservadas solo para la empresa privada, es por ello que el Estado crea empresas de diversa actividad productiva para apalancar regiones o localidades que tienen potencialidades en áreas específicas.

Las empresas estatales así como las de nueva creación (Empresa de Producción Socialistas –EPS-) deben ser capaces de gestionar y certificarse con sistemas de calidad de nuevo orden, que coadyuven a la materialización de este objetivo estratégico y así dar aportes hacia la mejora de la calidad de vida de la sociedad.

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2019 sugiere que debe moldearse el sistema de relaciones sociales de producción sustentado en los valores del saber y el trabajo; al servicio de la satisfacción plena de las necesidades humanas de nuestro pueblo, en esta dirección las empresas agroindustriales estatales que se asientan en zonas geográficas donde el entorno es el más propicio para el suministro de materia prima, deben trascender hacia modelos de gestión que vayan consolidando lo establecido en la Constitución, planes de desarrollo y demandas de las comunidades.

En este mismo orden, la Ley de Seguridad y Soberanía Agroalimentaria (2008) en su preámbulo dicta que deben crearse "nuevos sujetos organizativos de la economía agrícola", para que en cuyo seno se establezcan vínculos corresponsables entre quien produce, distribuye y consume los alimentos.

En correspondencia con este interés, la investigación se centra en el estudio de la agroindustria, un sector que tradicionalmente en Venezuela ha estado en pocas empresas y corporaciones privadas y, de capital internacional. En este contexto, el sistema de gestión para la empresa estatal agroindustrial debe engranar explícitamente a la empresa con los planes de desarrollo, teniendo como vínculo directo la Responsabilidad Social Empresarial.

En este sentido, surgen necesidades y exigencias de producir bienes y servicios de calidad, donde se establezca un nuevo orden empresarial con mecanismos operativos y estratégicos que vayan en sentido de cumplir con los objetivos planteados en el marco de las políticas del Estado y la

necesidad de hacer efectiva la soberanía alimentaria del país en los rubros potenciales para cada zona.

Se suma a este objetivo la necesidad de dar respuesta a trabas asociadas con la desvinculación de los productores con la actividad industrial (agroindustria), la mejora de los productos que se ofrecen a las comunidades y al mercado, así como, elevar el impacto de las producciones agroindustriales en la calidad de vida de los ciudadanos y, actualizar la gestión de las empresas estatales locales del sector.

En presencia de las necesidades antes descritas surge la siguiente situación interrogante como problema científico a estudiar; ¿cómo la agroindustria estatal venezolana contribuye al desarrollo local sustentable? Para ello se plantea el siguiente objetivo: analizar los vínculos y contribuciones que la Gestión de la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial poseen para el desarrollo sustentable de la actividad agroindustrial en Venezuela. La metodología es de tipo documental-descriptiva.

Aspectos teóricos

La calidad

Actualmente la calidad es considerada como una poderosa herramienta competitiva para cualquier tipo de organización según sean sus funciones, sin embargo, estudios realizados por Cordero, (2011) concluyen que no hay una tendencia definida hacia alguna escuela de pensamiento estratégico en cuanto al proceso de formulación estratégica en la agroindustria venezolana.

Del análisis realizado sobre las teorías de calidad se concluye, que la Gestión de la Calidad no sólo debe dejar su impronta en el producto, dado la importancia de los elementos que intervienen en ella. Esta investigación asume un concepto que engloba los factores que interactúan en la empresa: clientes, proveedores, trabajadores, comunidades y gobierno, con el objeto de que la empresa como organización pueda satisfacer a la sociedad[4] no solo con sus productos sino también con la huella que deja en las comunidades del entorno.

[4] Enfoque dado a la Gestión de la Calidad desde el investigador

En consideración, el enfoque de calidad dado en esta investigación, no solamente significa gestionar la calidad para los productos, sino también el desempeño de la empresa en su contexto. Por lo que, variables como Responsabilidad Social Empresarial y desarrollo local sustentable son componentes del sistema de gestión.

Plan de Desarrollo

La planificación en Venezuela desde principios de los ’60 se fundamenta en la sustitución de importaciones, pero estos modos de planificación adquieren especial incertidumbre debido a la volatilidad del mercado petrolero, por ejemplo, a mediados de los años ’70 los altos precio del petróleo provocaron en el incipiente sector industrial una hipertrofia, debido al manejo desmesurado de los ingresos petroleros.

De esta manera hasta los años ’90 se llevaron los planes de desarrollo nacionales con una descoordinación entre las diferentes instituciones regionales creadas para ello y la Coordinación Nacional de Planificación. Desde principios de los ’90 y hasta finales de esta década la planificación en Venezuela es muy inestable debido a la caída sostenida de los precios del petróleo y la aplicación de planes de corte neoliberal basados en el Consenso de Washington, lo cual provocó desajustes sociales y políticos en la nación.

En los últimos tres quinquenios, se han implementado tres planes de desarrollo: Plan Nacional de Desarrollo 2001 – 2007, este documento se orienta a considerar el territorio como elemento fundamental para articular un modelo de desarrollo sostenible. El Proyecto Nacional Simón Bolívar. Primer Plan Socialista 2007–2013, este plan se orienta a hacer un cambio de cultura y valores en el pueblo venezolano con una visión hacia un nuevo orden político: el socialismo, es por ello, que el Plan de Desarrollo tiene consideraciones profundas en la estructura social y cambios en el modelo económico. El Proyecto Nacional Simón Bolívar. Segundo Plan Socialista 2013–2019, este plan es una continuidad del plan 2007–2013 y una profundización en el cambio del sistema hacia el socialismo del siglo XXI.

La agroindustria tiene el potencial de apalancar el desarrollo local sustentable, debido a su capacidad de concatenarse con otras empresas, así como lograr integración vertical de la misma.

En este sentido, desde la dimensión económica de los planes de desarrollo se hace relevante la forma de gestión de las nuevas empresas agroindustriales, donde la Gestión de la Calidad con su capacidad de interconexión puede ir resolviendo el encargo socio-económico de la directriz "modelo productivo socialista", ya que desde éste se impulsa a que las empresas deben ir integrándose (en sentido amplio) con el mayor número de actividades socio-productivas de una localidad.

En el contexto venezolano, dado el grado de importancia que se ha asumido con la complejidad social, para la empresa agroindustrial el vehículo expedito para enlazarse con la sociedad es a través del vínculo con la comunidad organizada o lo que se reconoce como Responsabilidad Social Empresarial, el cual puede medir el aporte al desarrollo local sustentable mediante la herramienta del balance social, se refiere Machado, Berti y Caraballo (2002) de la siguiente manera "es una herramienta de gestión empresarial que permite la medición cuantitativa y cualitativa de las acciones de responsabilidad social efectuadas por la empresa, tanto a lo interno como a lo externo, en un determinado período de tiempo" (p 9).

Responsabilidad social empresarial

La Comisión de las Comunidades Europeas, (2001) definió Responsabilidad Social Empresarial como un "acto voluntario", para esta investigación Responsabilidad Social Empresarial no es un altruismo empresarial, es una corresponsabilidad de la empresa con lo local y el planeta, es una manera directa de propiciar la reproducción sustantiva de la sociedad y de equilibrar el sistema ecológico, en el cual todos vivimos y disfrutamos.

Rodríguez, (2005) señala que: "una empresa responsable es aquella que realiza operaciones empresariales responsables en las distintas actividades propias del negocio y además, realiza acciones de responsabilidad social, que son externas a la empresa" (p 25).

En este sentido, las empresas deben cooperar con la sociedad si quieren subsistir y alcanzar sus propósitos, la lógica racional de las empresas privadas en maximizar el capital, ha desequilibrado el sistema, ha puesto a prevalecer el bienestar de pocos sin medir las consecuencias de carácter social y, en muchos casos las consecuencias han sido de carácter irreversible para el medioambiente, referido de esta manera por Rodríguez (2009).

En consecuencia desde la valoración teórica realizada y el enfoque dado a la investigación se puede crear un modelo de Gestión de la Calidad que integre la Responsabilidad Social Empresarial, en donde las acciones de responsabilidad social estén consustanciadas con el Plan Nacional de Desarrollo, previamente proyectadas por la alta dirección de la empresa de tal manera que potencie el desarrollo local sustentable.

Disertación

En el ámbito del buen entendimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, las empresas no solo deben cumplir con la firma del contrato colectivo para los trabajadores, estas deben ir más allá de las regulaciones reglamentarias, deben ser motores para el desarrollo sustentable de la sociedad, una empresa con responsabilidad social se convierte en un potente articulador del desarrollo local, pues la posibilidad que tiene la empresa de articularse con los diferentes sectores económicamente activos de una sociedad, clientes, proveedores y trabajadores (agrupados por sindicatos, consejos de trabajadores u otras formas de asociación), hace que la empresa se convierta en el excitador para programas gubernamentales en el espacio social de su competencia.

La responsabilidad social es un tema relativamente nuevo que las empresas han ido madurando en sus sistemas de gestión; ya no solo es el bienestar de los trabajadores y el cuido del medio ambiente cada día debe avanzar más la idea de que las empresas sean impulsadoras del desarrollo de las comunidades a través de las áreas de acción y las actividades que estas desarrollen, dichas actividades deben permitir la reproducción sustentable y sostenida de la sociedad.

Los maestros de la calidad en su momento señalaron aspectos que hoy están contenidos en la Responsabilidad Social Empresarial como: la existencia de valores y comportamiento ético, satisfacción del cliente y compromiso con los trabajadores para el éxito de la organización, de la misma manera, algunos autores consideran que la Responsabilidad Social Empresarial ha entrado en el terreno de la Gestión de la Calidad (Barrett, 2009).

Para esta investigación no se encontraron estudios que vinculen directamente la planeación estratégica de la Gestión de la Calidad con acciones de responsabilidad social que se alineen con los planes de desarrollo de una localidad, por lo cual desde las concepciones esgrimidas y adoptadas

en esta investigación de los temas Responsabilidad Social Empresarial, Gestión de la Calidad y, desarrollo local sustentable se pueden configurar estas variables desde un modelo de Gestión de la Calidad para la empresa agroindustrial estatal de Venezuela.

Conclusiones

La empresa local tiene un gigantesco potencial de ser articulador del desarrollo, es por ello que su forma de gestión se vuelve punto de importantes análisis en la academia; la Gestión de la Calidad y sus más recientes enfoques tienen la ventaja de integrar en la gestión empresarial los factores internos y externos que intervienen en la organización. Un aspecto que adquiere relevancia en la gestión empresarial es la Responsabilidad Social Empresarial, que debe de dejar de ser un elemento altruista del empresariado para pasar a ser parte integral del modelo de Gestión de la Calidad.

En el contexto venezolano, la necesidad de diversificar la economía y, el potencial creciente de la capacidad agrícola hace que la agroindustria se convierta en un punto de inflexión, por un lado, estrechar vínculos con el sector primario para su definitivo crecimiento y eficiencia y, la capacidad que tiene la agroindustria de concatenarse con otras empresas (existentes o a crear) de insumos que esta requiere y por otro lado, el compromiso de la agroindustria con las comunidades del entorno en su desempeño industrial, no solo en calidad de productos sino en el hacer industrial; todo esto sin menoscabar el hecho del objeto social que tienen tales empresas.

En este sentido, las acciones socialmente responsables de una empresa deben ir alineados a los planes de desarrollo que el país dicte, en esta línea, después de haber revisado distintos autores se considera que la Responsabilidad Social Empresarial es el vehículo que puede potenciar el desarrollo local desde el enfoque de la Gestión de la Calidad.

Referencias

Barrett, D. (2009). Corporate social responsibility and quality management revisited. *The journal for quality & participation, 31*, 24 - 30.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 5.453. Caracas, Venezuela.

Cordero, A (2011). Formulación estratégica. Caso: empresas del sector alimentos y bebidas del estado Carabobo. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science, 30,* 64-82.

Hernández, F (2013). La triada ciencia-tecnología-sociedad en las organizaciones inteligentes. *Orinoco, Pensamiento y Praxis, 4,* 6 – 16.

Herrera, M. (2008). Desarrollo Endógeno y Educación. Estrategias de Transformación Comunitaria. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Navajas, J. (2003). De la Calidad de Vida Laboral a la Gestión de la Calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona.

Ley de Seguridad y Soberania Agroalimentaria. (2008). Gaceta extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela Nº 5.889. Caracas, Venezuela.

Rodríguez, A. (2005). Como hacer responsabilidad social para la gente. Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. Fundación Konrad Adenauer.

Rodríguez, J. (2009). La responsabilidad social nuevo paradigma para las empresas y para los sindicatos. Colombia. Umbral Científico, pp 103-110.

Romero, J. (2007). Gerencia para la Transformación. Una epistemología para el nuevo gerente venezolano. Editorial UNEG. Venezuela..

Proyecto Nacional Simón Bolívar Primer Plan Socialista 2007 - 2013. (2007). Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, Venezuela.

Proyecto Nacional Simón Bolívar. Segundo Plan Socialista 2013 - 2019. (2013). Gaceta extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela Nº 6.118. Caracas, Venezuela.

CAPÍTULO 5

CUADRO DE MANDO INTEGRAL
COMO HERRAMIENTA EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS EN RED

Thais C. Dubii
María Ángela Flores
Yenny Galindez

Resumen

La nueva realidad de las organizaciones y la forma de trabajar con la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han innovado los paradigmas del trabajo en equipo. Así mismo los proyectos de investigación en red buscan opciones para ser efectivos y eficientes mediante el uso de la planificación estratégica y su gestión como proyectos estratégicos, es decir, como el resultado de analizar las opciones y dar prioridad a cada una de éstas, seleccionando aquellas en las cuales debe tener un desempeño excepcional como condición para lograr sus objetivos. La investigación surge de la necesidad de proponer un Cuadro de Mando Integral para la Gestión en red. El trabajo en red brinda una serie de oportunidades y conduce a organizaciones con una estructura diferente y diferentes implicaciones, ya que el contenido de la relación es la clave. La investigación basada en el enfoque cuantitativo, con un diseño documental y de campo, partió de la revisión de documentos que permitieron examinar y analizar información del tema en estudio. Proponer un cuadro de mando integral para la gestión de proyectos en red. En este punto se desarrolló planes estratégicos que permitan a corto plazo el establecimiento de metas y acciones que permitan alcanzar objetivos, aparte de determinar y evaluar la disponibilidad de los recursos para la ejecución de los mismos. Llegando a decir que un sistema de evaluación de proyecto debe tener como trabajo en red el proceso administrativo de planificación, organización, dirección y control.

Palabras Clave: Gerencia, gestión, eficacia, cuadro de mando integral, redes.

Introducción

Los rápidos cambios en los últimos años, producto de la globalización, llevan a las organizaciones a movilizarse en la dirección en cual ocurren estos cambios tanto los científicos como los tecnológicos, entre otros; especialmente cuando están destinados a superar la brecha existente entre distintos sectores de la sociedad. El potencial de las organizaciones se basa en su cultura como aspecto clave para que sus integrantes enfrenten el cambio. Son múltiples los aspectos que pueden ser sujeto de cambio en las organizaciones, sin embargo, el que ha estado en la sobremesa en los últimos 20 años es el relacionado con la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que ha transformado los parámetros de espacio y tiempo en cuanto a las relaciones de trabajo.

Esta nueva realidad guarda relación con la formación de redes como parte de la transformación de la realidad social y económica, ampliando los radios de acción, encontrando crecimiento y desarrollo de los patrones de concentración económica, intercambio de bienes, servicios y conocimiento entre naciones, regiones y localidades, como espacios de consolidación de acuerdos, intercambios y cooperación. Específicamente, en cuanto a conocimiento, en lo que respecta la investigación científica se han impulsado los denominados trabajos en red, por las posibilidades de incorporar distintas visiones a los complejos problemas sociales y económicos actuales, además del aporte institucional, que puede contribuir significativamente al desarrollo de alianzas de cooperación. (Dubii y Díaz, 2010)

Esta forma de trabajar en conjunto, incorporando investigadores, profesionales y estudiantes de diversas disciplinas que aportan conocimiento, experiencia e investigación, ha sido denominada trabajo en red. Es por ello que, en las sociedades avanzadas se ha evidenciado que el conocimiento "es el principal activo para el desarrollo y que para lograr competitividad en el mercado del conocimiento, el trabajo en red, se ha convertido en el mecanismo idóneo para la productividad investigativa". (CONACIT 2003)

El valor agregado de las TIC a las actividades operacionales y de gestión en general, hace referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información en las distintas unidades o departamentos de cualquier organización. A través de las

TIC se han desarrollado ventajas sostenibles a partir de sus recursos, capacidades y competencias que permiten mantener e incluso incrementar su participación y sus resultados. Y es de gran apoyo en el trabajo de investigación en red, siendo también la base del desarrollo de las Redes Sociales (RS)

Así, las redes de investigación contribuyen a la transformación de la estructura de la sociedad en sí, adicionalmente cuenta con otras interacciones que dan por efecto el análisis de conocimientos y experiencias que conducen a un cambio cultural. De igual manera cumplen un papel fundamental ya que se estudia el cómo y porqué de las situaciones planteadas para su investigación, donde el coordinador ejerce un rol importante ya que es el punto de equilibrio que canaliza la energía de quienes la integran.

Con base a lo anterior, la investigación propuesta tuvo como sujeto de estudio el proyecto en red "Gestión Integral de Cuencas con un Enfoque Participativo. Casos. Ríos Pao y Unare" (Proyecto Cuencas), financiado por el FONACIT N° 2007001596 y bajo Contrato UC Nº 200800566, fue constituido por instituciones públicas y privadas: Universidad de Carabobo (UC), Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), Universidad Simón Bolívar (USB), Fundación la Salle Campus Cojedes (FLASA) y la Fundación Tierra Viva (FTV). Adicionalmente conto con aliados institucionales como la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR), la Fundación Eco-Humana y el Instituto de Investigaciones Dr. Manuel Pocaterra de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (INFACES); los cuales se incorporaron con cinco Sub-Proyectos los cuales llevaban a cabo objetivos específicos, pero se unían en Red para generar un instrumento de divulgación de la información conceptualizados en la página Web, talleres, seminarios, ferias, folletos y material impreso y digital; fortaleciendo la comunicación en red entre pobladores, especialistas, instituciones, gestores, consolidando el concepto de Gestión Integral de Cuenca, en búsqueda de un nuevo modelo de sociedad y considerando el concepto de desarrollo sustentable y endógeno las cuales deben considerarse para desarrollar la economía productiva de manera de alcanzar el desarrollo sustentable bajo los criterios de ahorro e inversión.

En este orden de ideas, la gestión de estos proyectos de investigación en red requieren del uso de estrategias gerenciales determinadas debido a la especificidad de las tareas individuales y colectivas a desarrollar pues etas son "el cómo de los proyectos; son aquellas actividades que permiten alcanzar o realizar cada proyecto estratégico" (Serna, 2003)

En consecuencia es válido preguntarse: ¿Proyecto Cuencas, cumplió con el proceso estratégico en su ejecución?, ¿Construyó puentes dentro de las organizaciones que lo integraban hacia la mejor de su situación?, ¿La lógica del proceso de gestión se relacionaba entre sí para completar una visión global, real y efectiva? ¿Cuál será el modelo gerencial estratégico para la gestión integral de proyectos en red?

En general, dentro de los proyectos en red se identifican y analizan los factores que se describen, condicionan y determinan la realidad a transformar, con el fin de proponer alternativas de acción para generar cambios y mejoras a través de estrategias en el proceso de investigación y/o ejecución.

La planificación de los proyectos es una parte vital de redes de investigación e innovación en la universidad venezolana de la gerencia estratégica pues se refiere a la relación entre recursos y ejecución de los mismos. Las estrategias gerenciales y los elementos clave en la gestión de proyectos en red generan un aporte tanto a instituciones como a comunidades que tengan necesidades similares a las planteadas en este trabajo. Esto debido a que en todo tipo de instituciones, el objetivo lógico y públicamente deseable de los proyectos en red debe ser el de obtener metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero y materiales, pero con la mejor calidad de los recursos disponibles.

Por ello el financiamiento de los proyectos de investigación en los últimos años tienen la exigencia de ser desarrollados en red; esto implica el uso de estrategias gerenciales que permitan visibilizar el uso efectivo y eficiente de los recursos además de cumplir con las exigencias de la multidisciplinaridad, integralidad y transferencia de conocimiento.

Por otra parte en esta investigación se busca un aporte a la línea de Las Organizaciones: Epistemología Entorno, Funcionamiento y Desempeño, debido a que existe la necesidad de generar herramientas que permitan la alineación de estrategias en la gestión de proyectos en red y el acceso continuo al conocimiento de manera que los planes y decisiones sean de alta calidad.

Adicionalmente, para futuras investigaciones relacionadas al tema, se procura servir de guía como integración global de los distintos componentes de la Gestión de Proyectos en red, donde pueda fundamentar el análisis de estrategias gerenciales y la determinación de elementos clave que permitan crear o reestructurar una planificación cualquiera.

Objetivo general

Proponer un Cuadro de Mando Integral para la gestión de proyecto en red. Caso Proyecto "Gestión Integral de Cuencas con un Enfoque Participativo: Casos ríos Pao y Unare"

Cuadro de mando integral (BSC)

Según Kaplan y Norton (2000), los mapas estratégicos son una manera de proporcionar una visión *macro* de la estrategia de una organización, y proveen un lenguaje para describir la estrategia, antes de elegir las métricas para evaluar su desempeño.

Kaplan y Norton no definen explícitamente lo que significa una perspectiva, pero enumeran las cuatro perspectivas principales que una organización (con o sin fines de lucro) debe tener:

- Perspectiva financiera o de resultado: En organizaciones con fines de lucro, esto implica a accionistas, mientras que en organizaciones sin fines de lucro, esto implica a las organizaciones financieras o subsidiarias.
- Perspectiva del cliente o mercado:
- Perspectiva del proceso (de negocio) interno: El proceso de gestión de las operaciones, el proceso de gestión de clientes, el proceso de innovación y el proceso social y regulatorio
- Perspectiva del aprendizaje, crecimiento o tecnológica: Esto implica el desarrollo de los capitales humano, de la información y organizacional.
- Existen algunos datos importantes para Kaplan y Norton sobre las perspectivas y su orden:
- Las perspectivas se ordenan de forma descendente por su: Conmensurabilidad, Urgencia, Tangencia y Visibilidad
- Las estrategias de detalle están en términos de perspectivas más bajas.

Según Kaplan y Norton (2000) La idea básica es comenzar mirando una perspectiva más alta para identificar lo que se necesita e ir recorriendo la lista hacia abajo para entender qué debe hacerse para lograrlo. El mapa estratégico codifica esta información. Las flechas de *efecto* van de las perspectivas más bajas a las más altas, pero las flechas de *inferencia estratégica* (que no se dibuja explícitamente en el mapa estratégico) parten de perspectivas más altas hacia otras más bajas.

Las perspectivas más altas involucran a individuos u otras organizaciones que contribuyen, voluntaria o involuntariamente, a la capacidad de creación de bienes y son potenciales beneficiarios y/o portadores del riesgo. Las perspectivas más bajas no involucran a nadie explícitamente, tienen un largo período de gestación, pero es la única manera de lograr un cambio dramático y duradero en la planificación y funcionamiento de la organización.

Descripción de la metodología

Esta investigación se basó en el método cuantitativo, ya que según Castillo R (2003) lo define de la siguiente manera: son aquellos que miden características o variables que pueden tomar valores numéricos y deben describirse para facilitar la búsqueda de posibles relaciones mediante el análisis estadístico.

De acuerdo con el objetivo planteado para el control estratégico gerencial para la gestión de proyectos en red. Fue una investigación Documental y de Campo. Según Hernández Sampieri R. (2003), una investigación documental es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie.

Según Hernández Sampieri R. (2003), una investigación de campo se trata de la investigación aplicada para comprometer y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado.

Partiendo de la revisión de documentos que permitieron examinar y analizar información del tema en estudio; siendo la base para sustentar las teorías planteadas, obteniendo la información primaria del mismo Proyecto Cuencas. Y de campo debido a la realidad en la cual se recogieron los datos presentes en la ejecución técnica y administrativa.

La población estuvo conformada por los integrantes en General del Proyecto "Gestión Integral de Cuencas con un enfoque participativo. Casos: Ríos Pao y Unare". La muestra fueron cuatro (4) Coordinadores de los Subproyectos, la Coordinadora General y cuatro (4) Asistentes de los Subproyecto; con un total de nueve (9) personas encuestadas, con el objeto de concentrar la información relacionada con la investigación. Aunque dicha muestra será no probabilística por conveniencia.

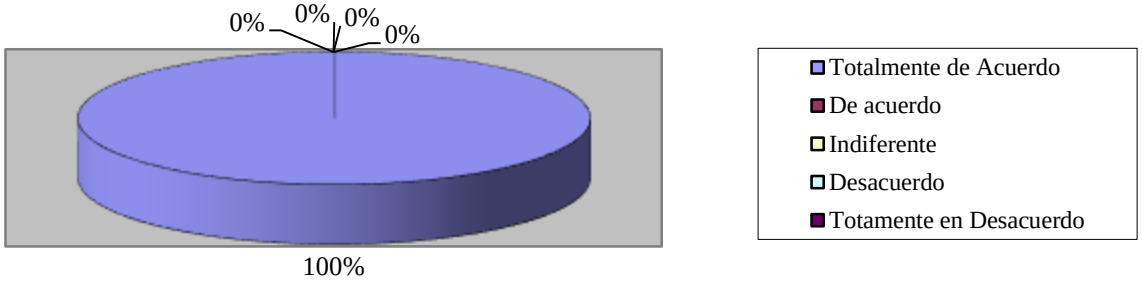
Según Hernández Sampieri R. (2003) la muestra no probabilística es aquella donde la elección de la elementos, no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con el investigador o del que hace la muestra. Y por conveniencia como su nombre lo indica el que conviene para generar los resultados y se aplica a un grupo cautivo de individuos.

Con base al material documental recolectado y el cuestionario formulado, considerando la hipótesis planteada: "Proyectos en Red" puedo tener un sistema de evaluación de proyectos, basado en normas y procedimientos que permitieron una funcionabilidad eficiente". Según Rosario H (2004) el análisis se basa en la experiencia, el juicio y las técnicas científicas del investigador. (p.3)

Estudio y resultados

En lo relacionado a Proponer un Cuadro de Mando Integral para la gestión de proyectos en red. Caso Proyecto "Gestión Integral de Cuencas con un Enfoque Participativo: Casos ríos Pao y Unare", a través de un sistema de evaluación de proyectos en red, se llevó a cabo por medio de la información extraída de lo siguiente:

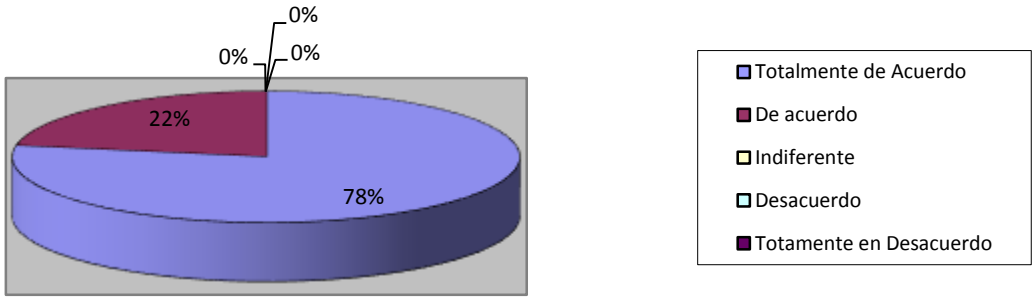
Gráfico N° 1: Planificación hacia el logro de los objetivos



Fuente: Encuesta 2012

Interpretación: Aquí se obtuvo que el 100% de los miembros concuerdan en que la planificación del proyecto se realiza con fines de las actividades, se perfilan al logro global de los objetivos para el cierre del proyecto. En esta parte nos encontramos en que el pilar de los procesos gerenciales que es la planificación, por de este punto se parte para la formulación de los objetivos a seguir y si se lleva a cabo con firmeza pemite poseer un enfoque racional de los esperado.

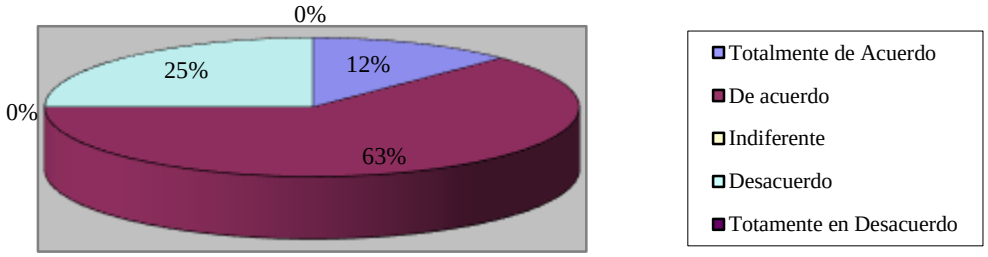
Gráfico N° 2: Revisión periódica de cronograma de actividades.



Fuente: Encuesta 2012

Interpretación: De acuerdo a la revisión del cronograma de actividades, se muestra que es una buena estrategia de planificación ya que es un punto fuerte para los fines del proyecto en la ejecución de las actividades, contando con un 78% totalmente de acuerdo y un 22% de acuerdo en el cumplimiento de dicho paso. Permitiendo así que la revisión de los procesos gerenciales se cumpla el seguimiento activo, siendo fundamental en el desarrollo de los proyectos. Basándose en una visibilidad general sobre la situación y actividades del proyecto.

Gráfico N° 3: Alcances del proyecto a la fecha.

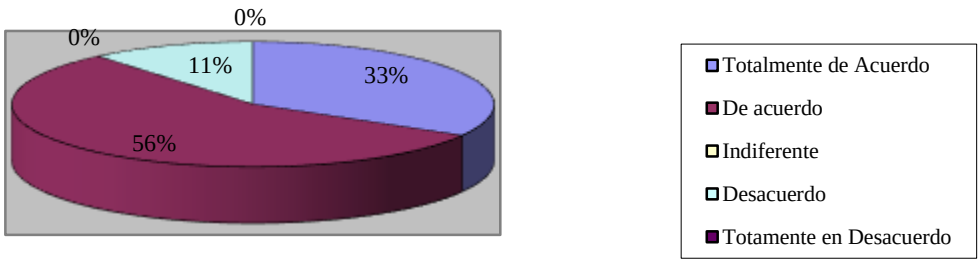


Fuente: Encuesta 2012.

Interpretación: En lo que se relaciona con la metodología empleada en la realización de los alcances del proyecto un 63% se encuentra de acuerdo y un 12% totalmente de acuerdo que si se reflejan a la fecha en la comunidad, pero se encontró con un 25% que está en desacuerdo porque percibe que no se ha cumplido con ese producto.

Por ello en la gestión de proyectos se hace necesario un coordinador que sea capaz de visualizar el proyecto completo de principio a fin, satisfaciendo necesidades e inquietudes, ajustando a características y atributos.

Gráfico N° 4: Reconducción financiera.



Fuente: Encuesta 2012.

Interpretación: Un punto importante en la gestión de proyectos es la ejecución técnica y administrativa del mismo, donde cada año vencido permite realizar una reconducción financiera buscando el mejoramiento en otros objetivos pendientes por cerrar, de allí que un 56% está de acuerdo y un 33% totalmente de acuerdo coinciden que este punto le sacan provecho para complementar actividades que le son de mayor fuerza o alguna nueva que sea de necesidad. Sin embargo existe un 11% que se encuentra en desacuerdo porque no ven de productividad la reconducción financiera, porque para su cumplimiento hay que atravesar una serie de pasos dispuestos en el reglamento de financiamiento y tardan un cierto tiempo en dar respuestas que dependiendo de la justificación realizada puede ser favorable o desfavorable.

Conclusiones

Proponer un cuadro de mando integral para la gestión de proyectos en red. En este punto se desarrolló planes estratégicos que permitan a corto plazo el establecimiento de metas y acciones

para alcanzar objetivos, aparte de determinar y evaluar la disponibilidad de los recursos para la ejecución de los mismos. Siendo necesario fijar elementos de comparación que permitan determinar si existen ciertas desviaciones, a fin de llevar a cabo las correcciones necesarias. Con base al significado de que mediante a la planificación estratégica se realizan un conjunto de preguntas como: ¿que tenemos? Y ¿Qué vamos a hacer?, orientado al control o verificación de la información técnica y administrativa que se está manejando. Esto lleva al resumen del proceso estratégico que consiste en: planificar, organizar, dirigir y controlar todos los puntos, objetivos y acciones a seguir para el logro de los objetivos.

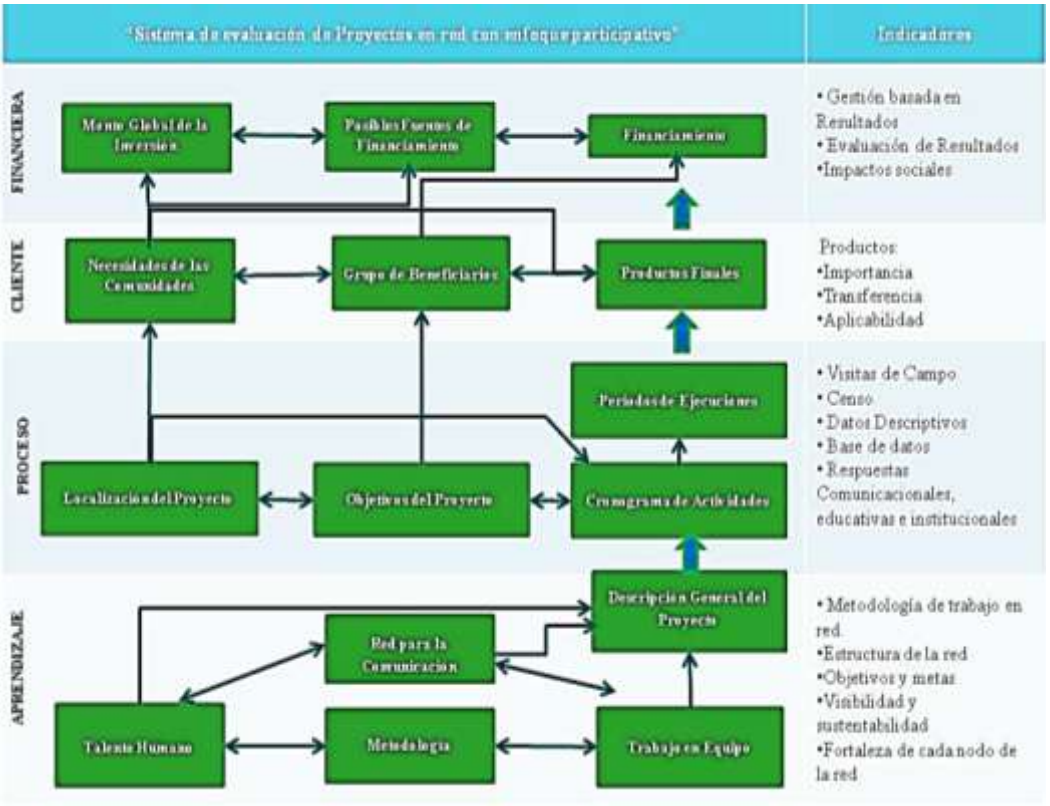
Una de las fortalezas de la red del Proyecto Cuencas, es que estuvo constituido por tres universidades y dos fundaciones, esto responde al compromiso de lograr una mayor pertinencia social de la educación superior; en los espacios: locales, regionales, nacionales y globales. Lo obligante es que debe existir una mayor interrelación de las instituciones con las comunidades del entorno y promover la cooperación con instituciones y organizaciones.

Un sistema de evaluación de proyectos en red con enfoque participativo, pudo tener una buena práctica en el Proyecto Cuenca, ya que el mismo por llevar a cabo los procesos gerenciales y regidos por las leyes y reglamentos del ente financiero, cumplió con los procedimientos a seguir destinados a la solución de problemas a través de proyectos factibles.

Llegando a decir que un sistema de evaluación de proyecto debe tener como metodología de trabajo en red el proceso gerencial de planificación, organización, dirección y control; donde el mismo permite trabajar los siguientes aspectos:

- Desarrollo de trabajo en red con relación al logro de objetivos y la incorporación de la participación de las comunidades.
- Por parte de la gestión comunicacional, tomar en cuenta la estructura de la comunicación partiendo de la fluidez entre los niveles del proyecto y los canales internos y externos.
- En cuanto a los controles estratégicos, se propone llevar muy rígido el Proceso Estratégico que consiste en Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar todo lo que implica un desarrollo de proyecto en red.

Con base a lo antes expuesto se presenta el "Diseño de un Sistema de Evaluación de Proyectos en Red con enfoque participativo" de la siguiente manera:



Referencias Bibliográficas

Congreso Nacional sobre la situación de la Ciencia y la Tecnología (CONACIT) en las Universidades Públicas (2003). Estrategias para la conformación de redes de investigación. Dirección Adjunta de Coordinación de Grupos y Centros de Investigación. Seri de 13 diapositivas. México.

Dubii, Thais. Díaz, Esmeya (2010). Diseño de la dirección e Administración de la Fundación Parque Universitario de la Universidad de Carabobo. VII congreso Nacional y 1er Congreso Internacional de Investigación. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Hernández Sampieri, Roberto. Fernández, Carlos. Baptista Pilar (2003). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. MCGRAW-HILL. Interamericana. México. P.p. 305

Kaplan R, y Norton D. (2000). El Cuadro de Mando Integral (BSC) y Mapa Estratégicos. Gestión 2000. Harvard Business School Press.

Ministerio de Ciencia y Tecnología. (MCT). (2005). Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. Construyendo un futuro sustentable. Venezuela 2005-2030. Caracas. Autor.

Rosario Honmy (2004), Programa: Especialización de Tecnología de Computación en Educación, Área de Estudios de Postgrado, Asignatura: Seminario de Proyecto Factible. Universidad de Carabobo

Serna, Humberto (2003). Gerencia Estratégica. Quinta Edición. 3R Editores. Colombia.

UC/UPEL/US/FLASA/FTV (2006). "Memoria Descriptiva del Proyecto Gestión Integral de Cuencas con un enfoque participativo: Casos Ríos Pao y Unare". Valencia – Venezuela.

CAPÍTULO 6

LA COMUNICACIÓN COMO ESTRATEGIA GERENCIAL PARA DISMINUIR LAS BARRERAS EN LA GESTIÓN DEL DIRECTIVO Y LOS DOCENTES DEL INSTITUTO DE FORMACIÓN TÉCNICA CH CONSULTORES, CA

Marielba Colmenares
Rosaura Colmenares

Resumen

En el presente trabajo de investigación, se tuvo como objetivo general determinar la influencia de la comunicación como estrategia gerencial para disminuir las barreras en la gestión del directivo y los docentes que laboran en el Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA. Para ello, se realizó un diagnóstico de la situación de los procesos de comunicación entre los directivos y los docentes de dicha institución y un estudio bibliográfico sobre las funciones gerenciales. El proyecto se enmarcó en una investigación de campo y revisión bibliográfica, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y transversal, bajo el enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por diez (10) docentes que laboran en la Institución, de y se tomó el total del universo del estudio, es decir el 100% de la población, esto por ser una población finita lo cual la hace no muestral. La información se obtuvo por medio de la aplicación de un cuestionario tipo encuesta, y se midieron las variables operacionalizadas mediante una escala de Likert: a través de la prueba estadística de Alpha de Crombach. Se interpretó la información porcentualmente con cuadros y gráficos estadísticos, a través de los cuales se evidenció la presencia de obstáculos o barreras que distorsionan la comunicación en la organización, causadas por debilidades en las funciones gerenciales del directivo que influyen en su gestión. Se recomienda ejecutar acciones mediante la implementación de las estrategias gerenciales que le permitan desarrollar sus capacidades y desempeñar diversos roles de gestión, que fomenten y creen un proceso comunicacional claro, transparente eficiente y eficaz.

Descriptores: Comunicación, barreras, gerencia, estrategias gerenciales.

Problema-Introducción

La comunicación constituye un medio de interacción y transmisión de mensajes, a través de ella podemos expresar ideas, opiniones, información, sentimientos, entre otros, es la base de las relaciones humanas y por lo tanto de las relaciones dentro de las organizaciones. Para Scheinsohn (1993:210), "La comunicación es un hecho fundante de las relaciones en las organizaciones, las cuales se entablan, mantienen y fomentan a través de ella".

Este especialista considera que el acto comunicativo cuando se desarrolla entre sujetos sociales más complejos (públicos, instituciones, gobiernos), es más factible que las complicaciones propias de este acto se agudicen aún más. Sumado a ello, Serna (2000:19) aporta que: "Las instituciones educativas deberían ser dirigidas por individuos cuyas cualidades y habilidades profesionales, estuviesen vinculadas a la comunicación y motivación".

Dichas cualidades son indispensables en las personas que dirigen las instituciones, para que sean capaces de establecer buenas relaciones interpersonales dentro de una gestión exitosa, que amerita gerenciar con eficacia y eficiencia, que valore el talento humano. Para ello es imprescindible desarrollar un proceso comunicacional como estrategia gerencial que facilite el flujo de la información, para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar la convivencia en la organización.

Tal es el caso del Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA., objeto de estudio de esta investigación, en la cual se presentan dificultades con los procesos comunicacionales entre la gerencia y el personal docente, dicha situación ocasiona malestar, inconformidad, un ambiente desfavorable, pérdida de tiempo y recursos, entre otros. Para el desarrollo de esta investigación, inicialmente se realizó una observación de la situación que se describe en el planteamiento del problema.

Es por ello que en todas las organizaciones surge la necesidad que las personas puedan relacionarse, mantener una interacción eficaz, para seguir instrucciones, conocer sus funciones, lograr los objetivos, afirma Chiavenato (2004:28), que "La comunicación dentro de cualquier campo es el instrumento fundamental para la interrelación dentro de una comunidad", y en educación como lo afirma González (2001:4) "Es el pilar que sostiene un buen enlace entre la comunidad y la

institución educativa", por lo que es indispensable en la educación y determinante dentro de la gerencia educativa.

También implica que el directivo, como impulsador de la innovación y del cambio permanente, debe intervenir como sujeto activo que valorase y aprovechase el talento humano de la institución, buscando adaptarse a las distintas situaciones que pudiesen presentarse e integrar a todos los involucrados. De acuerdo con Serna (ob. cit.):

> El gerente debe tener un nivel de inteligencia y formación general por encima del promedio; una gran capacidad analítica, debe ser un excelente comunicador con dotes para el liderazgo y en especial ser una persona capaz de comprometerse con constancia en el logro de los objetivos de la organización. (p. 19)

Apoyado en ello, las Instituciones deben ser dirigidas por individuos cuyas cualidades y habilidades profesionales, estuviesen vinculadas a la comunicación, motivación y establecimiento de las relaciones interpersonales dentro de una gestión educativa exitosa, que amerita gerenciar con eficacia y eficiencia a través del talento humano, es decir, ser responsable del trabajo de otro.

Para ello es imprescindible desarrollar un proceso comunicacional que facilite el flujo de la información para alcanzar el objetivo propuesto y hacer viable la convivencia en la organización. Según Collado (2003), la comunicación organizacional se entiende como:

> Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en la opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido los objetivos. (p. 50)

Estos criterios sostienen que la comunicación es el factor clave para el desempeño directivo, por tanto éste debería velar porque las relaciones de trabajo se desenvolviesen en un ambiente comunicacional de sinceridad, escucha y circulación de la información, pero en algunas instituciones educativas es muy frecuente encontrar una comunicación netamente vertical y directa del gerente a sus subalternos, información parcelada, muy poca comunicación ascendente, lo cual daña el ambiente entre los docentes e incide en la falta de compromiso con la institución.

El Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA., no escapa de esta realidad puesto que se ha podido observar que las informaciones son emitidas por el directivo algunas veces, de manera verbal y discriminada, lo cual significaría que el mensaje no llega a todos con veracidad, hay distorsión en el mensaje, falta de claridad en las directrices emanadas por la Dirección y si el personal docente tiene la necesidad de plantear una situación ya sea personal o de trabajo, el directivo se hace el indiferente, no considera el punto de vista de los demás y se deja ver una conducta inquisitiva.

No obstante, la comunicación es un instrumento que por ser tan rutinario y constante, pareciera perder su importancia, siendo fundamental en la relación entre hombre-comunidad, no importando el medio usado para hacerla efectiva, para lo que afirma León (2000:28) ”Quizás uno de los procesos que más se descuidan en las organizaciones son justamente los procesos comunicacionales, y son descuidados, no porque esa sea la intención, sino porque no comprenden, en todo su contexto, el verdadero significado de la comunicación para las mismas”.

Es por ello que, las instituciones educativas como todas las demás organizaciones, se encuentran incluidas en un sistema de relaciones, donde la comunicación y motivación pudiesen estar en estrecha relación con el desempeño y en el trabajo docente se distingue como un factor de motivación, que a su vez afecta el ambiente, tal como lo señala García y Méndez (1988:45), “El ambiente incluye las relaciones que los docentes establecen dentro del propio centro con sus compañeros, directivos, personal administrativo, obrero, representantes y con los alumnos.”

En cuanto al Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA., que será el objeto de esta investigación, está ubicada en la Av. Bolívar Norte Urb. Las Acacias Municipio Valencia. Estado Carabobo, cuenta con una plantilla 10 docentes y 1 directivos y de 6 trabajadores administrativos que laboran en la institución.

Por lo tanto, la organización el ambiente se observa desfavorable, según afirma Colmenares, M. (2004:12) en su trabajo de grado relacionado con la comunicación y la organizacional, “Cuando la comunicación es eficaz, el ambiente es favorable, tiende a estimular un mejor desempeño y promueve la satisfacción en el trabajo” expresándose éstos en mayor rendimiento, con altos niveles de calidad, en medio de un clima cómodo, agradable, amigable y armonioso.

Tomando como base los planteamientos antes expuestos, fue posible realizar una investigación en el Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA. Municipio Valencia. Estado Carabobo, con la finalidad de diagnosticar los procesos comunicacionales, realizar una revisión documental sobre las estrategias gerenciales y contrastar la influencia de la comunicación como estrategia gerencial de la gestión del directivo, que desencadenó las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la comunicación que existe entre el docente-directivo del Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA. Municipio Valencia. Estado Carabobo?

¿Cuáles son las estrategias gerenciales que deben implementar los docentes-directivos del Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA?

Por consiguiente el organizar con éxito la comunicación, se constituye en un reto de las instituciones del nuevo siglo, que centran su atención en el talento humano y sus interacciones a nivel laboral. Así pues, las organizaciones no pueden subsistir sin los procesos comunicacionales, por lo tanto, influye de alguna manera en ellas y si no se lleva a cabo en forma eficaz, lógicamente sobrevendrán los conflictos y podría generarse un ambiente de incertidumbre, desmotivación e ineficiencia. Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1996:504).

Por lo tanto, cuando la comunicación es eficaz, el ambiente es favorable, agradable, amigable y armonioso, óptimo para el desempeño educativo, estimula un mejor desempeño y promueve la satisfacción en el trabajo, expresándose éstos en mayor y mejor rendimiento.

Este estudio pretende analizar la comunicación que se genera entre el directivo y el personal docente del Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA con el objeto diagnosticar el proceso de la comunicación. Para así, identificar el tipo de comunicación, la direccionalidad, la presencia de barreras, las estrategias que utilizan los gerentes para el mejoramiento de la comunicación y contrastarlos entre sí para determinar la influencia de la comunicación como estrategia gerencial en la gestión del directivo de dicha institución.

De igual forma, este estudio generará aportes teóricos para sustentar, profundizar o ampliar los contenidos expuestos en relación con la gestión de la comunicación, las competencias, funciones,

roles del gerente y la importancia de mantener una comunicación eficaz en la organización Educativa, como herramienta clave para la motivación, que impulse el mejoramiento del desempeño tanto del personal directivo como docente, lo que permitirá alcanzar los objetivos propuestos en los proyectos tanto de aula como de plantel e influirá positivamente en el éxito de la gestión.

Este enfoque, aportó a esta investigación la importancia de evaluar el proceso de comunicación para reconocer la presencia de obstáculos o barreras comunicacionales que distorsionan la intencionalidad o significado del mensaje y las estrategias gerenciales que deben aplicarse para fomentar la comunicación eficaz.

La comunicación es un tema amplio que abarca una serie de términos y conceptos que permitieron la fundamentación y contextualización de los elementos contenidos en la presente investigación, tales como:

Comunicación: La palabra comunicación proviene del latín communis que significa común. Menciona Colmenares (ob.cit:35) que tanto en latín como en los idiomas romances se ha conservado el especial significado de un término griego (el de Koinoonia) que significa a la vez comunicación y comunidad. También en castellano el radical común es compartido por los términos comunicación y comunidad. Ello indica a nivel etimológico la estrecha relación entre "comunicarse" y "estar en comunidad", en pocas palabras, se "está en comunidad" porque "se pone algo en común" a través de la "comunicación".

Por cuanto, es más que un simple significado compartido, también debe ser entendido, sobre esta base, algunos autores, entre ellos Chiavenato (ob.cit:310) define la comunicación como: “La transferencia como el entendimiento del significado”. Es el acto mediante el cual, dos o más personas transmiten y reciben diversos mensajes que poseen contenidos que avalan la información. Como lo afirma De Risi C. y Salazar, O. (1989:38), “La comunicación humana se basa primordialmente en dos actividades: hablar y escuchar”

También sirve para crear independencia entre las distintas partes de la organización, y reforzarlas, tal como lo menciona Gordon (1997), la comunicación: “como mecanismo vinculante de diversos

subsistemas de la organización, es una característica central de la estructura de los grupos y de las organizaciones.

Robbins (2004:282) define la comunicación "como el intercambio de significados entre las personas donde pueden comunicar información e ideas. Por tanto debe abarcar la transferencia y comprensión de esos significados". De allí, que la comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos asociados con el comportamiento y las relaciones entre los individuos. Esta manera de relacionarse con otras personas, se hace a través de datos, ideas, pensamientos y valores.

Por lo que, las estrategias gerenciales: Son el conjunto de técnicas y métodos que utiliza la gerencia de forma planificada para proporcionar la información de forma clara, precisa, que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos y se puedan medir los logros alcanzados en función de los objetivos de la organización. (Ivancevich y otros, ob. cit.:269).

Por otra parte, la palabra gerencia se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa. El término también permite referirse al cargo que ocupa el director general (o gerente) de la empresa, quien cumple con distintas funciones: coordinar los recursos internos, representar a la compañía frente a terceros y controlar las metas y objetivos.

Según Serna (ob. cit.:27), se puede definir estilo de gerencia como: "la forma en que una persona se relaciona con sus subordinados al interior de una organización". Estos estilos gerenciales son: Autocrático, consultivo, deliberativo, resolutivo, democrático, participativo y colegiado, entre otros. El estilo de gerencia está también muy ligado con la capacidad de delegación de autoridad, muchas personas tienen un estilo de tipo autocrático, porque son incapaces de delegar en otros su propia autoridad; ya sea por temor al fracaso o porque sienten disminuida su propia posición dentro de la organización.

Por lo que es importante tomar en cuenta la motivación como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción en una determinada situación, es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera.

En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente. El impulso más intenso es la supervivencia en estado puro cuando se lucha por la vida, seguido por las motivaciones que derivan de la satisfacción de las necesidades primarias y secundarias (hambre, sed, abrigo, sexo, seguridad, protección, entre otros.

Objetivo general

Determinar la influencia de la comunicación como estrategia gerencial para disminuir las barreras en la gestión del docente y el directivo del Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA. Municipio Valencia. Estado Carabobo.

Con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación, se definieron los aspectos metodológicos, en cuanto al tipo, diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de la información, métodos de análisis de los datos en la influencia de la comunicación como estrategia gerencial en la gestión del docente-directivo del Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA. Municipio Valencia. Estado Carabobo

Metodología de la investigación

El proyecto se enmarcó en una investigación de campo y revisión bibliográfica, de carácter descriptivo, con un diseño no experimental y transversal, bajo el enfoque cuantitativo. En esta línea se dice que, la investigación puede ser de campo, puesto que los datos serán extraídos de la propia realidad objeto del estudio. De acuerdo al Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (2011) Manual UPEL, "Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia". (p.18). Por lo tanto los datos de interés son recogidos de forma directa de la situación, es decir, de la población en estudio, en este caso se realizará directamente en Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA.

Al respecto Tamayo, (2002) afirma que "La investigación de nivel descriptivo es aquella que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual del fenómeno" (p 35). Es no experimental puesto que no se manipularon las variables, los hechos se observaron y registraron tal como sucedieron; y es transversal porque se aplicó el instrumento en una sola oportunidad, de acuerdo a Hernández, S. (2002) el estudio es transversal cuando "Los datos se recolectan en un solo momento". (p 270).

Para extraer la información requerida para la investigación fue necesario tomar una población, la cual constituyó el centro del estudio. Arnau, citado por Hurtado (2008), define la población como "...un conjunto de elementos, seres o eventos concordantes entre sí, en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea tener alguna información" (p.142).

En la misma línea, Tamayo (ob. cit.) refiere la población como: "La totalidad de un fenómeno de estudio" (p 176). Es decir el grupo de personas de los cuales se pretende indagar y conocer acerca de la influencia de la comunicación como estrategia gerencial en la gestión del directivo.

En cuanto a la muestra se tomó el total del universo del estudio, definida por Hurtado (ob.cit.:142), "...como una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa de la población". Para el presente caso la muestra fue el 100% de la población del estudio, esto por ser una población finita lo cual la hace no muestral, en otras palabras la muestra estará conformada por los 10 docentes que laboran en la Institución.

Para el presente proyecto se utilizó la técnica de la encuesta, la cual es definida por Hurtado (ob. cit.:409) como: "Conjunto de procedimientos y actividades que permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a sus preguntas de investigación" y como instrumento el cuestionario, señala Hernández (ob. cit.:206), que consiste "En un conjunto más o menos amplio de preguntas o cuestiones que se consideran relevantes para el rasgo, características o variables que son objeto de estudio".

Conclusiones

Para obtener una perspectiva global con respecto a los resultados obtenidos en esta investigación en función al objetivo, se presenta a continuación las principales conclusiones después de analizar

e interpretar la información suministrada por los docentes-directivos del Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA. Municipio Valencia.

A través del análisis de las *barreras de la comunicación* se pudo ratificar la presencia de barreras de prejuicios de percepción como la proyección, que distorsiona la comunicación ascendente. De relaciones interpersonales, que afectan el ambiente. De estructura de la organización, por fallas en la función de organizar y planificar del gestor que influyen en el ambiente y en la comunicación descendente.

Mediante el análisis de las *estrategias gerenciales* partiendo de la *comunicación eficaz*, se pudo apreciar que las funciones se encuentran distorsionadas por factores asociados a barreras de la comunicación y debilidades en las funciones del gestor. En cuanto a la función de información, se encuentran afectadas por debilidades en las capacidades técnicas del gestor. Así como también la expresión emocional, por fallas en la función de liderar del mismo. Aunado a ello la función de motivación también presenta afectaciones, por la función de organizar, administrador y ejercicio del liderazgo, que influyen en la comunicación horizontal y en el desempeño de los docentes. Por último, está el control cuyas debilidades confirman la presencia de barreras estructurales ocasionadas por fallas en la función de planificar y controlar del gestor la cual se realiza de forma incompleta o desvirtuada, que inciden en la comunicación descendente y en el rendimiento de los docentes.

Recomendaciones

Con la finalidad de superar las fallas detectadas en la comunicación que influyen la gestión del docente-directivo en el Instituto de Formación Técnica CH Consultores, CA., se recomienda implementar unas estrategias gerenciales que le permitan desarrollar sus capacidades y desempeñar diversos roles de gestión, que fomenten y creen un proceso comunicacional claro, transparente y eficaz.

1. Desarrollar un programa de gestión de la comunicación donde se establezcan dentro de las funciones de administrar del docente-directivo:

2. Proporcionar una dirección clara. Estimular la comunicación abierta. Preparar y apoyar a su personal. Proporcionar reconocimiento objetivo. Establecer controles sobre la marcha. Seleccionar al personal más adecuado para la asignación de responsabilidades en la organización. Tener consciente de las implicaciones financieras de sus decisiones. Estimular la innovación y las nuevas ideas. Tomar decisiones desde el consenso, pero cuando sea necesario tomar decisiones claras para sus subordinados. Planificación de Reuniones: como un espacio de comunicación para: informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, entro otros. Lo importante es contar con espacio acorde y convocar a los participantes con la debida antelación.

3. Medios electrónicos: Establecer el correo electrónico para el envío de informaciones que ameriten ser digitalizadas, como planillas, manuales, libros, entre otros.

Referencias

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ma Edición. Mc Graw Hill. México.

Collado, C. (2003). *La comunicación en las organizaciones*. 1ª Edición. Editorial Diana, México.

De Risi C. y Salazar, O. (1989). *Castellano y literatura*. 9º grado. Ediciones CO-BO, Caracas, Venezuela.

García y Méndez (1988). *Clima organizacional en las instituciones educativas*. Editorial Mc Graw Hill. México.

González, H. (2001). Escritos sobre formación docente. Serie Documentos, Educación y Lectura, 9

Gordon, Judith (1997). *Comportamiento organizacional*. 5ª Edición. Editorial Prentice-Hall. Hispanoamericana, México.

Hernández S. (2002). *Metodología de la Investigación*. 2ª Edición. Mc Graw Hill Interamericana. México

Hurtado, B. de, *J.* (2008). *Metodología de la investigación, una comprensión holística.* Ediciones Quiron-Sypal, Caracas, Venezuela

Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., Crosby, P. (1996). *Gestión, calidad y competitividad*. 1ª Edición Editorial Diorki, Servicios Integrales de Edición. España.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. 4ª Edición. Fedupel. Caracas, Venezuela.

Serna G., H. (2000) *Gerencia estratégica: Planeación y gestión: Teoría y metodología*. Editorial Global Ediciones, S.A. 7ª Edición. Caracas. Venezuela.

Tamayo, M. (2002) *Metodología de la investigación*. Editorial Trillas. México

Colmenares León, M. (2004). *La gerencia y la ética en los procesos comunicacionales*. Trabajo de grado para optar al título de magister en relaciones laborales. Tesis no publicada. Universidad de Carabobo. Naguanagua, Venezuela.

Segovia, M. (2010). *Competencias comunicativas del gerente educativo en el desarrollo de equipos de alto desempeño*. Trabajo de grado para optar al título de magister en educación mención gerencia avanzada. Universidad de Carabobo. Naguanagua, Venezuela

León, Emperador (2000). *El líder del 2000. Comunicación, cultura y valores*. Edición Nº 8. Revista Calidad Empresarial. Edición Corporación Calidad 2010, C.A., Caracas, Venezuela.

CAPÍTULO 7

LAS ORGANIZACIONES EN TIEMPOS DE LA MODERNIDAD LÍQUIDA

Williams Aranguren Álvarez[5]

Resumen

Las organizaciones han estado en la mira de las discusiones teóricas por mucho tiempo, sin embargo, siguen constituyendo un foco de análisis y disertación vinculado al modelo de desarrollo representado por la modernidad. Frente a lo que algunos autores reflejan como la crisis de este paradigma (Habermas, Bauman, Touraine, Castel, Giddens, entre otros), no pareciera pretenderse cambiar el mismo, sino más bien, reinventarlo para hacerlo viable dentro del nuevo esquema global y las demandas de la sociedad. Bajo un enfoque metodológico hermenéutico, se realizan reflexiones finales sobre los elementos discursivos de las organizaciones en tiempos de la modernidad líquida.

Palabas clave: modernidad, postmodernidad, modernidad líquida, sociedad moderna.

Introducción

La sociedad se encuentra en un permanente proceso de evolución, enmarcada en un contexto que la determina. A partir de la revolución industrial, la llamada "modernidad" sentó un paradigma tecno productivo fundamentado en la racionalidad y objetividad de los métodos, base sobre la cual, las organizaciones estructuraron sus procesos organizativos y productivos que permanecen aún hoy en día. De la misma manera, la sociedad instituyó y dispuso sus funciones y relaciones ajustadas a estas definiciones.

[5] Doctor en Ciencias Sociales, Postdoctor en Gerencia para el Desarrollo Humano, Sociólogo. Profesor Agregado de la Universidad de Carabobo (FACES), Director de Investigación y Producción Intelectual de la FACES-UC. Profesor de postgrado en la UC, UCV y ULA. Investigador acreditado en el Programa de Estímulo a la Innovación y la Investigación. waranguren30@gmail.com

Con el avance de la ciencia y la técnica, la sociedad ha debido adaptarse a los cambios generados, signados fundamentalmente por la globalización como marco de las relaciones económicas, sociales, políticas e ideológicas que reconfiguran la manera de cómo las instituciones venían desarrollando su actividad. Lo anterior se produce en un mar de diatribas devenidas desde sectores identificados como "postmodernos", los cuales no se sustentan necesariamente en una teoría propia, sino que desarrollan su discurso fundamentado en las críticas hacia las construcciones "modernas" de la realidad.

La modernidad líquida encaja en el proceso de transformación de la sociedad y sus estructuras a los nuevos tiempos, implica movilidad, incertidumbre, relatividad de valores, adaptación, contrario a lo pretendido por la modernidad sólida que supone seguridad, estabilidad, duración, contenidos, valores perdurables en el tiempo y se puede predecir su comportamiento ante las situaciones o crisis.

En este marco, el presente artículo tiene por objeto interpretar algunas ideas surgidas principalmente desde la sociología, referentes a la modernidad, postmodernidad y modernidad líquida.

Metodología

Esta investigación se emprendió fundamentalmente desde la perspectiva sociológica, abordando las teorías de diversos autores clásicos provenientes principalmente de Europa (Alemania, Francia, España), así como otros autores que alimentan la discusión sobre temas que, a pesar de ser de larga data, están en curso, en plena vigencia y construcción, como lo son la modernidad, postmodernidad y la modernidad líquida.

Para lograr el objetivo, se ha recurrido a un estudio de tipo cualitativo, el cual es principalmente interpretativo y su "…foco de interés está en la descripción, análisis e interpretación que conducen a la comprensión de la realidad en estudio…" (Rojas, 2010;63).

La Modernidad

De acuerdo con Habermas (1988), el término "moderno" tiene una larga historia (se usó por primera vez en el siglo V para distinguir el presente – cristiano- del pasado –romano y pagano) y

se utiliza para expresar "…la conciencia de una época que se relaciona con el pasado, la antigüedad, a fin de considerarse a sí misma como el resultado de una transición de lo antiguo a lo nuevo" (p. 20), de esta manera, refiere Habermas, en Europa el término "moderno" apareció y reapareció en aquellos períodos en los que se formó la conciencia de una nueva época: lo moderno es lo nuevo. No obstante, persiste una idea "dominante" de modernidad en nuestros días, que logró importante auge posterior a la transición del feudalismo, la cual refiere Habermas (1988) de la siguiente manera:

> El proyecto de modernidad formulado en el siglo XVIII por los filósofos de la Ilustración consistió en sus esfuerzos para desarrollar una ciencia objetiva, una moralidad y leyes universales y un arte autónomo acorde con su lógica interna. Al mismo tiempo, este proyecto pretendía liberar los potenciales cognoscitivos de cada uno de estos dominios de sus formas esotéricas. Los filósofos de la Ilustración querían utilizar esta acumulación de cultura especializada para el enriquecimiento de la vida cotidiana, es decir, para la organización racional de la vida social cotidiana.
> Los pensadores de la Ilustración con la mentalidad de un Condorcet aún tenían la extravagante expectativa de que las artes y las ciencias no sólo promoverían el control de las fuerzas naturales, sino también la comprensión del mundo y del yo, el progreso moral, la justicia de las instituciones e incluso la felicidad de los seres humanos. El siglo XX ha demolido este optimismo. La diferenciación de la ciencia, la moralidad y el arte ha llegado a significar la autonomía de los segmentos tratados por el especialista y su separación de la hermenéutica de la comunicación cotidiana. (p. 28).

Bauman (2011:44-45) especifica que la fase inicial de la modernidad, a la cual llama "modernidad sólida", se propuso "estructurar" procesos sociales que hasta el momento habían sido azarosos, que pudieran ser aplicados a diversos acontecimientos para generar orden, transparencia y predictibilidad, esto es, certeza, orden y control, conquistar la incertidumbre. En el mundo de las organizaciones, Bauman (2011) se refiere al papel de la gerencia de la manera siguiente:

> La nueva gerencia tenía instrucciones y mandato de cavar de una vez por todas con los más formidables demonios de la incertidumbre: la contingencia, la aleatoriedad, la falta de claridad, la ambivalencia, la indeterminación y la imprevisibilidad. El objetivo declarado del cambio gerencial consistía en subordinar la indócil y licenciosa Naturaleza (incluida la naturaleza humana) al gobierno de la razón; más exactamente, en rehacer la Naturaleza (una vez más, incluida la naturaleza humana) según el molde de la Razón, que, como todos debían saber, estaba animada y guiada por su innata e incondicional enemistad

> con la contradicción, la ambigüedad y las anomalías de toda clase, así como por su inquebrantable lealtad a los procesos del orden, la norma y la obediencia a la ley; en resumen, instituir un gobierno de la razón capaz de concebir a su debido momento los medios necesarios para imponer sobre el mundo natural y el mundo humano un patrón hecho a la medida de las necesidades y preferencias humanas…(p. 131)

En este sentido, "…el objeto del *movimiento* era alcanzar un *estado de regularidad.* El propósito del *esfuerzo* era el estado de reposo; *el del* trabajo arduo, *el* osio." (Bauman, 2011:45)

Touraine (2012) desarrolla la idea anterior, precisando que la modernidad no alude solamente al proceso de organización de la sociedad y actuar conforme a preceptos esenciales, producto de los cambios y los acontecimientos. Afirma que la modernidad es "…difusión de los productos de la actividad *racional*, científica, tecnológica y administrativa. Por eso, la modernidad implica la creciente diferenciación de los diversos sectores de la vida social: política, economía, vida familiar, religión, arte en particular…" (p. 17). Para este autor, la modernidad reemplaza a Dios por la ciencia, circunscribiendo la creencia a la vida privada. De acuerdo con lo anterior, no son suficientes los avances de la ciencia, la tecnología y las estructuras sociales, pues para que una sociedad pueda llamarse realmente moderna, los ciudadanos y la actividad intelectual, deben estar protegidas de las creencias religiosas, el nepotismo, el clientelismo, la corrupción y el poder mal encausado, para el ejercicio pleno del individuo de sus libertades. La idea de modernidad está asociada con la de racionalización, pero no se reduce a ella, no obstante, advierte el autor, "…la modernidad ha hecho de la racionalización el único principio de organización de la vida personal y colectiva..." (p. 18)

Berman (1982) define la modernidad desde sus contradicciones, tal como se aprecia a continuación:

> Hay una forma de experiencia vital -la experiencia del tiempo y el espacio, de uno mismo y de los demás, de las posibilidades y los peligros de la vida- que comparten hoy los hombres y mujeres de todo el mundo de hoy. Llamaré a este conjunto de experiencias la "modernidad". Ser modernos es encontrarnos en un entorno que nos promete aventuras, poder, alegría, crecimiento, transformación de nosotros y del mundo y que, al mismo tiempo, amenaza con destruir todo lo que tenemos, todo lo que sabemos, todo lo que somos. Los entornos y las experiencias modernos atraviesan todas las fronteras de la geografía y la etnia, de la clase y la nacionalidad, de la religión y la ideología: se puede decir que en

> este sentido la modernidad une a toda la humanidad. Pero es una unidad paradójica, la unidad de la desunión: nos arroja a todos en una vorágine de perpetua desintegración y renovación, de lucha y contradicción, de ambigüedad y angustia. Ser modernos es formar parte de un universo en el que, como dijo Marx, "todo lo sólido se desvanece en el aire". (p. 1)

De manera que la modernidad representa una forma de destruir lo conocido (los valores, la cultura, las vidas) para cambiar el mundo y generar una "nueva modernidad". Se manifiesta a través de un proceso continuo de renovación y cambio, donde "lo nuevo" se vuelve obsoleto y es sustituido por "lo más nuevo", tal como refería Habermas, estos segmentos adquieren "autonomía" y se exhiben de muy diversas formas, independientemente incluso de las voluntades de los seres humanos involucrados en los mismos. De esta manera, la experiencia vital del tiempo y el espacio a la que alude Berman, se diluye en un entorno que determina nuestro accionar social y lo que somos en donde estamos.

Berman (1982) introduce en esta discusión dos conceptos que no dejan de ser interesantes, como lo son el de "modernización" y el de "modernismo. Identifica como "modernización" los procesos sociales acaecidos en el siglo XX que permitieron el devenir recurrente de la modernidad, que ha nutrido las ideas y visiones que pretenden que los sujetos y a la vez objetos de la modernización, tengan el poder de cambiar el mundo que los está cambiando. Por otra parte, el "modernismo" estaría representado por esos valores y visiones que llegaron a ser agrupados. De esta manera la modernidad trae consigo implícitamente la "vida moderna", con sus componentes materiales e inmateriales que le dan sentido a su permanencia.

Touraine (2012) comparte esta idea de Berman sobre el declive de la modernidad al afirmar que se agota su "fuerza liberadora" en la medida en que ésta triunfa.

> Antes vivíamos en el silencio, ahora vivimos en medio del ruido; antes estábamos aislados, ahora nos perdemos en las muchedumbres; recibíamos demasiado pocos mensajes, ahora estamos bombardeados por ellos. La modernidad nos ha sacado de los límites estrechos de la cultura local en que vivíamos y nos ha lanzado a la sociedad y a la cultura de masas… La fuerza principal de la modernidad, fuerza de apertura de un mundo que estaba cerrado y fragmentado, se agota a medida que se intensifican los intercambios y aumenta la densidad de los hombres, capitales, bienes de consumo, instrumentos de control social y armas. (p. 93).

La modernidad tal como la conocemos hoy, estaría referida a las pautas sociales relacionadas con la industrialización, pues surge a raíz de los cambios sociales derivados de dos eventos importantes: la Revolución Industrial y la Revolución Francesa. Por tanto la modernización, definido como el proceso de cambio social asociado a la industrialización, se ha caracterizado por el esfuerzo del dominio y control sobre la naturaleza, bajo el lema de que el fin justifica los medios. Ello ha traído consigo el declive de las pequeñas comunidades tradicionales con altos niveles de cohesión social, integración, identidad, sentido de pertenencia e idea de destino, expandiéndose el mundo de las decisiones personales, el proceso de individualización, la introducción de cambios en los estilos de vida, el aumento de la diversidad de creencias, difusión de las organizaciones impersonales, interacción social diversos orígenes, entre otros.

Con relación a los individuos, tal como se mencionó, algunas interpretaciones son proclives a pensar que la modernidad los ha liberado de las comunidades pequeñas del pasado, logrando un mayor disfrute de la vida privada y de la libertad personal, lo cual se produce en la sociedad de masas, en la cual impera una gran diversidad social, atomización y cambio social permanente, no obstante, dificulta la consolidación de una identidad coherente, manifiesta en la diversidad de significados de los hechos sociales y como los individuos se enfrentan a los mismos sin una unidad de criterio. Lo anterior abre paso a las discusiones sobre la postmodernidad.

La Postmodernidad

En las últimas décadas se ha intensificado la discusión sobre las críticas hacia la modernidad: su capacidad destructiva, alta consumidora de energía no renovable, confianza en la ciencia como medio de respuesta a todos los problemas, totalización (globalización), objetividad, idea de progreso, entre otras. Sin embargo, estas discusiones no pretenden "prescindir" de la modernidad. Tal como afirma Touraine (2012):

> …En todos los casos, se trata menos de rechazar la modernidad que de discutirla, de reemplazar la imagen global de una modernidad, opuesta en todo a la tradición, por un análisis de los aspectos positivos y también negativos de sus finalidades culturales y de las relaciones de dominación o de dependencia, de integración o de exclusión, aspectos que dan al tema cultural de la modernidad un contenido propiamente social… la crítica de la modernidad no conduce generalmente a rechazarla, sino que de conformidad con el sentido original de

> esa palabra, induce a separar sus elementos, a analizar y a evaluar cada uno de ellos en lugar de encerrarse en una posición de todo o nada que obliga a aceptar todo por miedo a perder todo. (p. 94)

Este autor fundamenta el discurso de la crisis de la modernidad en tres etapas. La primera definida por el agotamiento de su impulso inicial como establecimiento de un nuevo orden; la segunda etapa se deriva de la primera y se refleja en la angustia generada y falta de sentido en las acciones determinadas por la racionalidad instrumental, sintiéndose la cultura encerrada dentro de la técnica y la acción instrumental. Estas dos etapas llevan a una tercera más radical, que cuestiona las creencias de la modernidad y sus objetivos (Touraine, 2012:94-96)

El pensamiento contemporáneo, según Touraine, se encuentra muy alejado de su punto de partida, el cual apostaba a la modernidad, su sentido liberador, idea de verdad (la verdad de la ciencia), el éxito económico (desarrollo y progreso) y la eficacia técnica. De acuerdo al autor, esto puede interpretarse como una descomposición, fragmentos descompuestos de la modernidad, que son de donde nace la postmodernidad. Dice: "…La cultura que se podría llamar *posmoderna*… no presenta un principio central detectable; dicha cultura asocia orientaciones contrarias que parecen marchar cada una por su lado…" (Touraine, 2012:97).

La Modernidad líquida

No es extraño escuchar el surgimiento de nuevas categorías analíticas para tratar de explicar los diferentes fenómenos sociales. Así, después del surgimiento del término "modernidad" y visto sus limitaciones para explicar los acontecimientos de su época (o de cada época, entendiendo que el mismo ha permanecido y evolucionando con el tiempo), han emergido otras categorías como postmodernidad, modernización, modernismo, segunda modernidad, fin de la historia, entre otras. Lo anterior de alguna manera denota la dinámica social y la dificultad de las categorías analíticas para permanecerse vigentes en el tiempo, como formas de explicar esos fenómenos cada vez más complejos.

En este contexto, interesa referir un nuevo concepto, el de "modernidad líquida" (o fluida), como una forma de comprender la evolución de la modernidad sólida hacia estadios aún indeterminados, en los cuales la incertidumbre se convierte en un valor. Al respecto Bauman (2003) especifica:

> …La "disolución de los sólidos", el rasgo permanente de la modernidad, ha adquirido por lo tanto un nuevo significado, y sobre todo ha sido redirigida hacia un nuevo blanco: uno de los efectos más importantes de ese cambio de dirección ha sido la disolución de las fuerzas que podrían mantener el tema del orden y del sistema dentro de la agenda política. Los sólidos que han sido sometidos a la disolución, y que se están derritiendo en este momento, el momento de la modernidad fluida, son los vínculos entre las elecciones individuales y los proyectos y las acciones colectivas –las estructuras de comunicación y coordinación entre las políticas de vida individuales y las acciones políticas colectivas.- (pp. 11-12)

Esta afirmación de Bauman confirma los cambios que la modernidad ha introducido en la condición humana a través de una "política de vida", que ha hecho de la estructura sistémica algo inalcanzable que la obliga a redefinir sus conceptos. Ahora se observa el advenimiento de un estado fluido y desestructurado, donde el sedentarismo, el domicilio fijo, la pertenencia son sustituidos por el nomadismo. La modernidad líquida implica movilidad, incertidumbre, relatividad de valores, adaptación al contingente. El problema de esta realidad liquida es que es muy difícil pronosticar como se desarrollará y reaccionará a nuevas situaciones o crisis. Incluso, refiere Bauman, que la mayoría sedentaria es hoy en día gobernada por una élite nómada y extraterritorial (Bauman, 2003:18), pues los Estados han perdido soberanía y sus esfuerzos se dirigen a mantenerse en el concierto internacional, el cual escapa de su control.

Las organizaciones empresariales de hoy suelen tener un elemento considerable de desorganización deliberadamente incorporado. Cuanto menos sólidas y más proclives al cambio, mejor. El fenómeno de que los gerentes hayan abandonado su antiguo amorío con el orden y la rutina, para enamorarse del caos y la incertidumbre crónica, se podría explicar cómo adaptación prudente a las condiciones de la globalización.

En este contexto, no se puede dejar de mencionar al individuo, objeto del desarrollo, pues se suponía que el progreso más que ser garante del desarrollo económico de las empresas y los gobiernos, debía reflejar bienestar y calidad de vida en los individuos, cuestión que pareciera estar en permanente mora. La modernidad ha profundizado el proceso de individualización a tal punto que la visión de "ciudadano" es muy limitada en la identidad humana, de manera que lo "público" se encuentra reducido por lo "privado". Al respecto dice Bauman (2003):

> Para el individuo, el espacio público no es mucho más que una pantalla gigante sobre la que son proyectadas las preocupaciones privadas sin dejar de ser privadas ni adquirir nuevos valores colectivos durante el curso de su proyección: el espacio público es donde se realiza la confesión pública de los secretos e intimidades privados. Los individuos retornan de sus diarias visitas guiadas al espacio "público" con su individualidad de jure potenciada y habiendo reconfirmado que el modo solitario en que manejan los asuntos de su vida es lo mismo que hacen los "otros individuos como ellos", mientras sufren –nuevamente como los demás- sus propios tropiezos y fracasos (con suerte solo pasajeros) durante el proceso. (p. 45)

El espacio público pierde progresivamente su condición de encuentro entre los asuntos públicos y privados, por lo que en el espacio público hay cada vez menos temas públicos. De esta misma manera, al individuo se le dificulta la posibilidad de cumplir su rol de ciudadano, confinado al espacio privado y viviendo una vida en solitario, procurando la solución a sus problemas a través de medios propios, sin mucha reflexividad social.

Siendo el ser humano totalmente complejo, sus interacciones sociales siempre van a estar condicionadas por los filtros sociales a los cuales ha sido expuesto y que lo definen como individuo, perteneciente a una sociedad específica, un grupo y una identidad cultural que contiene su forma de pensamiento, a la vez que el mismo individuo la contiene (recursividad). Además, ubicado en un tiempo y un espacio determinado que explican su actuación. De manera que la idea de "verdad" de los individuos se ensancha como un abanico de posibilidades, frente a las diversas interpretaciones de la dinámica social y las interacciones en las cuales los individuos se ven expuestos. El cerebro traduce y reconstruye una imagen de las representaciones sociales, generando una percepción frente a la cual adopta o no posiciones, no obstante, condiciona sus actuaciones, en su necesidad de afirmación y certeza frente a la vida y el vivir. Así, el individuo es definido por lo social y lo social es definido por todos los individuos.

Indudablemente, el hombre contemporáneo es una construcción con base en un modelo que no se centra en lo humano. Giddens (2006), al referirse a los dilemas teóricos básicos de las ideas desarrolladas por los pensadores clásicos y que permanecen en las discusiones de las perspectivas posteriores, hasta la actualidad, plantea como primer dilema el referido a la relación entre la acción humana y la estructura social, preguntándose "…¿hasta qué punto somos actores creativos que

controlan activamente las condiciones de sus vidas o, por el contrario, gran parte de lo que hacemos es el resultado de las fuerzas sociales generales que escapan a nuestro control?...” (p. 122). También plantea otro dilema relacionado con el anterior: “…¿hasta qué punto el mundo moderno es producto de los factores económicos… del sistema capitalista?, o, por otro lado, ¿en qué medida otras influencias (factores sociales, políticos o culturales) han contribuido a configurar el desarrollo social en la época moderna?...” (p. 123).

Lo anterior sugiere algunas interrogantes: ¿vivimos en una sociedad sin rumbo? ¿Qué pasa con el desarrollo y la idea de progreso? ¿Qué respuesta tienen los individuos como ciudadanos habitantes de un planeta y pertenecientes a una comunidad? ¿Es la incertidumbre una respuesta a los grandes males de la humanidad?

Reflexiones finales

La sociedad contemporánea está más comprometida con preguntas que con respuestas, pues frente al declive de las formas de organización social en la actualidad y el modelo de desarrollo, se observan diferentes propuestas: unas que tratan de rescatar la modernidad eliminando o minimizando sus vicios (modernización), mientras otras dan por hecho una transición hacia otro modelo aún por determinar. Frente a este panorama, de “no respuesta”, “no camino seguro”, pareciera que lo que queda es incertidumbre. Ciertamente, tal como refiere Castel (2010), ante al avance de la individualización en la sociedad, la incertidumbre aumenta exponencialmente, y con ello lo que el autor denomina el “riesgo social”. De manera que Castel se orienta a la protección social por parte del Estado frente a la situación de riesgos en la población.

La gerencia aún parece etérea, soluble en un mar de incertidumbre que no vislumbra caminos claros para su desarrollo. Hasta ahora parece más bien un cúmulo de buenas ideas y protagonista de importantes discusiones a nivel académico. La gerencia pareciera funcionar cuando las estructuras responden a una racionalidad y una lógica que no siempre es la norma en la sociedad deconstruida. En la actualidad se observan cambios fundamentales en el tejido social que cuestionan fuertemente esas estructuras y su capacidad para emprender soluciones a los problemas sociales que se hacen cotidianos, pues la dinámica social ha rebasado la capacidad de la gerencia. Cabría preguntarse: ¿qué significa la gerencia para los países pobres o en vías de desarrollo?, ¿qué esperanzas les da

con respecto al progreso, nivel y calidad de vida, bienestar social, futuro previsible?, ¿qué gestiones concretas podemos referir que se traduzcan en acciones para conseguir el desarrollo humano, surgidos desde los grandes centros de poder a nivel mundial?, ¿qué tanto permanecemos en la mundialización y qué tanto hemos avanzado hacia la comprensión de la era planetaria?

Lo anterior sugiere el surgimiento, espontáneo o no, de un "nuevo tejido social" o un tejido social diferente, que enfrente la cultura del descrédito de las instituciones públicas, la falta de credibilidad y confianza, que de un sentido a la actividad gerencial de lo público, con pertinencia social y correspondencia con los objetivos y expectativas de los ciudadanos corresponsables de las políticas públicas y de su desarrollo humano.

Dice Morin (2002:39): "Conocer el hombre no es recortarlo del Universo sino ubicarlo en él…"

Referencias Bibliográficas

Augé, Marc (1995). Los no "lugares". Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad. España. Gedisa.

Bauman, Zygmaunt (2003). Modernidad líquida. Argentina. Fondo de Cultura Económica.

Barroso, Manuel (2005). Meditaciones Gerenciales. Caracas, Venezuela. Editorial Galac, S.A. Segunda Reimpresión.

Bauman, Zygmaunt (2008). La sociedad sitiada. Argentina. Fondo de Cultura Económica. 5ª reimpresión de 1ª edición en español (2004)

Bauman, Zygmaunt (2011). Daños colaterales. Desigualdades sociales en la era global. México. Fondo de Cultura Económica.

Benedicto XVI (2009). Caritas in veritate –caridad en la verdad-. Venezuela. San Pablo. Librería Editrice Vaticana.

Berman, Marshall (1982). Todo lo sólido se desvanece en el aire. La experiencia de la modernidad. Argentina. Siglo XXI. Tercera Edc.

Caballero, Francisco (2009). Algunas claves para la otra mundialización. Navarra. España. Txalaparta.

Castel, Robert. (2010). El ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo. Argentina. Fondo de Cultura Económica.

Dogan, Mattei. y Pahre, Robert. (1990). Creative Marginality. Innovation at the Intersections of Social Sciences. Westview Press. USA.

Giddens, Anthony (2006). Sociología. España. Alianza Editorial. 5ª Edición.

Gil Otaiza, Ricardo. (2013). La negación de lo humano. El Universal. Caracas, Venezuela. 04/10/2013. http://www.eluniversal.com/opinion/131004/la-negacion-de-lo-humano, recuperado en fecha 04/10/2013.

Habermas, Jürgen (1988). Capítulo: "La modernidad, un proyecto incompleto". Extractado de: Foster, Hal (editor) (1988). "La posmodernidad". Editorial Kairós, México, 1988. Séptima Edc.

Martínez, Miguel (2004). Ciencia y arte en la metodología cualitativa. México. Trillas.

Morin, Edgar. (2002). La cabeza bien puesta. Repensar la reforma. Reformar el pensamiento. Buenos Aires. Nueva Visión. 1ª edc. 5ª reimp.

Morin, Edgar (2011). La Vía. Para el futuro de la humanidad. España. Paidós.

Rojas, Belkys (2010). Investigación cualitativa. Fundamentos y praxis. Caracas. FEDUPEL. Segunda Edc.

Touraine, Alain (2012). Crítica de la modernidad. México. Fondo de Cultura Económica. Tercera reimpresión de segunda Edc. Año 2000. Primera Edc. Año 1992.

CAPÍTULO 8

PENSAMIENTO SISTÉMICO Y PENSAMIENTO COMPLEJO EN LAS ORGANIZACIONES

Benito Hamidian

Resumen

El presente trabajo tiene por objeto presentar elementos fundamentales que definen a las organizaciones de hoy, en contextos altamente complejos y de incertidumbre, dejando atrás formas de representación paradigmáticas que dificultan la comprensión y el buen desempeño institucional. En este marco, el pensamiento sistémico y la complejidad, aportan dos perspectivas muy importantes que permiten visualizar el contexto en el que desarrollan sus actividades hoy en días las organizaciones, así como la prospectiva escenificada en ambientes complejos y de incertidumbre. Para ello se realizó una investigación de tipo documental, revisando autores representativos en la temática, concluyéndose sobre la necesidad de indicar que las alusiones que giran en torno al pensamiento sistémico y al pensamiento complejo producen diversos enfoques y comprensiones en el mundo de la realidad, con valoraciones muy cuestionadas, lo cual hace necesario un análisis minucioso y reflexivo, en virtud de que afectan problemáticas de orden epistemológico y ontológico en el abordaje científico.

Palabras clave: pensamiento sistémico, pensamiento complejo, paradigmas.

Introducción

El pensamiento sistémico como actitud en la percepción del mundo real en el cual coexistimos, es percibido como un componente independientemente de sus partes, el cual desafía en el mundo holístico al método científico, en virtud de que el mismo se adapta a los paradigmas de carácter

integrador, buscando de este modo el análisis de las situaciones en primer orden hasta llegar a las conclusiones, obteniendo como producto, un conjunto de soluciones a través de la consideración de elementos y relaciones que conforman estructuras, moldeando así el paradigma del pensamiento sistémico, comprendiendo el entorno y su contorno como un todo, es decir, un sistema y es aquí donde la base filosófica que lo sustenta es el Holismo, proveniente del griego holos cuyo significado es entero.

Asimismo, el enfoque sistémico contemporáneo, aplicado al estudio de la sociedad o los fenómenos sociales, como un ente dinamizador de los sistemas, subyace como un proceso del planteamiento holístico que permite analizar, identificar y comprender con mayor precisión los problemas que se presentan, junto a sus causas y consecuencias en el plano social.

Sin embargo vale acotar que el pensamiento sigue su evolución y en su proceso de transformación, el mismo da paso a lo que hoy en día se llama el pensamiento complejo, situando al pensamiento sistémico en una esfera caracterizada como un paradigma simplificador, donde reconoce la existencia de los sistemas y su influencia en el quehacer cotidiano. Por otro lado la complejidad como pensamiento, visualiza el holismo como un reduccionismo común, ambicionando de esta manera el desarrollo de un conocimiento multidimensional, de orden transversal, global en su totalidad, pero indicando que la totalidad no vendría a ser la verdad, ya que las partes no pueden ir a una reducción de un todo, ni el todo alcanza explicarse en las partes.

Bajo estos esquemas se desarrolló la presente investigación, defendiendo ambas posturas para su aplicación en la comprensión de la realidad social.

Pensamiento sistémico y pensamiento complejo

Durante mucho tiempo, el pensamiento positivista ha ocupado privilegiadamente un sitial que lo posiciona preferentemente como forma de explicación de los fenómenos, primero en las llamadas ciencias duras y luego aplicado de manera automática a las ciencias sociales. Con la emergencia de esta modernidad, surgida a raíz de la revolución francesa y la revolución industrial, el conocimiento científico moderno tuvo por objeto revelar el orden simple al que obedecen los fenómenos a través de la verificación empírica y lógica. Aún en la actualidad, opera mediante la

selección de datos significativos y rechazo de los no significativos, y en ese sentido: separa (distingue) y une (asocia), jerarquiza y centraliza. Todo a través de los paradigmas científicos, por excelencia simplificadores.

De esta manera, la ciencia tradicional se constituyó en la era moderna a través de un paradigma, el paradigma científico, que tiene como principales rasgos los siguientes:

- Constituye una visión del mundo compartida por un grupo de personas, por lo tanto tiene un carácter socializador y normativo.
- Concepto amplio que es aceptado como verdadero y que influye sobre la interpretación de los datos.
- Es un modelo o esquema fundamental que organiza nuestras opiniones con respecto a algún tema en particular.
- Una perspectiva general de interpretar al mundo.
- Es la forma básica de percibir, pensar, evaluar y hacer, asociado con una particular visión de la realidad.
- Es la forma particular cómo se organiza racionalmente el conjunto de teorías, leyes y principios de una disciplina científica, y que se traduce en la formulación de los problemas de estudio, redefine los métodos y técnicas y las formas de práctica, así como los criterios de verdad y procesos de verificación.
- Imagen del mundo y creencias básicas de la comunidad científica acerca de la realidad.
- Imagen del objeto de una ciencia. Sirve para definir lo que se debe estudiar, las preguntas que es necesario responder, cómo debe preguntarse y qué reglas es preciso seguir para interpretar las respuestas obtenidas.

El pensamiento sistémico rompe con el paradigma al cual está acostumbrado el ser humano, de pensar de forma lineal, sin embargo es importante acotar que el mundo se desarrolla bajo un

paradigma distinto al lineal, ya que vivimos en una sociedad donde los acontecimientos no son de orden cíclicos, sino más bien dinámicos y sistémicos.

El pensamiento sistémico se considera como una disciplina que permite en su esencia visualizar la cosmovisión del mundo, donde puedan interactuar los actores que se interrelacionan, junto al conjunto de reglas y propósitos, originando de tal forma intervención de impactos positivos.

Es importante destacar que en el paradigma sistémico existe un conjunto de estructuras que caracterizan y modelan su comportamiento, en el cual por ejemplo, desde la perspectiva de la gestión política y gobernanza estratégica, figuran ser unos arquetipos del pensamiento de orden sistémico, entre los cuales están:

- **Resistencia a las políticas:** En el entendido cuando los actores que interactúan en el sistema poseen metas diferentes y contrarias, donde estos dialogan, negocian y buscan el establecimiento de un conjunto de objetivos compartidos, donde hay un punto en común de ser aceptado.
- **Deriva hacia el bajo desempeño:** Si se permite que los estándares de desempeño sean influenciados por bajos desempeños anteriores, esto generará un desgaste continuo de los estándares.
- **Escalamiento.** Los actores buscan tener un posicionamiento de orden ventajoso con respecto a los demás. En el campo de la gerencia este posicionamiento vislumbra la supremacía de la gobernabilidad sobre los que buscan atención del estado.

La necesidad de desarrollar la teoría sistémica nos ubica como principio el manejar una extraordinaria herramienta para la comprensión de la sociedad, sobre todo en el contexto de nuestro país, la cual permita hacer un reconocimiento en determinadas áreas de orden sensible con respecto a los demás miembros de ese contexto social.

Dentro de las críticas al pensamiento sistémico,

> La Teoría de Sistemas y la Cibernética se recortan en una zona incierta común. En principio, el campo de la Teoría de Sistemas es mucho más amplio, casi universal, porque en un sentido toda realidad conocida, desde el átomo hasta la

> galaxia, pasando por la molécula, la célula, el organismo y la sociedad, puede ser concebida como sistema, es decir, como asociación combinatoria de elementos diferentes. De hecho, la Teoría de Sistemas, que empezó con von Bertalanffy como una reflexión sobre la Biología, se expandió frondosamente, a partir de los años 1950, en las más variadas direcciones. Podríamos decir, de la Teoría de Sistemas, que ofrece un aspecto incierto para el observador exterior y, para aquél que penetra en ella, revela al menos tres facetas, tres direcciones contradictorias. Hay un sistemismo fecundo que lleva en sí un principio de complejidad…; hay un sistemismo vago y plano, fundado sobre la repetición de algunas verdades asépticas primeras («holísticas») que nunca llegaran a ser operantes; está, finalmente, el system analysis, que es el equivalente sistémico del engineering cibernético, pero mucho menos fiable, y que transforma el sistemismo en su contrario, es decir, como el término analysis indica, en operaciones reduccionistas. El sistemismo tiene, en principio, los mismos aspectos fecundos que la Cibernética (ésta, refiriéndose al concepto de máquina, conserva en la abstracción algo de su origen concreto y empírico). La virtud sistémica es: a) haber puesto en el centro de la teoría, con la noción de sistema, no una unidad elemental discreta, sino una unidad compleja, un «todo» que no se reduce a la «suma» de sus partes constitutivas; b) haber concebido la noción de sistema, no como una noción «real», ni como una noción puramente formal, sino como una noción ambigua o fantasma; c) situarse en un nivel transdisciplinario que permite concebir, al mismo tiempo, tanto la unidad como la diferenciación de las ciencias, no solamente según la naturaleza material de su objeto, sino también según los tipos y las complejidades de los fenómenos de asociación/organización. En este último sentido, el campo de la Teoría de Sistemas es, no solamente más amplio que el de la Cibernética, sino de una amplitud que se extiende a todo lo cognoscible. (pp. 36-38)

Con base en lo anterior, el pensamiento complejo proporciona nuevas matices en el campo de la interpretación, que en muchos casos no es fácil de comprender. En una conferencia impartida por Morin en una escuela en París, se les planteó a los niños: "¿qué es la complejidad?". La respuesta de una alumna fue: "la complejidad es una complejidad que es compleja", y realmente es así.

Cuando Morin (1994) se pregunta acerca de ¿qué es la complejidad?, refiere:

> A primera vista la complejidad es un tejido (complexus: lo que está tejido en conjunto) de constituyentes heterogéneos inseparablemente asociados: presenta la paradoja de lo uno y lo múltiple. Al mirar con más atención, la complejidad es, efectivamente, el tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares, que constituyen nuestro mundo fenoménico. Así es que la complejidad se presenta con los rasgos inquietantes de lo enredado, de lo inextricable, del desorden, la ambigüedad, la incertidumbre... De allí la

> necesidad, para el conocimiento, de poner orden en los fenómenos rechazando el desorden, de descartar lo incierto, es decir, de seleccionar los elementos de orden y de certidumbre, de quitar ambigüedad, clarificar, distinguir, jerarquizar... Pero tales operaciones, necesarias para la inteligibilidad, corren el riesgo de producir ceguera si eliminan a los otros caracteres de lo complejo; y, efectivamente, como ya lo he indicado, nos han vuelto ciegos.
>
> Pero la complejidad ha vuelto a las ciencias por la misma vía por la que se había ido. El desarrollo mismo de la ciencia física, que se ocupaba de revelar el Orden impecable del mundo, su determinismo absoluto y perfecto, su obediencia a una Ley única y su constitución de una materia simple primigenia (el átomo), se ha abierto finalmente a la complejidad de lo real... Finalmente, se hizo evidente que la vida no es una sustancia, sino un fenómeno de auto-eco-organización extraordinariamente complejo que produce la autonomía. Desde entonces es evidente que los fenómenos antropo-sociales no podrían obedecer a principios de inteligilibilidad menos complejos que aquellos requeridos para los fenómenos naturales. Nos hizo falta afrontar la complejidad antropo-social en vez de disolverla u ocultarla. La dificultad del pensamiento complejo es que debe afrontar lo entramado (el juego infinito de interretroacciones), la solidaridad de los fenómenos entre sí, la bruma, la incertidumbre, la contradicción. Pero nosotros podemos elaborar algunos de los útiles conceptuales, algunos de los principios, para esa aventura, y podemos entrever el aspecto del nuevo paradigma de complejidad que debiera emerger. (pp. 28-30)

La complejidad se ha abordado desde una perspectiva de lógica profunda, con entropía métrica y una importante acumulación de información, siendo así, el pensamiento complejo supone que desde las áreas del conocimiento, como son las ciencias duras, blandas, la literatura, religión o en su defecto, los ámbitos de la vida social, esta se compromete en desarrollar un método con capacidad de pensar las experiencias del ser humano, donde se pueda navegar hacia nuevos y desconocidos descubrimientos entre los cuales se encuentran: leer, pensar, escribir, sentir, sin amarres o fronteras de acuerdo a los conocimientos, pero con una conducción que permita complejizar las visiones.

De acuerdo a éste tenor, es importante considerar el momento para el estudio de los aspectos que circundan la experiencia humana, ya sea por necesidad, multidiciplinalidad, como indica Morin (1994), que cuando más se tiene sentido la comprensión, más se propone reducir la experticia a un conjunto de sectores limitados del saber y es cuando más se fenece la tentación del pensamiento de orden reduccionista.

Según Morin (1994):

> La necesidad del pensamiento complejo no sabrá ser justificada en algunas líneas. Tal necesidad no puede más que imponerse progresivamente a lo largo de un camino en el cual aparecerán, ante todo, los límites, las insuficiencias y las carencias del pensamiento simplificante, es decir, las condiciones en las cuales no podemos eludir el desafío de lo complejo. (p.17).

Morin, Ciurana y Motta (2003), parten de la premisa de la necesidad de invertir el determinismo científico: De las partes al todo, en sustitución por la complejidad: Del todo a las partes. De esta manera, el estudio del pensamiento complejo se hace más "complejo". Si la realidad no es simple, el conocimiento tampoco puede serlo so pena de incurrir en un error.

De esta manera, Morin plantea superar el pensamiento simplificador, que se vincula a un sistema de conocimiento para explicar una realidad y comprender el mundo y lo humano desde una perspectiva unidimensional y simplista.

Es importante explicar los fundamentos que sustentan el pensamiento complejo.

- **Generación de patrones, regularidades y jerarquías:** La complejidad se localiza en un determinado espacio entre orden y desorden, lo cual se plasma en una autoorganización originando de tal modo patrones, regularidades y jerarquías ineludibles para que un determinado sistema sobreviva.
- **Flexibilidad, azar, estocasticidad:** La complejidad considera que las interacciones entre los elementos son siempre aleatorias, por ende éste orden se concibe desde fenómenos no predecibles, producto del azar y la incertidumbre que se manejan en la ambiente
- **Auto-organización:** La dinámica de una entidad compleja contiene una entropía que es la tendencia de un sistema para entra en desorden interno, mientras que la negentropia se visualiza como la presión ejercida para mantener el orden interno del sistema, una vez que hay entrado en un orden interno es decir en una autoorganización.
- **Incertidumbre:** Desde la perspectiva del modernismo la incertidumbre tiene su génesis en la ausencia de información que se relaciona con el fenómeno en cuestión de ser estudiado, logrando así superarse en la medida que se acumule información producto de la

investigación, sin embargo, para la complejidad esta acumulación de información no invalida la incertidumbre, ya que es inseparable a los fenómenos por ser de carácter predecible.

Estos fundamentos se soportan en principios que pueden contribuir a la interpretación de la complejidad:

- **Principio dialógico:** Consiste en el diálogo entre dos lógicas, las cuales son requeridas entre ambas, relacionándose de tal manera dos términos que pueden ser complementarios o antagónicos entre sí, este principio permite sostener la dualidad en el epicentro de la unidad misma.
- **Principio de Recursividad Organizacional:** Aquello que es producido vuelve a aquello que lo originó, para convertirse en un productor, con este principio de recursividad descompone la idea de cusa/efecto, ya que se convierte en un ciclo autoconstitutivo, auto-organizador y auto-productor a la vez.
- **Principio Hologramático:** Trasciende al reduccionismo que visualiza sólo las partes y al holismo que ve al todo, es decir engrandece al conocimiento de sus partes por el todo y del todo por sus partes, en una misma dirección de movimientos producto de conocimientos.

Estos principios se oponen a los principios tradicionales de la ciencia que se basan en:

- La disyunción: tiende a aislar, a considerar los objetos aislados de su entorno, no ve conexiones.
- La reducción: explica la realidad en sólo uno de sus elementos (psíquico, biológico, espiritual)
- La abstracción: establece leyes generales, desconociendo las particularidades de donde surgen.
- La causalidad: ve la realidad como una serie de causas-efectos, trayecto lineal.

Lo planteado hasta aquí, sobre el pensamiento sistémico y el pensamiento complejo, muestra una visión de cómo el conocimiento va evolucionando a la par del pensamiento humano, sus organizaciones y las necesidades de evolución de la sociedad. De esta manera, las teorías

contemporáneas rescatan la necesidad de destacar los imperativos que dan validez a la existencia de la ciencia, el conocimiento y las organizaciones como instrumentos para el desarrollo de las interacciones sociales y la sociedad en general. La superación de las críticas que han surgido sobre la modernidad, implica conocer el significado del ser humano, pues la condición humana está desintegrada, para lo cual es necesario movilizar todas las ciencias y manejar las incertidumbres para afrontarlas. Se trata de una "reconciliación" entre la ciencia y su razón de ser, lo humano.

La humanidad ha puesto una excesiva confianza en las instituciones para garantizar el ejercicio del derecho al desarrollo, sin embargo, la noción de progreso sobre la que se soporta la de desarrollo, se ha vuelto incierta, pues a pesar de los evidentes avances, sobre todo a nivel de la tecnología y la complejidad de los sistemas organizacionales para ordenar la sociedad, aún persiste el hambre, la pobreza, la exclusión, la discriminación y las enfermedades en muchos países del mundo.

De esta manera, se podría afirmar que existe una idea de subdesarrollo de la noción de desarrollo, en la cual han aparecido nuevas categorías de pobres en países ricos y nuevas categorías de ricos en países pobres. Esto ha traído consigo el mito de que el desarrollo tecnológico trae desarrollo económico y como consecuencia, bienestar social, lo cual en la actualidad está evidenciado.

El hombre no ha sido valorado suficientemente en su esencia, convirtiéndose en un instrumento para el desarrollo, pero sin gozar de sus beneficios plenamente. Refiere Benedicto XVI (2009) que el auténtico desarrollo del hombre concierne de manera unitaria a la totalidad de la persona en todas sus dimensiones. El auténtico desarrollo debe ser integral, es decir, promover a todos los hombres y a todo el hombre, hasta la humanidad entera. El auténtico desarrollo del hombre concierne de manera unitaria a la totalidad de la persona en todas sus dimensiones.

Lo anterior implica reflexión sobre la crisis de los paradigmas actuales para dar explicación a los fenómenos sociales cada vez más complejos, el reposicionamiento del sujeto cognoscente y participante y el sistema-mundo. Se hace indispensable para ello, la interpretación de la dinámica de la organización a través de los principios del pensamiento complejo.

Conclusiones

El pensamiento sistémico es considerado como una actitud intrínseca del ser humano, que se sitúa bajo la perspectiva del mundo real en torno a sus totalidades que sirve como conexión de análisis, comprensión medular y un accionar, que al final se diferencia del método científico, que sólo percibe partes de éste, sin embargo se caracteriza, por considerar que la totalidad puede ser más o menos a la suma de las partes, fundamentada en la corriente filosófica influenciada por los sistemas modernos que determinan objetivos de orden táctico y poco puntuales.

El término complejo está asociado al conjunto de cosas que son difíciles de comprender, muchas veces inalcanzable cuando hay ausencia de destrezas o un determinado conocimiento, de este modo el pensamiento complejo consiste en fundar relaciones y complementos, considerando en todo momento la reciprocidad entre el lugar y sus partes.

En conclusión es preciso indicar que las alusiones que giran en torno al pensamiento sistémico y al pensamiento complejo producen diversos enfoques y comprensiones en el mundo de la realidad, con valoraciones muy cuestionadas, lo cual hace necesario un análisis minucioso y reflexivo, en virtud de que afectan problemáticas de orden epistemológico y ontológico en el abordaje científico, no se puede obviar en lo referente al místico argumento sobre el desarrollo bajo la concepción de orden reduccionista, olvidando de tal forma las primordiales claves de la esencia humanística desde la visión biológica, psicológica o espiritual y por supuesto, de lo humano.

Referencias

Benedicto XVI (2009). Caritas in veritate – Caridad en la verdad-. Caracas. Librería Editrice Baticana.

Morin, Edgar (1994). Introducción al pensamiento complejo. España. Madrid. Ed. Gedisa. 1ª edición en castellano. Traducción de Marcelo Pakman.

Morin, Edgar; Emilio Roger Ciurana y Raúl D. Motta (2003). Educar en la era planetaria. Barcelona: Editorial Gedisa.

Teoría
y
actores sociales

CAPÍTULO 9

GERENCIA PÚBLICA PARA EL DESARROLLO HUMANO

Williams Aranguren Álvarez

Introducción

Históricamente, la gerencia pública ha sido objeto de importantes críticas, pues como dinamizadora de la cuestión social, recae sobre la misma la responsabilidad de orientar la convivencia ciudadana y la satisfacción de las necesidades fundamentales de la sociedad. No obstante, el ambiente en el cual se desarrollan sus funciones está impregnado de una alta complejidad que dificulta su gestión, al punto de persistir en una "permanente crisis", muy visualizada, sobre todo, en los llamados países en vía de desarrollo. Las explicaciones para tratar de comprender el déficit de la gerencia pública, pueden venir desde diversos ángulos. Hay muchos fenómenos contemporáneos que conforman diferentes perspectivas para abordar el estudio de este problema, tales como las tendencias globalizadoras y flexibilizadoras, que se traducen en la adopción de formas de organización y gerencia que desdibujan la centralidad de lo humano en el proceso productivo, cosificando la función del trabajo, impactando negativamente en el aspecto ecológico, que va desde la preservación de la naturaleza hasta de la vida misma de los individuos, su salud física y mental. En el caso venezolano, se aprecia claramente que a pesar de la bonanza económica que ha disfrutado este país en los últimos años, los indicadores sociales no se corresponden con este panorama, lo cual obliga a los administradores de la cuestión social a revisar su gestión y establecer estrategias para encausar las organizaciones del sector público en función del logro de mejores índices de desarrollo que se traduzcan en calidad de vida.

En este contexto, este trabajo tiene por objeto discutir la dinámica actual de la gerencia pública, develando el contexto en el cual se desenvuelve y sus principales retos frente a la necesaria construcción prospectiva y su incidencia en el desarrollo humano. Para ello se realizó una investigación de tipo documental cuyo resultado lo constituye una disertación teórica sobre la

concepción de la gerencia pública, la necesidad de reconceptualización y readaptación a los nuevos escenarios mundiales y nacionales, constituyendo una fuente para la discusión y la realización de futuras investigaciones en el área.

Lo anterior constituye un reto para la gerencia pública en el siglo XXI, pues le corresponde realizar sus funciones en ambientes complejos y cambiantes, signados por la incertidumbre y las restricciones propias del sector público. Por lo que se pretende a través de esta investigación, aportar elementos para el análisis de los desafíos que plantean las formas actuales de gerenciar lo público, centrado en la garantía de la calidad de vida y el desarrollo humano, acorde con los nuevos enfoques de corte humanista. He allí la construcción teórica necesaria.

La problemática del desarrollo en la mira ¿de qué modelo de desarrollo estamos hablando?

Las visiones sobre desarrollo representan una discusión de larga data, primero enfocada principalmente desde el aspecto económico y en las últimas décadas han venido cobrando fuerza los enfoques humanistas, producto de las críticas a los efectos que han generado los modelos de desarrollo implantados. Morin (2011), describe este contexto como "crisis del desarrollo" ocasionado por la mundialización, que se manifiesta en tres dimensiones: globalización, occidentalización y desarrollo. Al respecto dice:

> La noción de desarrollo engloba múltiples avances en la prosperidad y el bienestar, la mejora general de las condiciones de vida, la reducción de las desigualdades, la paz social y la democracia. Es la locomotora del desarrollo tecnoeconómico la que se supone que arrastrará los vagones del bienestar, de la armonía social y de la democracia… (p. 25)

Sin embargo, plantea Morin que el desarrollo ha creado nuevas corrupciones, destruido la solidaridad tradicional multiplicando las individualidades, por lo que considera el desarrollo como antiético, creando enormes zonas de miseria en Asia, África y América Latina (p. 26)

En este marco, ya no se ve muy claramente la ecuación (lineal por cierto) de que el progreso técnico trae consigo progreso económico y por tanto desarrollo y bienestar social. Más bien la atención deriva en la dialéctica que parte de la idea de que junto al bien individual hay un bien relacionado con el vivir social de las personas o el bien común, el bien de "todos nosotros", conformado por

individuos y grupos unidos en comunidad social, estructurado por un conjunto de instituciones jurídicas, civiles, políticas y culturales, lo cual abarca necesariamente a toda la familia humana, la comunidad de los pueblos y naciones. El riesgo actual es la interdependencia entre los hombres y los pueblos, divorciada en muchos casos de la conciencia y el intelecto que pueda devenir en un desarrollo verdaderamente humano integral y humanizador, lo cual no se asegura solamente con el progreso técnico, pues se debe abrir la conciencia del ser humano a las relaciones recíprocas de libertad y responsabilidad. La cuestión social se hace mundial.

Benedicto XVI (2009) en la encíclica Caritas in veritate destaca el mensaje de la Populorum Progressio de Pablo VI del 26/03/1967, que enfatiza en el desarrollo integral del hombre, siendo que el auténtico desarrollo del hombre concierne de manera unitaria a la totalidad de la persona en todas sus dimensiones (2009:21), distinguiendo los factores intrínsecos y extrínsecos que lo conforman y desarrollan. Hace una crítica al surgimiento de una institucionalidad para garantizar el desarrollo, como si la misma lo pudiera conseguir de manera autónoma, lo cual la historia se ha encargado de demostrar lo contrario. Ninguna estructura puede garantizar el desarrollo humano integral desde afuera, sin incluir la responsabilidad humana, lo contrario implicaría una falsa seguridad y el sometimiento del hombre reducido a un medio para el desarrollo. Un tema ampliamente tratado en este texto es el relacionado con la técnica, pues resulta riesgosa la confianza que se ha dado a este factor como motor del desarrollo. En tal sentido, se considera la técnica como ambivalente, contando con sus propulsores y sus detractores, quienes la catalogan como antihumana y que contribuye con la degradación. Sin embargo, habría que valorar en su justa medida los aportes que la misma podría realizar en beneficio de la humanidad, controlando las desviaciones del desarrollo.

Apuntando a la problemática del desarrollo, se podría decir que la misma no sólo afecta los aspectos técnicos de la vida del hombre, sino que también influye sobre su historia y su camino. Junto al concepto de desarrollo aparece el de subdesarrollo, el cual no surge por casualidad o de una necesidad histórica, sino que depende de la responsabilidad humana. De allí el llamado a los hombres a asumir una responsabilidad común, en pleno disfrute de su libertad, que es lo que garantiza el desarrollo integralmente humano. Decía Pablo VI que lo que comporta esencialmente el auténtico desarrollo es su carácter integral, es decir, que promueve a “todos los hombres y a todo

el hombre" (2009:33). Lo que cuenta es el hombre, cada hombre, cada agrupación de hombres, hasta la humanidad entera. De esta manera, la verdad del desarrollo consiste en su totalidad, de lo contrario, no sería un verdadero desarrollo (Op.Cit.:34). Para lograr este cambio es necesario reflexionar sobre un humanismo nuevo que permita al hombre moderno encontrarse a sí mismo, el desarrollo humano. Estas reformas son urgentes.

El desarrollo buscaba como objetivo eliminar el hambre, la miseria, las enfermedades y el analfabetismo, abordándose desde el punto de vista económico, político y social. Sin embargo, el "mal uso" de estas estructuras ha devenido en problemáticas que cuestionan fuertemente, por ejemplo, la capacidad de la economía o la política de lograr los objetivos sociales. La crisis obliga a revisar el camino, convirtiéndose en una oportunidad para discernir y proyectar un modo nuevo, un futuro nuevo desarrollo. Las causas del desarrollo y del subdesarrollo son múltiples y hasta en los países ricos surgen nuevas categorías sociales que representan situación de pobreza. De la misma manera, en países pobres se pueden constatar grupos que disfrutan de un superdesarrollo en contraste con una miseria deshumanizadora. De allí la importancia de la reflexión, sobre todo de los actores políticos y económicos de los países, para lograr un desarrollo con responsabilidad social, pues no basta progresar sólo desde el punto de vista económico o tecnológico, el desarrollo necesita ser auténtico e integral.

En este marco, el papel del Estado es fundamental. Está llamado a corregir los errores y disfunciones de los sistemas, en un esfuerzo renovador para crear conciencia sobre los modos de producción y la ética. No es racional la búsqueda del desarrollo económico, la máxima rentabilidad y competitividad, a costa de la disminución de la seguridad social y condiciones de trabajo de los seres humanos involucrados. El principal capital a develar es el humano, la persona en su integridad, como centro y fin de toda vida económico-social. Destaca la discusión del aspecto cultural: la separación de la cultura de la naturaleza humana siendo el hombre reducido en sus dimensiones, el bajo nivel cultural que en muchos casos provoca el sometimiento y la manipulación, el respeto a la vida, la negación del derecho a la libertad en sus diferentes vertientes.

El desarrollo humano integral comprende una multiplicidad de aspectos que lo hacen verdaderamente complejo, involucrando diferentes ámbitos del saber, la interdisciplinariedad. Sin

embargo, la valoración moral y la ciencia deben crecer juntas, debe haber diálogo entre la ciencia y el pensamiento, para el desarrollo del saber, un saber pertinente para el desarrollo de los pueblos y del hombre en todas sus dimensiones.

Preocupa que los temas que se debatían como fundamentales hace ya cuarenta años sigan en la agenda, con nuevos matices, pero persisten, como lo son el desarrollo y el progreso. La economía, al igual que la técnica, no puede plantearse las soluciones por sí sola. Debe orientarse a la consecución del bien común mediante la redistribución, siendo la acción política crucial para evitar desequilibrios graves. Hay que reconocer hechos como la economía solidaria y la dimensión social de las empresas. Juan Pablo II refería que invertir tiene siempre un significado moral, además de económico, esto es, un significado humano. Detrás de un proceso socioeconómico hay personas y pueblos para los que esta actividad debe tener un significado de utilidad y desarrollo. Los seres humanos deben ser los protagonistas y no las víctimas de las formas de desarrollo. De allí la necesidad de corregir las disfunciones que causan las desviaciones y las divisiones entre los pueblos, de manera que "la redistribución de la riqueza no comporte una redistribución de la pobreza" (Benedicto XVI, 2009:90).

Cualquier iniciativa de desarrollo debe partir de la centralidad de la persona humana, que es quien debe asumirse en el deber del desarrollo. La cooperación para el desarrollo, además de contemplar la dimensión económica, debe abarcar lo cultural y lo humano, la identidad cultural propia y ajena, los sujetos de la cooperación. El desarrollo de los pueblos está íntimamente vinculado al desarrollo de cada hombre. La técnica debe estar al servicio del hombre y no reducirlo, cercenando su libertad. Todo tiene un significado plenamente humano del quehacer del hombre.

Lo anterior es una muestra que expresa la "pérdida del norte" de los sistemas en el modelo de desarrollo actual: en nuestros países el índice educativo se mide por el número de personas dentro del sistema y porcentaje de graduados, sin detenerse a evaluar los significados que tiene para la persona y la sociedad el involucrarse en una experiencia formativa, con consecuencias individuales (personales), grupales y colectivas. Así mismo, la economía se justifica por el índice de crecimiento anual, aunque el porcentaje de pobreza cuente una historia diferente. Los países son analizados y clasificados a través de indicadores internacionalmente reconocidos, aunque internamente las

categorías de personas viven experiencias totalmente diferentes entre pobreza y riqueza, exclusión y discriminación. Por su parte, sobre todo en los países llamados en vía de desarrollo o pobres, las organizaciones públicas altamente burocratizadas dan respuesta limitada a las demandas crecientes de satisfacción de necesidades sociales y, en definitiva, todos estos sistemas son vistos por los afectados, como independientes de su devenir histórico, supeditados a sus consecuencias y sin mucho ánimo por revertir procesos que parecen inalcanzables a la intervención de la persona humana. El resultado de ello, un hombre desvinculado de sí mismo, enajenado, sin conciencia plena de su libertad. Este tema obliga a una discusión mucho más estructural incrustada en el modelo de desarrollo de la modernidad.

Lo anterior nos lleva a una pregunta obligada y con la cual se inició esta parte: ¿de qué modelo de desarrollo estamos hablando? La historia demanda de nosotros analizar estos temas y ofrecer alternativas no paradigmáticas que encausen la solución a los vicios del modelo de desarrollo actual. Lamentablemente, aún no hay respuestas firmes, acabadas, sin embargo, las críticas y cuestionamientos sugieren cursos a seguir.

Aproximarse a lo humano desde la unitas multiplex

A partir de las revoluciones científico-técnicas, el hombre se propuso el dominio de la naturaleza para ponerla a su servicio y ya no preocuparse por el hambre, las enfermedades, las sequías o el disconfort y para ello, se sirvió de la ciencia a su disposición. En este modelo de desarrollo, pareciera, entonces, que por un lado las ciencias, el conocimiento y la técnica marcan un curso, y el ser humano, debiendo conformar el centro, lleva un curso al margen. Esta incompatibilidad sesga los beneficios de la ciencia en pro de la humanidad, generando desigualdades, discriminación y la aparición de nuevos males que atentan contra el equilibrio ecológico, lo cual incluye al humano como una especie más de la naturaleza. Sin embargo, la especie humana está impregnada de diversidad, de multiplicidad: por una parte está su naturaleza biológica, física y cósmica y por el otro lado su diversidad psicocultural (actitudes, comportamientos, personalidades múltiples). Esto es, por una parte depende totalmente de su naturaleza biológica, física y cósmica y por la otra depende totalmente de la cultura (la palabra, el mito, las ideas, la razón, la conciencia). Esa complejidad y diversidad "…son las que *también* hacen la unidad del hombre" (Morin, 2006; 63).

Reconocer la diversidad, es también reconocer la identidad humana. "…El principio de identidad humano es *unitas multiplex,* la unidad múltiple, tanto desde el punto de vista biológico como cultural e individual", unidad bioantropológica común. (Morin, 2006; 63-64).

No obstante, como refiere Morin, las sociedades se perciben como especies rivales creando barreras y odios, de donde deriva la necesidad de revelar la unidad de la especie, la identidad humana, los universales antropológicos, para reencontrar y completar la unidad del hombre, pero no para homogeneizarla y arrasar con su cultura, sino reconociendo plenamente las diversidades culturales, lo cual implica concretar para todos la identidad común, reformando el pensamiento y la moral para reconocer en todos y cada uno la identidad humana (unidad/diversidad compleja) (Morin, 2006; 64-65).

Ahora bien, la diversificación de las ciencias (especialización/compartimentado) contribuyó con el ocultamiento de la identidad del hombre, separando biología, sociología, psicología, historia y economía, entre otras, siendo cada una incapaz de mirar en el curso de la otra y por consiguiente, al hombre en su totalidad. Tal como refiere Morin (2002):

> Paradójicamente, actualmente las ciencias humanas son las que hacen el aporte más débil al estudio de la condición humana y esto sucede, precisamente, porque están desunidas, fragmentadas y compartimentadas. Esta situación oculta totalmente la relación individuo/especie/sociedad y oculta el ser humano propiamente dicho…" (p. 43).

Esta "reconciliación" o reunificación de las ciencias humanas pasa por superar el pensamiento simplificador por el pensamiento complejo, entendiendo al ser humano dentro de la cultura, lo cual implica la existencia de un ser biológico, pero con capacidad de pensamiento y conciencia. La unidad de la especie humana no debe atentar contra su diversidad (biológica, psicológica y cultural), se trata de comprender su unidad en la diversidad y su diversidad en la unidad, la unidad de lo múltiple, la multiplicidad del uno.

Refieren Morin, Ciurana y Motta (2003), que lo complejo recupera lo empírico, la incertidumbre, la incapacidad de lograr la certeza, de formular una ley, de concebir el orden absoluto, obligando a la redefinición del papel de la epistemología, del conocimiento del conocimiento. Por tanto, el

pensamiento complejo nunca es completo, porque es multidimensional, articulante, no parcelado, no dividido ni reduccionista, reconociendo por el contrario lo inacabado e incompleto de todo conocimiento. *Unitas multiplex* o la Unidad múltiple dimensiona al *ser* humano en su complejidad, reposicionándolo frente a la dialéctica y la dicotomía, mostrando un camino a seguir que no tiene un rumbo predeterminado ni un desenlace, sino un construir juntos en un vivir compartido. En esta visión del hombre, de su destino individual, social e histórico, las disciplinas pueden contribuir enormemente, lo cual representa un reto, no es tarea fácil, pues los paradigmas se han enraizado fuertemente en la manera de hacer ciencia o abordar al sujeto individual o colectivo.

Como individuos, la incertidumbre es inevitable frente a las posturas de Morin. Estas parecieran situarse en un mundo distante que quizás no podamos ver. Sin embargo, las mismas están llenas de optimismo por el futuro, lo cual indudablemente puede contagiar a la academia, los gobiernos, la política y la economía. Como vivientes de este sistema planetario, las teorías de Morin están cargadas de esperanzas por lograr un mundo diverso y reconciliado, con un gran sentido del otro y en función del otro, integrado, con sentido de lo individual y de lo colectivo, de la construcción y de la prospectiva responsable y en armonía con la naturaleza y la ecología, lo cual implica, por supuesto, la especie humana, como una más, en este pequeño puntito en el universo que llamamos mundo y que nos tocó habitar y vivir.

Buscando salidas

Como se ha podido apreciar, la sociedad contemporánea está más comprometida con preguntas que con respuestas, pues frente al declive de las formas de organización social en la actualidad y el modelo de desarrollo, se observan diferentes propuestas: unas que tratan de rescatar la modernidad eliminando o minimizando sus vicios (modernización), mientras otras dan por hecho una transición hacia otro modelo aún por determinar. Frente a este panorama, de "no respuesta", "no camino seguro", pareciera que lo que queda es incertidumbre. Ciertamente, tal como refiere Castel (2010), ante al avance de la individualización en la sociedad, la incertidumbre aumenta exponencialmente, y con ello lo que el autor denomina el "riesgo social". A este tipo de riesgo se suman el "riesgo dependencia" (producto de la prolongación de la esperanza de vida), el "riesgo desocupación" y el "riesgo precariedad", lo que en definitiva constituye la inseguridad social, debiendo ser

combatida a través de la mutualización de los riesgos sociales (pp. 30-31). De manera que Castel se orienta a la protección social por parte del Estado frente a la situación de riesgos en la población.

Por otro lado, Dogan y Pahre (1991), parten de la idea de que en las ciencias sociales es imperativo la innovación, como una manera de buscar salidas creativas a la crisis que plantea hoy el desarrollo, como factor clave para el impulso de una ciencia social con pertinencia que logre los impactos requeridos en la sociedad, no necesariamente enmarcada dentro de los dominios y el centro de la ciencia tradicional. Desde este ángulo, las ciencias administrativas y la gerencia como parte de ella, pueden ofrecer alternativas o miradas diferentes para movilizar las corrientes investigativas y académicas, de una manera crítica, generando dudas para despertar nuevos intereses. De allí la importancia del reconocimiento y profundización del estudio en los subdominios ubicados en las periferias del conocimiento, que permite indagar, cuestionar, equivocarse y a pesar de ello, manteniendo la rigurosidad científica, más no entendida en los términos tradicionales. Se debe poner la mirada más allá de lo cotidiano. El investigador debe asumir su compromiso y responsabilidad intelectual para ser creativo y cónsono con las necesidades de generación de un conocimiento pertinente que dé respuestas a las transformaciones sociales. No obstante, su mayor aporte no necesariamente se define en una teoría, la determinación de un proceso o un método, también puede significar un cuestionamiento, un reto, un "no camino", una "no teoría", un espacio para la duda, la reflexión, la confrontación de ideas, la discusión creativa, para abordar las cosas de manera diferente, de ser posible, de una forma no paradigmática y así dejar abierta la posibilidad de nuevas respuestas creativas y alternativas.

El pensamiento complejo abre espacios importantes para que estas discusiones se puedan realizar, sobre todo en el área de la gerencia y del desarrollo humano, en el cual la centralidad debe escaparse a las teorías administrativas que la han orientado (o determinado) desde hace muchas décadas y que no han permitido, o han restado fuerza, a la implementación de estrategias sociales que realmente impliquen un desarrollo humano, verdadero, con sentido de futuro y sustentable en el tiempo. Un desarrollo humano donde el sujeto participe y no se le impongan soluciones mágicas. Ciertamente la academia en sus diferentes niveles ha realizado innumerables aportes para el avance de las ciencias sociales, sin embargo, hay que dar un salto cualitativo importante, pues el progreso

del ser humano no va al mismo ritmo de los desarrollos de la tecnología, la economía o el sistema financiero, lo que hace cuestionar la centralidad definida en nuestro modelo de desarrollo actual.

El pensamiento complejo apuesta enérgicamente a la educación, como uno de los desafíos de la era planetaria. Morin, Ciurana y Motta (2002), parten de la necesidad de la construcción de una educación volcada en estrategias ciudadanas en función de la dignidad humana y en contraposición a formas tradicionales consideradas como barbarie, para despertar de una "sociedad mundo". Esta discusión se debate en el mito global de que con la industrialización se lograría el desarrollo económico (visión tecno-económica) y como una consecuencia de ello, el bienestar social y la felicidad de los individuos (desarrollos sociales, psíquicos y morales). Nada más alejado de ello, pues esta visión deja de lado la discusión cultural de las dimensiones técnicas, económicas, políticas y sociales propiamente y su influencia en los problemas humanos y su identidad, cada vez más enajenada. El desarrollo económico trae como consecuencia la degradación de la calidad de vida, con derivaciones que no sólo se remiten al ambiente físico (calentamiento global, modificación genética, destrucción de la naturaleza y los recursos naturales, entre otros), sino que también muestra su revés en la psiquis de los individuos a través de la transformación de la moral, el individualismo, la falta de solidaridad social y la ética.

De allí la pregunta: ¿Es posible despertar de la sociedad-mundo? La era planetaria conlleva la configuración de una sociedad planetaria, como parte de la superación de la sociedad-mundo, en la cual la educación cumple un papel fundamental, en la conformación de individuos críticamente comprometidos con la construcción de esta civilización planetaria a través de diferentes ejes estratégicos, que buscan fortalecer la capacidad de supervivencia de la humanidad, resistirse al retorno de la barbarie de otros tiempos, favorecer el desarrollo multidimensional con más libertad y comunidad, fortalecer el respeto a las culturas, reinvención del futuro, complejizar la política y civilizar la civilización a través de la construcción de una geopolítica centrada en el fortalecimiento de la cooperación, las redes sociales horizontales y articuladas con vocación planetaria.

Dice Morin (2002:39): "Conocer el hombre no es recortarlo del Universo sino ubicarlo en él…"

Gerencia del desarrollo humano ¿realidad o ficción? A manera de cierre

Mucho se habla del desarrollo humano y de las estrategias para conseguirlo o su gerencia, pero en el modelo actual ¿cuánto hemos conseguido? La gerencia del desarrollo humano puede implicar reformas estructurales, retos, muchas veces difíciles de implementar dado los grupos de interés y de poder altamente difundidos en la sociedad moderna contemporánea. Giddens (2006) en su análisis sobre la tercera vía, parte de la necesidad de abordar seis vertientes principales a saber: 1) La reconstrucción del gobierno (que responda a las necesidades de un mundo que se transforma, con una administración dinámica que revitalice la espera pública); 2) El desarrollo de la sociedad civil (unida al gobierno y a las empresas, la sociedad civil puede desempeñar funciones vitales para abordar problemas comunitarios); 3) La reconstrucción de la economía (mixta, equilibrada en su regulación); 4) La reforma del Estado de bienestar (hacerlo más eficiente en la protección de los más vulnerables, conformar una "sociedad asistencial", reducir las desigualdades y capacitar a los pobres); 5) La modernización ecológica (compromiso con la defensa del entorno natural que a su vez estimule el desarrollo económico) y 6) La reforma del sistema global (búsqueda de nuevas formas de gobernar al mundo, diferente a la globalización). (pp. 803-804).

Por su parte Morin se concentra en grandes reformas interdependientes, como la reforma de la vida, la moral, la de pensamiento, la de la educación, la de civilización y la política, como la vía hacia el desarrollo humano. En este sentido, Morin (2011) plantea un mensaje esperanzador, fundamentado, entre otros principios, en: a) Las virtudes generadoras/creadoras de la humanidad, en la que "…los grandes movimientos transformadores empiezan siempre, incluso en las sociedades esclerosadas, de forma marginal, desviada, modesta, nos muestra que las innovaciones creadoras son posibles siempre y en todas partes."; b) Las virtudes de las crisis, las cuales despiertan fuerzas regresivas a la vez que despiertan fuerzas generadoras/creadoras y a pesar de que las crisis representan peligros, tienen posibilidades transformadoras y c) La aspiración de la humanidad a la armonía, la cual guía las iniciativas de la sociedad para alimentar las vías reformadoras para lograr la metamorfosis (pp. 284-285).

La gerencia del desarrollo humano aún parece etérea, soluble en un mar de incertidumbre que no vislumbra caminos claros para ser alcanzada. Hasta ahora parece más bien un cúmulo de buenas

ideas y protagonista de importantes discusiones a nivel académico. La gerencia pareciera funcionar cuando las estructuras responden a una racionalidad y una lógica que no siempre es la norma en la sociedad deconstruida. En la actualidad se observan cambios fundamentales en el tejido social que cuestionan fuertemente esas estructuras y su capacidad para emprender soluciones a los problemas sociales que se hacen cotidianos, pues la dinámica social ha rebasado la capacidad de la gerencia pública. Cabría preguntarse: ¿qué significa la gerencia del desarrollo humano para los países pobres o en vías de desarrollo?, ¿qué esperanzas les da con respecto al progreso, nivel y calidad de vida, bienestar social, futuro previsible?, ¿qué gestiones concretas podemos referir que se traduzcan en acciones para conseguir el desarrollo humano, surgidos desde los grandes centros de poder a nivel mundial?, ¿qué tanto permanecemos en la mundialización y qué tanto hemos avanzado hacia la comprensión de la era planetaria?

Lo anterior sugiere el surgimiento, espontáneo o no, de un "nuevo tejido social" o un tejido social diferente, que enfrente la cultura del descrédito de las instituciones públicas, la falta de credibilidad y confianza, que de un sentido a la actividad gerencial de lo público, con pertinencia social y correspondencia con los objetivos y expectativas de los ciudadanos corresponsables de las políticas públicas y de su desarrollo humano.

Referencias bibliográficas

Barroso, M. (2005). Meditaciones Gerenciales. Editorial Galac, S.A. Caracas, Venezuela. Segunda Reimpresión.

Bauman, Z. (2008). La sociedad sitiada. Fondo de Cultura Económica. Argentina. 5ª reimpresión de 1ª edición en español (2004)

Benedicto XVI (2009). Caritas in veritate –caridad en la verdad-. San Pablo. Librería Editrice Vaticana. Venezuela.

Caballero, F. (2009). Algunas claves para la otra mundialización. Txalaparta. Navarra. España.

Castel, M. (2010). El ascenso de las incertidumbres. Fondo de Cultura Económica. Argentina.

Dogan, M. y Pahre, R. (1990). Creative Marginality. Innovation at the Intersections of Social Sciences. Westview Press. USA.

Giddens, A. (2006). Sociología. Alianza Editorial. España. 5ª Edición.

Gil Otaiza, R. (2013). La negación de lo humano. El Universal**.** Caracas, Venezuela. 04/10/2013. http://www.eluniversal.com/opinion/131004/la-negacion-de-lo-humano, recuperado en fecha 04/10/2013.

Mires, Fernando (1996). La revolución que nadie soñó o la otra posmodernidad. Caracas. Nueva Sociedad. Cap. 5: La revolución paradigmática, pp. 151-177.

Morin, E. (2000). Los siete saberes necesarios a la educación del futuro. Caracas. FACES-UCV. Edc. FACES-UCV. UNESCO. CIPOST.

Morin, E. (2002). La cabeza bien puesta. Repensar la reforma. Reformar el pensamiento. Buenos Aires. Nueva Visión. 1ª edc. 5ª reimp.

Morin, E. (2006). Tirrra-Patria. Buenos Aires. Nueva Visión. 1ª edc. 3ª reimp.

Morin, E. (2011). La Vía. Para el futuro de la humanidad. Paidós. España.

Morin, E.; Ciurana, E. y Motta, R. (2003). Educar en la era planetaria. Gedisa. España.

Touraine, A. (2012). Crítica de la modernidad. Fondo de Cultura Económica. México. 3ª reimpresión de 2ª edición (2000).

CAPÍTULO 10

EL PROFESOR UNIVERSITARIO: UNA PERSPECTIVA INTERPRETATIVA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR DESDE LA TEORÍA SOCIAL EN EL MARCO DE UN MUNDO GLOBALIZADO

Francis Lagardera Chacín

Resumen

El presente ensayo pretende generar algunas perspectivas de la acción y pertinencia social de un actor protagónico para el desarrollo de las naciones como el docente universitario al tanto de perfilar las vertientes que en la actualidad este se enfrenta, al mismo tiempo que el ahondar las problemáticas las cuales enfrenta el mismo en su habita institucional como lo es la universidad, sus perspectivas frente a un nuevo proceso discursivo y sus marcos de referencias en un mundo globalizado, este escrito busca dar a entender que la amplia misión social de un docente universitario va más allá que la de impartir docencia académica, ya que el significado de la pertinencia hacia la comunidad e investigación, por preocuparse por el arte de la supervivencia social, donde la sentido de pertinencia institucional se delude en varias instituciones y múltiples realidades sociales a lo que Mora (2005:1) "La realidad del presente nos indica, que se ha perdido la concepción precisa de lo que debe ser un profesor universitario. Todo ello debido a que a proliferado la comercialización de la educación, se ha perdido la mística de enseñar, transmitir, generar conocimientos". Al igual que comprender que las teorías sociológicas son de vinculación directa del desarrollo de la condición docente debido a que como desarrolla sus acciones en un referente cientificistas no escapa a la importancia de su opuesta en corrientes como lo funcional a lo que Parsons () argumenta :" que hay que tener la acción consiente de las estructuras y procesos por los que los seres humanos forman intenciones y significaciones y hacen hincapié en lo simbólico y cultural, las intenciones unidas implican una disposición al sistema de acción individual y colectivo para así poder modificar su situación con su entorno".

Palabras Clave: Docente, Universidad, perspectivas, teorías sociales.

Introducción: Desde varios francos

El proceso de transformación constante que se vive en la actualidad, los bruscos cambios económicos y sociales experimentados por nuestro país en la última década, así como la creciente y dinámica de la globalización en los mercados mundiales, que permiten el libre intercambio comercial y cultural entre países disímiles, obliga a que cada miembro de este mercado mundial sea cada vez más eficaz y eficiente a objeto de competir al más alto nivel de calidad. En donde un punto crítico que merece amplia atención en el ámbito social es el factor educación en donde especialistas de diversas áreas han intentado abordar con la finalidad de generar una serie de impactos, tanto en las actividades internas que se desarrollan y su producto final externo para así plantearse hasta qué punto estas actividades educacionales resultan ser productivas y a su vez de calidad.

Para poder afrontar exitosamente la globalización, las instituciones requieren, cada vez más, utilizar conocimientos científicos en los procesos y las gestiones. La reconversión y modernización del aparato productivo no puede lograrse sin una adecuada base científica y tecnológica para incursionar en nuevos ámbitos no obstante a ello está por sí sola no logra cubrir las expectativas de la Gestión del Conocimiento es la incorporación del docente al acercamiento de dichas prácticas.

La exigencia de contar con una educación de mayor calidad es una demanda de la sociedad actual, mayor aun en instituciones de carácter públicas y privadas un imperativo del exigente mundo en que estamos inmersos, el cual ha creado la urgente necesidad de que el trabajo del hombre sea mucho más eficiente, para lo cual se requiere de mayor preparación y compromiso con las funciones además de académicas institucionales para así lograr hacer realidad la visión enmarcada y proyectada por la institución.

Las Instituciones de Educación Superior y en especial las Universidades desempeñan un rol de suma importancia en la formación de recursos humanos del más alto nivel y en la creación, desarrollo, transferencia y adaptación de tecnología de manera que lo que ellas hacen para responder adecuadamente a los requerimientos de la sociedad moderna se constituye en un imperativo estratégico para el desarrollo nacional. Las Universidades son reconocidas cada vez más como un instrumento de desarrollo de ciudades, regiones y países, y están consideradas como

un factor clave para incrementar la competitividad y calidad de vida. El desafío para las instituciones de Educación Superior es el de enfrentar un mundo en el cual los sistemas están en permanente transformación. Los cambios en las comunicaciones han modificado la forma de percibir el tiempo y las distancias, a la vez que abren nuevas perspectivas para la docencia y la investigación.

En consecuencia, el punto central del planteamiento radica en la necesidad que se presenta al momento de conocer que le atañe al docente el proceso transcomplejo que envuelve su realidad saber que puede ofrecer el docente y el compromiso con la cultura, dado que este es el que cumple las funciones de proveedor de conocimientos a través de la función docencia. Partiendo que para tomar una proyección más estratégica un basamento gerencial, con el fin de diagnosticar ¿Cuál es el grado de calidad de la actividad del docente en aula actualmente?, a su vez generar procesos preeditores para el seguimiento y consecución de dicha actividad los cuales respondan a ¿cuáles serían los indicadores de carencia o debilidad de la función del docente?, ¿qué tan eficientemente está desempeñando el docente sus funciones? ¿Su discurso es acorde con su realidad? ¿Tiene medios para su emancipación?

La preocupación por la calidad, eficiencia, y competitividad, que existe hoy en día al interior de las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado, fundamentalmente en los últimos años. Es debido a ello que se plantea la necesidad de generar nuevas matrices las cuales se adapten a la compleja necesidad universitaria y así evaluar la gestión del docente como principal ente activo dador de conocimiento.

Donde el siguiente autor plantea (Mertenz, 2000:33): “Desde una visión global e integral, la calidad de la docencia es el resultado de un conjunto de procesos que conducen a su obtención, de manera que para mejorar la calidad se debe analizar los procesos intermedios o coadyuvantes, en diversos grados de los aprendizajes y no sólo su resultado final”.

Es por esta razón y en base a lo expuesto antes es que se ha seleccionado como objeto de estudio, la reflexión de la cultura del docente universitario y su vinculación con las perspectivas de un mundo globalizado.

El asunto docente desde una perspectiva teórica

Relacionar la Teoría Social, con el micro sistema del docente universitario se convierte en un proceso de inserción de algunos elementos los cuales se van hilvanando en la medida que los desarrollando los acontecimientos tan impredecibles como los son los de la situación universitaria, ya que según Marcuse: (1973:14) " El hombre ya ha pasado por un largo periodo de inmadurez durante el cual fue víctima de abrumadoras fuerzas naturales y sociales , y se ha convertido en un sujeto autónomo y de su propio desarrollo", el docente universitario como unidad de estudio ha tratado de defender a todo lugar sus preceptos de autonomía atrapado en un sistema social cargado de múltiples variables, luego de la Revoluciona Francesa el mundo obtuvo una ruptura de conciencia y de paradigmas que hasta las conciencias epistemológicas cambiaron, y la educación como factor mundial no escapo de esta gran coyuntura social a lo que Hengel:(1971:15) en la elaboración de su sistema exaltaba "que lo industrial es el único poder capaz de conducir a la humanidad hacia una sociedad libre y racional.". Ese macro sistema el cual se instauro también influencio a la educación a nivel mundial siendo está convertida en un proceso racional construido y edificado como parte de un bien económico más que constructivo, lo más resaltante es cuando este mismo autor expresa Hengel:(1971 :18) " En el marco de la filósofa de la historia " Nunca desde que el sol es sol ha estado en el firmamento y los planetas han dado vueltas a su alrededor, había sido percibido que la existencia del hombre se centra en la cabeza en decir en el pensamiento por cuales cuya inspiración concurre en el hombre en el mundo real", los pensadores de todas las naciones se consideran los académicos-docentes y bajo una condición de la racionalidad del ser, plantean , proponen y abren ventanas a nuevas y por qué no a retrogradas soluciones a pesar que según Marcuse: (1973:20) "El hombre es un ser pensante, su razón lo capacita para reconocer sus propias potencialidades y las del mundo", a pesar que este sujeto de estudio como es la acción de la docencia no escapa de estar a merced de los hechos que les rodean sino que también que se somete a grandes normas sociales las cuales dan a relucir los puntos antagónicos en el desarrollo de sus acciones. Entendiendo que el actuar socialmente del docente debe de estar deslastrado de "aldeas internas del pensamiento", al referirse a eso es el adueñarse de parcelamientos dentro de las instituciones cual propiedad privada, execrando la libertad al pensamiento de la comunidad en general a lo que Marcuse: (1973:13) "Todos los hombres tienen libertad de desarrollarse sus

facultades humanas, a pesar que la historia social siempre ha andado en búsqueda de la libertad que exige la individualidad humana a pesar que se usa la propiedad como medio para realizarse plenamente".

De igual manera luego de la Revolución Industrial Hengel:(1971 :15)" aclara que "el pensamiento debe estar sobre la razón de lo real", Se discrepa ¿Qué acontece en el nivel del pensamiento de los académicos que no influencia a la realidad vivida?, ¿Existirá un proceso de alineación social de este actor?, son solo posturas debido de que para Hengel (1971:16) "El pensamiento del hombre debe gobernar su realidad, tomando lo que el hombre piensa que es verdadero justo, y bueno que tiene que ser realizado en la organización real en la vida individual y social", los conflictos sociales son de envergadura de las exigencia que hace este sujeto docente hacia las instancia de poder, ¿Hasta qué punto las exigencias hechas tienen un contenido social o están divorciadas de esta? A lo que Hengel:(1971:15)" Toda la ficción desaparece ante la verdad y todas las extravagancias caen frente la razón". Resaltando que con el tiempo la suposición de la razón se volvió un dogma que la historia aun no corrobora que para Hengel:(1971:13)2 Es la facultad donde el hombre puede amar suya, es una facultad elevada por encima de la decadencia".

La idea de Universidad

La concepción del profesor universitario es un principio amplio y de carácter complejo, que en países latinoamericanos ampliamente viciado por la deteriorada situación universitaria según (Vanegas,2006.2) se llama profesor "del latín professus: profiteri: declarar públicamente, en general, a la persona que por vocación y libre elección se dedica profesionalmente a las tareas educativas; quien poseyendo los conocimientos necesarios tiene además la intención, la preparación pedagógica y el dominio técnico de la enseñanza formativa". El ser profesor universitario poseen amplias implicaciones debido a las actividades a realizar en sus procesos de extensión, docencia en aula, e investigación de donde viene esta concepción. Desde el nacimiento de la Universidad de (Atenas 387, AC), el concepto de una universidad es el de estar a la par con las necesidades sociales y la resolución de algunos problemas sociales, enmarcada en procesos de poder, donde se enseñaba a pensar es donde (Bermúdez, 1999.168) argumenta" El hombre se desplegaba por el mundo como filosofía en búsquedas de fundamentos racionales buscando lo que

es justo". Donde los que estudiaban e impartían clases eran nobiliarios y personas con mucho prestigio social que se abocaban a los problemas teológicos con grandes rasgos de narcisismo griego trabajándose con el método escolásticos (Bermúdez, 1999:169) "Se dan las lecciones desde una Lección por parte del maestro, Exegesis, discusión por parte del alumno, la Disputa, Pro y contras del tema y la Disertación, los hallazgo producto de la investigación", pasos que aun conservamos en la praxis de la docencia. No obstante más racionalmente los estudios sobre el conocimiento Aristóteles siendo referido por (Albornoz 1985:117) "El conocimiento se debe captar por la sensación, por el alma y el intelecto desde la concepción de la experiencia", es donde se evidencia que la docencia en educación superior está plagada de la ciencia como conocimiento único y valedero.

Cultura del profesor universitario cosa de desaciertos

El vocablo Cultura se considera como un todo complejo que incluye el conocimiento las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cuales quieras otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad, la cultura del docente universitario debiera estar plagada de comprensiones de amalgamas un proceso de enseñanza- aprendizaje a una génesis de ética y estética, que dieran paso al ser ,los vicios de los procesos universitarios en Latino América hacen que seamos solo el reflejo de un ideal inexistente, los complejos procesos políticos, el manejo de escenarios constantes , el nepotismo, el amiguito, la lucha por procesos de poder únicamente por espacios gremiales aunado a las irregularidades laborales nos ubican en un proceso de modernidad absoluta, donde aun llamando a la cultura como parte del estudio de nuestras raíces, el comportamiento cultural del docente dentro de las instituciones está plagada de Tribus pero no Tribus Mafesolianas, que son producto de un acercamiento del ímpetu y aceptación y defensa del conocimiento, del saber y del discernir común, aquí se generan tribus que acaparan espacios. A lo que (Orcajo 1999:51) "Es difícil reconocer las interrelaciones que implica la realidad universitaria y que se determina en cada momento ya que son estructuras complejas que solo se van a desaparecer si se establece un orden nuevo".

La cultura de la actividad del docente por la complejidad social el cual está sumergido se restringen a una situación de dar acciones de aprendizajes en el aula y se ha desvinculado de forma amplia de

la realidad social sumergidos en actividades intramuros y sin tener relación con lo social, hasta con u cierto escozor intelectual, dejando de lado el entender que la "sociedad es una referencia imprescindible en el funcionamiento de la universidad y lo que valida el proyecto universitario es la realidad social" (Orcajo 1999:53), la función multidireccional y transcompleja, nos acerca a lo empírico y más aún cuando los investigadores de estas corrientes estamos sumergidos en su realidad.

En búsqueda del discurso universitario

El discurso debe de estar contenido de gran sentido de identificación de las comunidades que lo conciben desde las inquietudes, semblanzas y desesperanzas, metas, objetivos y estrategias, tanto de un todo individual como de un colectivo y si nos ceñimos a la visión sistémica a un marco país. Entendamos al discurso como un ente único que busca perfilar su objeto de estudio ese objeto de estudio en el discurso actual universitario está impregnado de la idea Contiana de la búsqueda de lo científico que busca siempre respuestas a todo de manera rígida y concreta cercenando el pensamiento del ser.

Este discurso trae consigo el único método para poder corroborar como válidos los conocimientos, el modo de trasmitirlos y el modo de formar pensadores, donde la universidad corrobora algunos saberes siempre y cuando este en el marco de sus leyes, olvidando que según (Orcajo 1999:57), "la universidad es una institución al servicio de la nación y a esto se debe la contribución que debe dar a la creación de pensamientos que generen soluciones al país donde coexiste". El discurso universitario debe de salir de estar atrapado en el currículo, competencias y perfiles debe de profundizar más es lo que esta interno en las palabras en el reflejo o verdad que pretende generar, por ello (Lacan define el discurso como una estructura que sobrepasa en mucho la palabra, son relaciones estables sobre las cuales se pueden escribir algo que va muy lejos, que es mucho más extensos que las la enunciaciones efectivas, en el discurso los sujetos ocupan lugares diferentes y deconstrucción de lo analítico para lograr nuevas posiciones". Es como una simbiosis a veces letal ya que el discurso como herramienta se envuelve hasta el inconsciente y es capaz de crear realidades ficticias a lo que (Puertas: 1996:23), "alude que a través de la lengua, creamos asociaciones significantes que proporcionan al hablante el ejercicio del

poder". Un poder asignado, conferido, o ganado de manera propia en las comunidades de conocimientos.

Loa cambios nos exigen que mutemos el discurso más aún si nos encontramos en el marco de las ciencias sociales, los discursos está pasando de rígidos a flexible, de precisos a imprecisos, y de científicos a humanos. En la figura n°1 se mostrara la evolución del discurso del conocimiento universitario.

En otro sentido el discurso universitario esta carente de un objeto-sujeto propio debe auto generarse y trata de salir de lo que el lenguaje lo traba únicamente dentro del parlamento de lo político.

La educación superior en un mundo globalizado

Lo globalizado se enmarca en la idea que según (Krivoy Ruth:2001:18)" Es un proceso en el cual desaparecen las fronteras tradicionales donde se produce una integración acelerada a nivel internacional de bienes, tecnologías, conocimiento, modas, trabajos, donde los países forman bloques, las fronteras se determinan por intereses económicos y políticos y las tradiciones se movilizan". Ahora bien las exigencias educativas en un mundo globalizado contradictoriamente van a apuntar hacia el desarrollo de nuevas tecnologías, algunas que desvirtúan los procesos comunicacionales, y otras que oprimen la capacidad de indagar por medios o fuentes formales, se hace presente el desconocimiento de los seres humanos como entes capaces de relacionarse de forma espontánea y sin mecanismos de por medio y eso está generando cada vez más el desconocimiento de nosotros mismos, se exigen perfeccionamiento de competencias conductuales óptimas para la labor y se deja del lado al ser.

Para indagar en el tema no se puede visualizar la Educación universitaria en un mundo globalizado como un todo debemos de hablar de frontera en los países llamados desarrollados y el contexto en América Latina.

En los países de avanzada la educación superior se enmarca en un proceso acelerado con tecnología de punta para su avance cabe destacar que el Instituto Internacional para la Planificación Educativa de UNESCO, ha creado programas como el denominado "Mejoramiento de la Efectividad en

instituciones de Educación Superior, Estudios de la gerencia para el cambio", programa dedicado para todos los países del mundo, cabe resaltar que fue en los años 60 donde se originó la mayor explosión cultural y creativa. Las demandas en los países desarrollados se enfatizan en: a) Mejoramiento del perfil de los estudiantes de Educación Superior. B) Mayor competitividad del profesorado, c) Acoplamiento de intereses entre la industria, los gobiernos, y las universidades. (Hamdan 1997:8).

En el contexto de América Latina nos encontramos que no todas las situaciones son iguales a pesar que seamos países en vías de desarrollo, debido a que existe una gran disparidad por el sentido económico, social , político y cultural entre los mismos, (Hamdan 1997:10) "La deuda externa de los países en vías de desarrollo y los problemas sociales han generado que se incrementen los problemas en Educación Superior", debido a ello la huérfana en todos los procesos es la función de investigación ya que todos los recursos económicos se van para la enseñanza.

En países como es el caso de Venezuela, la Educación Superior se encuentra sumergida en una enorme crisis, con grandes dimensiones y no es producto de la actualidad es un proceso que viene generándose hace algunas décadas atrás, el caso del factor docente es uno de los más determinante, debido a que el mismo está en relación directa con la calidad del conocimiento y no se puede reemplazar con solo medios audiovisuales, donde el fenómeno de estudio toma forma convirtiéndose en algo cuali-cuantitativo, y hay que asumir con lupa que así como se masifica la Educación Superior el docente universitario exige procesos de dignificación laboral.

Referencias bibliográficas

Albornoz, José: (1985) "Nociones Elementales de Filosofía", Valencia Venezuela, Editores Vadell hermanos.

Abravanel, Harry, et. al: (1.988). "Cultura organizacional". Santa fe de Bogotá, Legis serie empresarial.

Ackoff, Rusell L. (1.979). "Rediseñando el futuro". México, Limusa.

Banco Central de Venezuela. (2001). "Globalización y mercados de capitales", Caracas-Venezuela. Ediciones Seminario Internacional.

Bermúdez, Romero: (1999) "Hacia la universidad postmoderna". Valencia Venezuela. Ediciones de la Universidad de Carabobo.

Gil, Ricardo (2007) "Perspectiva de la Educación Superior Venezolana en un mundo globalizado" Mérida- Venezuela. Ediciones Universidad de Los Andes.

Gento P, Samuel: (1.996). "Instituciones educativas para la calidad total". Madrid, España, Editorial La Muralla, S.A.

Hengel: (1971). "Historische Voraussetzugen von Hengels System"Hengel in Kontext", Francfort.

H. Marcuse: (1973) "Konterrevolution und Revolte" Francfort.

Handann, Nijad: (1997) "Hacia la Universidad del Siglo XXI". Caracas- Venezuela, Ediciones de la Universidad Central de Venezuela.

Mora V, Carlos: (2006) "El Profesor Universitario". Venezuela. Escritos Universidad de Carabobo.

Morin, Edgar: (2001). "La cabeza bien puesta. Bases para una reforma educativa". Buenos Aires, Editorial Nueva Visión.

CAPÍTULO 11

PRÁCTICAS DE VIDA Y REPRESENTACIONES SOCIALES EN VENEZUELA: OPCIÓN ÉTICA POR EL RECONOCIMIENTO DE LO OTRO

Nancy Farías
Franklin León

Resumen

El problema que se trata en estas disertaciones es el reconocimiento de las prácticas de vida de los venezolanos. Estas reflexiones tienen como objetivo hacer un llamado a reconocer al otro, entendiendo al pueblo venezolano como ese otro que se vive desde prácticas distintas a las que se les quiere imponer desde siempre, desde las élites. Se diserta sobre el reconocimiento de lo que somos, y se concluye en la necesidad de retomar la sensibilidad por el otro, en tiempos de individualismo, lo que nos permitirá caminar como sociedad. Se usa la metodología bibliográfica, para fundamentar esta opción epistemológica y ética por lo venezolano.

Palabras clave: el otro; Episteme popular; imaginarios sociales, opción ética.

Introducción: lo Otro como opción de vida

Las reflexiones que aquí se presentan sólo quieren ayudar en esta ardua y necesaria tarea de la toma de conciencia de nuestra identidad cultural, que servirá para realizar y emprender proyectos de toda índole a favor de los nuestros, pero encarnados en nuestra idiosincrasia y en nuestras realidades particulares. Pues el problema es que se busca interpretar al hombre popular venezolano desde otros marcos de comprensión ajenos a las prácticas de vida del venezolano popular, de ahí el fracaso de muchas políticas y planes de Estado. Por eso, estas reflexiones se ofrecen como una opción ética, porque no basta con conocer los imaginarios de una cultura para amarlo y reconocerlo como

distinto; la opción por lo popular como episteme válida es una poción ética, existencial. Se entiende aquí la ética en su concepción filosófica más profunda: la reflexión sobre la moral, entre lo bueno y lo malo, como la asunción axiológica de una forma de vida.

Existe un intento, acentuado en estos tiempos de globalización, en hacer desaparecer a las culturas para que todos entremos en el camino del monoculturalismo occidental, marcado por la sociedad tecnocrática del consumo. Esta propuesta desarrollista se ha basado en la filosofía positivista de Comte (Cfr. León 2013, a), donde sólo el último estadio, el científico, es capaz de darle desarrollo, paz y progreso a la humanidad. El mundo se ha tecnificado y hoy más que nunca se abren las brechas entre ricos y pobres. La humanidad sigue padeciendo sus mismos dramas, sin negar que la ciencia y la tecnología hayan ayudado en parte a mejorar la calidad de vida en algunos aspectos de la existencia humana.

Es necesario reconocer al otro, porque en el otro somos, los otros nos constituyen y nos construyen en el diálogo y el encuentro. Así lo plantea Silva (2002:11) cuando dice que "el otro es parte co-sustancial en la producción del sí mismo". Esto no implica reducir al otro a mi representación, a mi mundo de vida. No se trata, a mi juicio, de volverse sujeto y objeto de nosotros mismos, porque no todas las culturas funcionamos bajo esa representación que refleja la apropiación de la naturaleza por parte de un individuo (modernidad). El asunto va más allá; se trata de vivir junto a otros la relación concreta sin más en el reconocimiento de lo distinto a mí.

Y es que nos experimentamos singulares desde la convivencia con otros. La comunidad, el grupo social, expresa Silva, nos proporciona nuestra unidad de personas. "Somos, pues, el otro que en cada uno de nosotros consiste" (p. 12). Pero es importante entender desde dónde se concibe la relación, pues el concepto o la representación tienen distintos significados desde las variadas concepciones filosóficas y mundos de vida que lo producen. Para el interaccionismo simbólico, en la vida cotidiana predomina la alteridad, la necesidad de abandonar el sí, y esto es la base del comportamiento de la sociedad (p. 13).

Rescatamos del interaccionismo simbólico (Silva, 2002:16), la necesidad de ponerse en el lugar del otro, pero no para poder ser objeto de mí mismo, sino como opción ética, porque las personas son el valor. El otro me constituye desde su otredad, si lo ignoro en su distinción y trato de reducir

al otro a mí, como lo hace la filosofía desarrollista occidental, simplemente le anulo y me anulo a mí: no hay nosotros sin reconocimiento de la otredad. Y la identidad surge porque somos ese perchero donde los otros guindan su identidad y construyen nuestro sí mismo. Y es que "el yo es lo que queda en mí del otro". No hay sujeto ni persona sin alteridad, sin relación, y cuando niego al otro e intento reducirlo a mi mismidad, estoy matando la pluralidad y riqueza del encuentro y de la vida humana, cosificando al otro, a mí mismo, al mundo.

Ahora las relaciones humanas no pueden entenderse desde el yo, sino desde la alteridad. Así lo plantea Silva (2002:20). La alteridad se construye desde las representaciones e imaginarios sociales, no es un término cuya existencia se refiere sólo a una realidad ontológica. Y es en la intersubjetividad donde se construye lo subjetivo y lo objetivo. Entonces, recurrir al mito de la objetividad como lo hace Occidente, para legitimar su pensamiento e imponerlo, es una falacia.

Otro aspecto importante que quiere ayudarnos en esta alteridad como fundamento de la otredad del pueblo venezolano es el lenguaje. Ya nos decía Castoriadis (2004:22) que somos individuos sociales, y que al nacer nuestra madre nos trasmite todo un mundo de significaciones históricas y culturales. El habla construye al sí y al otro durante la interacción. Si el lenguaje es la casa del ser, como lo afirma Heidegger (2010), y si el ser son los otros en mí, el lenguaje refleja un nosotros. Desde la perspectiva actual de la psicología social, el sujeto narcisista, cartesiano, moderno y egológico ha muerto. No hay mí sin tú, y eso ya lo había anunciado la filosofía dialógica de Buber (1984), que extrañamente Silva no cita.

Predomina la lógica individualista y eso nos impide encontrarnos con nosotros mismos, pues sólo en los otros podremos ser con autenticidad, por eso insisto en la necesidad de superar esa sociedad sin piel. Hace falta sentir al otro. Y los otros se convierten en opción ética, pues son "Hechura de un mundo (…), ser en construcción, un mundo en construcción" (Silva, 2002:30).

Hay un desencuentro cultural en la Venezuela actual: se nos ofrece la existencia de un mundo de vida popular que reclama ser reconocido, brota como exigencia la necesidad de plantear una antropología que de cuentas de la episteme popular, de sus prácticas de vida, para lograr tener una comprensión verdaderamente popular de nuestros hombres, que tome en cuenta la propia cultura y la promueva. Y por eso se han puesto las bases de la alteridad desde Silva y los autores a lo que él

acude para desmontar el discurso hegemónico occidental y posibilitar dirigir la mira a nuestro pueblo-otro.

Disertación

Poder disciplinario y resistencia cultural

Afirma Foucault (2012) que en nuestras sociedades existe un poder disciplinario, que logra tocar los cuerpos. Este poder se ha formado desde la historia de la sociedad occidental. Se constituyó desde las sociedades religiosas de la edad media, se transformó y se trasladó a las sociedades laicas en los siglos XIV y XV (p. 60). Este poder disciplinario fue precedido por el poder de soberanía, "que es una relación de poder que liga al soberano y al súbdito" (p. 62). El soberano otorga ayuda o protección a cargo de sumisión, fundado en un derecho divino, en una victoria o conquista, señala el autor. Estas relaciones deben re-actualizarse porque son susceptibles de caducidad. En las relaciones de soberanía no hay sujeto, porque este está subordinado a instituciones o poderes, que se constituyen en el vértice de todo.

Diferentes es el poder disciplinario, que es "una captura exhaustiva del cuerpo, los gestos, el tiempo, el comportamiento del individuo. Es una captura del tiempo en su totalidad y no del servicio" (p. 66). Se confisca todo el cuerpo, ya no es un servicio de súbdito durante cierto tiempo, y esto comienza según Foucault con el servicio militar en el siglo XVII, que confisca el tiempo, la vida y el cuerpo de quienes prestan servicio. Y así sucederá desde entonces con todo poder disciplinario. Se pasa así a una vigilancia virtual, la disciplina se convierte en un hábito en los individuos.

La disciplina se convierte en control por medio de la escritura. Se registra todo lo que ocurre. La escuela, las instituciones educativas, se convierten en mecanismos de poder disciplinario, donde se controla lo que debe aprenderse y el producto final, el tipo de individuo que ha de egresar de ahí. De aquí que este poder disciplinario, que surge a partir del poder soberano, pero que lo sobrepasa porque es más abarcante, se convierte en controlador total e interventor en la vida de todos, a través de "un juego de vigilancia, recompensas, castigos, presiones" (p. 72). Somos controlados y castigados si no nos adecuamos a esa disciplina impuesta en las instituciones: escuelas, trabajos,

etc. Y se nos controla desde el hábito que se nos introyecta desde el alma, se nos condiciona a pensar y actuar de cierta manera. Se nos clasifica y jerarquiza en la sociedad de acuerdo a resultados; el que escapa de la vigilancia será considerado el residuo de la sociedad. Será un problema quien no aprende a leer y escribir, porque no podrá ser controlado.

Desaparece el nombre del controlador, que ya no es identificable como el Rey, el Señor feudal, el Papa u otra autoridad eclesiástica. Somos controlados y no sabemos por quién. Sucede entonces que no hay identidad, sino sujetos prefabricados, según Foucault. Se entiende al hombre como cuerpo para poder dominarlo. Al individuo se le extrajo la psique y se le convirtió en cuerpo para poder dominarlo desde sus instintos y necesidades. No es casual la desaparición de la espiritualidad en occidente. Y se habla de ciencias del hombre cuando lo que se asume son unas ciencias del individuo corpóreo. Se reivindica el poder político del capitalismo y la burguesía, nos controlan en nombre del mercado de manera anónima. Se ha construido "un individuo que es un cuerpo- sujeto, atrapado por un sistema de vigilancia y sometido a procesos de normalización" (p. 79).

Retomemos las palabras del autor para analizar ese determinismo socio.político en nuestras vidas. ¿Es el imaginario social construido desde los mecanismos de poder?, ¿el pueblo, las masas, no construyen representaciones de la realidad desde sus prácticas de vida? Es aquí donde surge la co-existencia de mundos, el choque de culturas, los conflictos de representaciones. Por una parte existe ese mundo que nos refleja Foucault, que nos quiere controlar desde el mercado, las instituciones, la vigilancia y el castigo, Por otra parte, considero, está la vida concreta de nuestro pueblo, que desde prácticas d vida socialmente compartidas hacen realidad ciertos imaginarios sociales desde su propia episteme, para vivir el mundo como les da la gana y no como se le quiere imponer. Entonces se pacta con el sistema, con las instituciones, para poder sobrevivir en ese mundo controlado por las élites que ejercen el poder y que muchas veces hablan tratando de ser la voz de un pueblo al que poco escuchan.

Afirmar en su totalidad el discurso de Foucault sería sostener un determinismo socio político, Las prácticas de vida de nuestros pueblos, las representaciones que expresan en sus comportamientos nos hablan de mundos de vida que se niegan a ser subordinados, atrapados, en esos mecanismos de poder. Hay un mundo tecno-económico que intenta imponerse y dominar nuestros cuerpos en su

totalidad, creo que esto es una denuncia clara y real que hace el autor. Pero desde nuestro continente debemos decirle que hay resistencia de vida a ese mundo occidental que se pretende como único, globalizante, abarcante, aplastante, genocida. Ese mundo vigilante y castigador ve nuestro continente como exótico, no lo comprender porque no abandona su actitud interventora. Y seguirá en ese esfuerzo de dominación. Nosotros seguiremos pactando con el sistema y burlándonos con nuestras prácticas de vida y nuestras representaciones sociales de ese mundo dominador, que hoy insiste en colonizar nuestras almas y pensamientos desde la seducción del mercado, el confort y el placer.

Ante un mundo dominador que quiere gobernar nuestra alma y definir nuestras actitudes y actos (entendidos estos últimos según Martín-Baró, 1983), hay que entender que nuestras actitudes vienen, en gran parte, desde la episteme social a la que pertenecemos, que no es una ideología, sino cierta representación del mundo, un modo de habérselas con la realidad que se gesta desde prácticas históricas compartidas por un grupo humano a lo largo de un tiempo. Por eso comenta el autor: "que "las actitudes no están en los individuos, sino en las estructuras sociales y de grupo de la que los individuos forman parte" (p. 294). Nuestra vida comunitaria lucha contra esos poderes controladores.

Imaginarios y representaciones sociales:

Para Moreno (2005) "la episteme define las condiciones de posibilidad de lo que se puede pensar, conocer y decir en un momento histórico determinado, además de la forma posible de un determinado hacer y de la existencia misma de algunos haceres" (p.41). Es importante esta aclaratoria de los límites de la episteme en la vida concreta de una comunidad o sociedad, porque un modo general de conocer: el occidental, ha proclamado siempre que sólo existe una episteme, una manera de conocer, la de ellos; y que el hombre, abstracción proveniente de su modo de conocer, es igual en todas partes. La crítica epistemológica que aquí se presenta quiere hacer ver que cada grupo humano posee unas condiciones de posibilidad para pensarse, conocer y obrar, de acuerdo a las valoraciones y las prácticas de vida que se ejercen.

Siendo la episteme la condición de posibilidad de conocer de un grupo humano, urge servirse del análisis epistémico para comprender al pueblo, y desde su comprensión del mundo, su cultura,

acceder a las características propias de nuestro pueblo, desde los fundamentos que adquiere la relación en el mundo de vida popular.

Es indispensable el análisis epistémico. “En una sociedad global (como la nuestra) pueden co-existir distintos modos de vida, en distintos grupos sociales, sin que estén determinados por el sistema social imperante” (ob. cit., p. 67). De hecho, como comenta Moreno (2005) a lo largo de su obra, en Venezuela co-existen al menos dos mundos de vida: el popular y el moderno. Se hace necesaria la distinción desde la epistemología para promover realmente as prácticas de vida del pueblo venezolano.

Para Moreno la práctica primera del vivir, que fundamenta todas las otras prácticas del venezolano, es la relación, la convivencia humana, que a su vez rige la episteme –el modo general de conocer- por ser la práctica de vida primera y fundante del mundo de vida popular. Desde esta distinción epistémica se presenta muy distinta la relación que acaece como episteme en el pueblo -y que da sentido a todo en las prácticas de vida populares en Venezuela (León, 2009)-, a la relación que se encuentra definida en el discurso de la episteme occidental.

Ahora, un imaginario social es “la facultad psicológica de formar, producir, reproducir o crear imágenes” (Banchs, Agudo y Astorga, 2007). Se refiere más a un producto de la imaginación, capacidad de producir imágenes. La imaginación es individual, pero cuando esas ideas se concretan se vuelven sociales. Son imaginarios las formas de organización y acción social. Sería algo equivalente a nuestra episteme. “Los imaginarios sociales estructuran la memoria histórica, la experiencia social y construyen la realidad” (ob. cit., p. 35). De ahí la importancia de comprender los imaginarios sociales para acceder al otro.

Banchs, Agudo y Astorga (2007) afirman que esta construcción histórica social y cultural, que llamamos imaginario, se organiza en torno a una estructura. Y es que para estos autores el mundo está hecho de instituciones. Distinto a nuestro mundo de vida popular venezolano, donde las personas son el valor. Entiende a la sociedad como un conjunto de instituciones, mientras nosotros entendemos a nuestras comunidades como una trama de relaciones en continua convivencia afectiva.

Ciertamente hoy se nos liga, occidentalmente, a una Nación, un País, una cultura, una historia, a una memoria social que atraviesa las representaciones. Pero a la par que "los individuos se constituyen y constituyen sus representaciones también constituyen su mundo social (…) y su propia identidad personal" (ob. cit., p. 49). Las representaciones sociales se arraigan en la cultura como una construcción social. Esto quiere decir que la identidad personal se forma en la interacción social, y que las construcciones sociales se forman desde las riquezas de las personas en su singularidad.

"Las representaciones pertenecen a la comunidad, y la comunidad misma es co-construida en sus prácticas y conversaciones cotidianas" (ob. cit., p. 50). El peso de lo social no niega la importancia de las personas. Solo en la relación de la persona con los otros, en la alteridad, podremos entender y comprender la identidad de alguien. No llegamos a ser lo que somos sin la existencia de otros. Nuestras representaciones expresan identidades y afectos, y sólo son comprensibles desde la alteridad. Hoy en día la subjetividad nos remite a la alteridad. No es posible concebir al individuo fuera de lo social.

Estas reflexiones sobre la importancia de la alteridad, la presencia de imaginarios y representaciones sociales que guían nuestras vidas, nos hacen ver que la sociedad es portadora de significados, que los produce constantemente, y que comprender a un grupo humano histórico no es tarea fácil, y que sólo es posible desde la cercanía con el mundo de vida que se pretende comprender.

Conclusiones: A dotarse de piel…

En estos tiempos pareciera que la sociedad no tiene piel, nosotros no tenemos piel, no sentimos al otro, y sin piel no hay identidad ni ciudadanía. Se impone el ojo como sentido rey para conocer, pero desde la observación y la razón el otro sólo es accesible como número, objeto. La piel destruye la distancia, me permite sentir al otro, amarlo, comprenderlo, promoverlo, querer construir el nosotros desde mi y fuera de mí, pero trascendiendo lo que soy. Identidad que se mueve entre las aguas escurridizas de mi ser persona y mi contexto histórico social, sin que uno anule a lo otro.

Cuando no tenemos piel no sentimos al otro, perdemos nuestra identidad, porque no podemos ser personas solos: nos construimos desde, en y con los demás. Menos posible hablar de ciudadanía cuando somos sólo huesos y no estamos dispuestos a sentir a los demás. Los sentimos como golpe que nos tropieza y nos estorba, porque el hueso no sabe de trascendencia, alteridad, entrega, sentir. Vemos a los demás como inferiores, como señala Castoriadis (2004, p. 222). Es la razón sin piel porque la razón no siente. Y ya no se trata de explotar al otro o de no reconocerlo, sino de eliminarlo. Y como no los siento, los catalogo de inferiores. Quien no siente no reconoce.

Tener identidad es tener piel, porque desde la razón, todo lo que no es yo, no vale, y para eliminar al otro desde la razón sólo basta un silogismo: "si *a* soy yo, y si afirmo el valor de *a*, debo afirmar entonces el no valor de no *a*" (ob. cit. p. 225). "*A*": o sea: yo, es lo que vale, y los demás no pueden ser reconocidos desde la razón que objetiviza. Y es que se ama sin razón, si quiero reconocerte debo sentirte: sentir tu aliento en mi rostro, tu mirada en mis ojos, tu sonrisa en mi espíritu; y es que Tú no eres un objeto racionalizable, eres persona, trascendencia, realmente lo otro. Porque cuando se toca, se siente, se comprende realmente, se accede al otro desde su otredad.

Cuando la identidad es externa es frágil, porque no tiene piel, no siente, no se lleva en la dermis, sólo se usa como disfraz por necesidad para subsistir y pactar con el sistema, por eso nos disfrazamos de a rato de occidentales para poder llevar el pan a la casa. "El edificio cultural del imperialismo se levanta sobre la noción de superioridad occidental" (Said, 2009:46). Sociedad sin piel que se impone, ignora, aniquila, explota, mata.

Como lo plantea Castro (2006), es necesario admitir que el otro también siente y es de piel, que somos iguales en derechos, más no lo somos constitutivamente, porque las diferencias personales y culturales nos hacen distintos, y no sólo diferentes. No somos iguales en el sentido eurocéntrico del asunto, es decir, todos somos reducidos a razón, y quien no razona a lo europeo no es. Somos iguales no para ser ignorados, excluidos, diferenciados, menospreciados; sino para permitir que nuestra piel se toquen. La identidad nacional será posible si aceptamos la diversidad de piel, de culturas, de construcciones históricas y comunitarias distintas, dejando a un lado la pretensión de reducir al otro a lo que yo soy, leyéndolo desde mi pura individualidad. Y al otro se le accede

cuando se le siente; no en el ojo que juzga y se queda afuera, sino en la mano que se acerca, acaricia y ofrece su vida.

Las identidades son plurales, no somos todos iguales, ni aun perteneciendo a la misma cultura; hay pluralidad de identidades. Mientras más promovamos al otro, mayor posibilidad de ser diferente, de ser yo, tendré, o tendremos. Hace falta la voluntad política para que los pueblos se reconozcan como diversos y haya el deseo de avanzar juntos, más allá de las ansías de dominar, aplastar, aniquilar, en función del bien propio, del bien de mi Nación. En este mundo cabemos todas las pieles de diferente color. A ponerse la piel.

Referencias bibliográficas

Banchs, Agudo y Astorga (2007). *Imaginarios, representaciones y memoria social,* (En *Espacios Imaginarios y Representaciones sociales*). Anthropos: México

Buber M. (1984), Yo y tú, España. Ed. Caparro.

Castoriadis C. (2004). *Sujeto y Verdad en el Mundo Histórico Social*. Argentina: FCE

Castro I. (2006). *Igualdad y Diferencia, Ciudadanía e Identidad*. (En Educación y Ciudadanía, Miradas múltiples). México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Foucault, M. *El poder Psiquiátrico* (Tercera reimpresión). Argentina: FCE.

Heidegger, M. (2010) El Ser y el Tiempo. México. F.C.E.

León F. (2013, a) *Teoría del Conocimiento* (Tercera Edición, Primera Reimpresión). Venezuela: Universidad de Carabobo.

Martín-Baró, I. (1983). *Acción e ideología*. *Psicología social desde Centroamérica.* San Salvador: UCA Editores.

Moreno, A. (2005), *El aro y la trama*, Caracas: CIP.

Said E. (2009). *Cultura, Identidad e Historia* (en Teoría de la Cultura). Argentina: FCE.

Silva, C. (2002). *Todos somos otros*. Caracas: UCV.

CAPÍTULO 12

EL DOMINIO Y SU REPRESENTACIÓN IMAGINARIA DE LA DIFERENCIA

Eudel Irene Seijas Nieves

Resumen

El dominio como expresión de poder juega un papel determinante en la construcción del imaginario colectivo de la sociedad y esto se ve claramente reflejado en las representaciones sociales que cumple la mujer en nuestros días, dentro del entorno socio-cultural. Repensamos el futuro al hacer proyección de lo que se cumple en el presente, es por ello que se hace pertinente reflexionar en cuanto al rol que viene cumpliendo la mujer dentro de la sociedad y así intervenir a tiempo con acciones que procures un giro en las concepciones preestablecidas que han perfilado al imaginario social en una realidad exógena. Pensar en la influencia que tiene el dominio, sobre el imaginario y la identidad de la mujer invita a volver las miradas hacia aquello que el patriarcado oculta, abriendo el paso a una nueva relectura de la historia y por lo tanto del presente, en la cual se someta a una crítica concienzuda a los principios filosóficos occidentales en los se basa nuestra cultura. Pone al descubierto el papel que juega la industria del consumo, con la implementación de la estandarización del prototipo femenino en los medios e imágenes que venden desde la cotidianidad en la formación del imaginario colectivo y desmitifica el conceptos de igualdad de los que se presume desde la modernidad al evidenciar que son juicios de valor que se imponen en el nombre de la universalidad y amenazan la identidad y la diversidad con bases civilizatorias que asemejan a los procesos de conquista.

Palabras clave: Dominio, imaginario, representaciones sociales, género.

Introducción

Toda sociedad constituye su mundo en general, partiendo de significaciones que dan sentido a las cosas (fenómenos) y estas, establecen relaciones tras un fin que va parcelando este universo entre los límites que dicta su cultura en relación al "otro". Es por ello, que la subjetividad humana se hace presente al hacer lecturas de sus representaciones y su contexto "histórico-social", porque no presenta valores absolutos de apreciación (Castoriadis, 2004; 221).

La compleja analogía social que se establece entre los grupos humanos, hace pertinente el detenerse a reflexionar en cuanto a las conductas que son repetidas a lo largo de la historia. Y así comprender la relación que surge entre los individuos, bajo argumentos de superioridad o inferioridad de acuerdo al poder que se tiene el uno sobre el otro, que no son más que representaciones que derivan de la diferencia.

Según Foucault, "las diferencias pueden ser punzadas en el orden de las inferencias. Sin embargo, este orden o comparación generalizada no se establece sino después del encadenamiento en el conocimiento; el carácter absoluto que se reconoce a lo simple no concierne al ser de las cosas sino a la manera en que pueden ser conocidas. Tanto que una cosa puede ser absoluta en un cierto aspecto y relativa en otros, el orden puede ser a la vez necesario y natural (con relación al pensamiento) y arbitrario (con relación a las cosas), ya que una misma cosa, según la manera en que se la considere, puede ser colocada en un punto del orden o en otro." Lo que nos hace pensar que la apreciación de las similitudes o las diferencias, parten de los códigos establecidos

Indiscutiblemente, una de las relaciones de poder más repetida en las distintas culturas y estructuras sociales a lo largo de la historia, es la establecida entre el hombre y la mujer, sin embargo para explicar este fenómeno es necesario escudriñar en el origen de las jerarquías en las que se basan las diferencias que de algún modo proponen el privilegio orientado al género masculino y en su opuesto al femenino con aires de opresión. Esta dualidad se presenta a lo largo de la obra "El segundo sexo" de Beauvoir (1949) quien presentó esta relación como parte del sistema social, de las relaciones interpersonales, del pensamiento abstracto, hasta alcanzar una imagen de mundo, basado en la voluntad de dejar a la mujer en un papel pasivo ante la vida, mientras el hombre se apropiaba de los espacios de poder.

Socialmente y para garantizar la permanencia de estas relaciones, se han diseñado mecanismos de control que parten del imaginario social, que luego son afianzados a través de sus instituciones, y estos esencialmente parten de la sociedad donde el individuo ha sido criado y donde actúa bajo un mismo fin, estos entes regulatorios son: la familia, la religión, la escuela, las leyes y todo órgano destinado al control de la moral y la conducta. Su fin es actuar como una enorme maquinaria social y se puede considerar como un todo que se muestra en fachada y amerita mucha agudeza para poder discernir cómo funciona de forma tan efectiva para poder mantenerse y cambiar de escenarios de forma solapada, basándose en la reproducción social al hacerse parte del imaginario colectivo.

Los rasgos identitarios podrían ser un factor clave en la aprehensión de las creencias en la hora de indagar en los posibles recursos utilizados por las instituciones regulatorias en la construcción del imaginario colectivo y para ello, podríamos basarnos en teorías de la psicología social, Tajfel (1972) sostuvo que los vínculos psicológicos permiten la unión de las persona con su grupo semejante y hace referencia al conocimiento del que dispone dicho individuo de pertenecer a ciertos grupos sociales, con su correspondiente significación emocional y valor atribuido a esta sensación de pertenencia, incorporando como propias aquellas características que definen al endogrupo e interiorizando actitudes y valores propios de ésta categoría, que no sería otra cosa que una modificación de creencias.

Construcción del imaginario

El término imaginario, se relaciona con aquello que solo existe en la imaginación. En la antigua Grecia ya se empleaba para hacer alusión a la fantasía, concebida en un principio como la facultad de formar, producir, reproducir o crear imágenes que; durante el siglo XX las ciencias sociales comenzaron a prestarle especial atención debido a los componentes subjetivos e intersubjetivos de la acción social. Este concepto nos habla de la complejidad social al invitar a la contraposición del razonamiento propio de la tradición heredada frente a la lógica particular ante las concepciones deterministas o teleológicas. Los imaginarios juegan un papel importante en los procesos regulatorios e identatarios, porque de allí parten los principios estructurales de una cultura y de los rasgos que le distinguen del resto. Por esta razón el sistema de creencias es la base de la construcción del imaginario, porque parte de la confianza en instituciones que poseen la

credibilidad y la referencialidad regulatoria de la moral como lo son la familia, religión y escuela como soporte de la construcción de un ideal de sociedad, generando patrones a seguir para procurar un orden que beneficie a la colectividad, según la valoración que se requiera en un lugar y tiempo determinado. (Banch, Agudo y Astorga 2007; 51)

Simone de Beauvoir, a lo largo de su libro "el segundo sexo" se dedicó a citar el papel que ha jugado la mujer históricamente, como reproducción de las creencias heredadas y la imagen de universo que conocemos, basadas en la legitimación de lo moral y lo divino, donde lo simbólico juega un papel sumamente importante en la arquitectura de los espacios en los que se ha desarrollado la construcción del campo de acción de la mujer. "No se trata de qué es lo esencialmente femenino sino por qué se supone que tal esencialidad existe y qué imagen del mundo se sigue de aceptarlo" (Valcárcel 1994; 19)

Lo normativo crea moldes civilizatorios que establecen patrones a seguir para garantizar el cumplimiento de los roles que nos corresponde asumir dentro de la sociedad y para esto, la disciplina juega un papel muy importante. A través de los canales de reprensión y castigo se controla el deseo de no pertenecer a la generalidad y las recompensas como símbolo de premio a la obediencia. Es un proceso que se encuentra arraigado en las tradiciones y creencias de los pueblos y se transmite a través de los procesos de culturización, un ejemplo sencillo de esto es el que se cumple durante la edad temprana con la asignación de roles sexuados a los niños y niñas en relación a trato, tipo de juegos, uso de atuendos y colores que definen una identidad.

Para hacer ejemplo de lo antes expuesto, necesariamente citaré a la biblia, como documento de uso común en gran parte de la cultura cristiana. "Que la mujer se quede callada y se deje instruir con atenta sumisión. No permito que la mujer enseñe ni que quiera mandar a su marido…Sin embargo, la maternidad la salvará con tal que lleve una vida santa y ordenada en la fe y en el amor" (1Timoteo:2;11-14) Es estos versículos se distinguen claramente el rol que le corresponde a la mujer dentro de la cultura religiosa y presenta una descripción sencilla del deber ser de una esposa en sociedad, callada y subordinada de su marido y no es de extrañar que: la Virgen María (mujer famosa de nuestra cultura) entre sus dones se encuentra indiscutiblemente la obediencia a su Dios,

su esposo, su hijo; en fin, las figuras masculinas de su entorno. Este tipo de conducta humilde, de introspección o sometimiento, es reconfortante para la sociedad, porque toda mujer de fe cristiana debería ser llamada a seguir sus pasos y eso a la final se convierte en una figura dócil y sumisa, muy apropiada para dedicarse a las labores domésticas y no a las de asumir las riendas de su propio destino.

Los hombres y las mujeres, a lo largo de la historia, hemos sido socializados con signos de conductas diferentes y bajo símbolos de jerarquización. La implantación de los saberes relativos a la sexualización desde la temprana edad continúa afianzando el poder que reprime y se consolida como una verdad desde el imaginario, porque la conciencia y la identidad se ven seriamente comprometidas al construir y reconstruir simbólicamente el papel que ocupa la mujer en la sociedad, basada en la desigualdad sexual y la dominación como único referente de la relación entre estos pares.

El dominio en el imaginario

Pensar en dominio y en imaginario, nos invita a indagar en cuanto a las relaciones de poder y particularmente a entender cómo se posicionan determinados roles de un lado o del otro. Por esta razón cabe destacar que no es un simple problema de diferencia que se vincula con las concepciones del bien o del mal y las dimensiones culturales que les ubica a una lejos de la otra, quizás sean dualidades basadas en las conveniencias de un sector y contexto determinado, que por razones de provecho se vinculan al imaginario social de forma ventajosa sobre otras.

Por otro lado, la represión y los modelos de castigo al no cumplimiento de las normas sociales intrínsecamente entendidas a través del proceso de enculturación acarrean medidas a través de las cuales se castiga al infractor y a su vez se ejemplifica a través de la condena como mecanismo de control, que no son más que indicios de violencia hacia la otredad. Por lo que, el acoso, maltrato, discriminación, burla y exterminio, entre otros; son mecanismos que han existido en cada etapa de nuestra historia social, para algunos, se muestra como una solución ante la amenaza que representa el otro y por esta razón ha sido una alternativa de dominio utilizada desde tiempos remotos, incluso en la biblia se encuentran indicios aprobatorios de estas prácticas al igual que de la explotación. Según relatos bíblicos se puede hacer referencia a la destrucción de Sodoma y Gomorra “Yavé hizo

llover sobre Sodoma y Gomorra azufre y fuego proveniente de los cielos y se destruyó estas ciudades con todas sus llanuras, con sus habitantes y su vegetación" Génesis 19:24,25.

En relación a lo antes citado, es posible notar que tanto el antiguo como en el nuevo testamento están presentes los relatos relacionados al sometimiento y exterminio, e incluso en la historia reciente de la humanidad son conocidos los actos que afianzan estas prácticas, haciéndose posible destacar el holocausto, entre otras; como una evidencia del alcance exacerbado del dominio y poder en relación a la diferencia. Estas relaciones yacen entre la conciencia de cada sujeto que haya sido formado dentro de una cultura en particular, la cual fue heredada de generación en generación a través del proceso de enculturación, que posiblemente se encuentre al servicio de la fabricación del imaginario social sobre premisas adquiridas quizás desde el inconsciente colectivo.

Desde otro punto de vista, los textos bíblicos no son los únicos que toman pasajes aleccionadores de este tipo, en el cual la obediencia se premia y la subversión se ataca. Incluso en las tradición oral a través de las fabulas, proverbios, metáforas, comparaciones, parábolas y las alegorías definen el espacio poético del lenguaje, haciendo referencia a estas temáticas y a la hora de indagar en las mismas, suelen verse como acciones justificadas para conservar un orden. Tal es el caso del proverbio chino "El clavo que sobresale siempre recibe un martillazo" que evidencia una necesidad de mantener un control partiendo de la simbología que repercute directamente imaginario partiendo desde la experiencia y la cotidianidad.

El poder disciplinario tiene un papel determinante en la respuesta cultural ante los fenómenos sociales. Foucault, planteó una hipótesis referente a este poder al considerarle como una conducta que fue adquirida con el tiempo y le establece una relación estrecha con la religión. Argumentó que este poder no existió siempre, por lo que sugiere una consecución histórica en su formación que se transmitió a través de la sociedad occidental, cuyo inicio es situado dentro de las prácticas propias de las comunidades religiosas, que con el tiempo fueron adoptadas por las comunidades laicas. (Foucault. 2012; 60).

Una vez institucionalizadas los roles dentro del imaginario, se hace difícil percibir la realidad tal cual es, porque corresponde develar una serie de patrones y normativas que fueron impuestas desde la temprana infancia con las instituciones más sólidas e infalibles para la construcción ciudadana,

como lo son; la familia, la religión, la escuela y todo espacio público que genere códigos de comportamiento, por lo que es sumamente difícil escapar de esas cadenas invisibles de nuestro imaginario y se establecen como una cosmovisión.

Retomando las relaciones sociales de poder y dominio, también se puede considerar un punto importante a destacar, las fronteras impuestas desde las diferencias, tras los intentos de preservar la pureza de ciertos linajes y acudiendo a soportes místicos como herramienta de control, diseñados para evitar el contacto con otras razas consideradas inferiores. Entre esos mecanismos la prohibición a procrear descendencia mixta (garantiza una descendencia pura) Creando de esta manera, sistemas de coexistencia con el inferior o el explotado sin establecer vínculos, sin embargo suele establecerse otra tipo de relación con el "otro", que pasa a ser una raza a explotar. (Ob. cit; 224).

Por otro lado, también se presenta otro componente importante en esta relación, lo planteado por el Psicoanálisis es la discriminación, este tipo de relación enmarca una coexistencia basada en la diferencia y surgen entonces nuevas formas de subsistencia por parte del sujeto discriminado para procurar su supervivencia. El sujeto, bajo ningún concepto desea encontrarse como objetivo de ser destruido o eliminado. Por lo tanto busca el reconocimiento por parte del otro. Por ejemplo el judío que se convirtió en alemán para salvaguardar su integridad.

Si esto es trasladado a la cotidianidad actual, sólo sería necesario sustituir a los judíos por el papel de la mujer dentro de la sociedad, que se debe manejas en un entorno hostil, donde el dominio intrínseco la ha acorralado en un papel esclavista, donde se le exige abarcar todos los espacios da acción público y privado al cumplir postura de madre- hija- trabajadora- ama de casa-esposa- figura atractiva- amante, todo al mismo tiempo para salvaguardar los espacios que ha conquistado hasta ahora.

La mujer como medio de supervivencia asume este imaginario que se le ha impuesto de forma arbitraria y sin consulta, tal cual la relación dialéctica amo y sirviente planteada por Hegel en su obra "Fenomenología del espíritu" sitúa la lucha a muerte de las conciencias como luchas por el reconocimiento. Estableciendo una relación de dominación entre el amo (poder) y el sirviente (explotado). En ninguno de los casos existe alternativa de elección. El esclavo trabaja para

sobrevivir en el territorio del amo, la mujer se convierte en un multiuso para sobrevivir en los espacios androcéntricos de la sociedad. (Ob cit; 228).

Por esta razón, la mujer es considerada la principal machista en nuestros días y se expone a si misma a la mirada evaluadora de la sociedad, al abarca cuanto espacio le sea posible del entorno social, para obtener como recompensa el reconocimiento y así vencer ese instinto primitivo de subsistencia en una sociedad basada en la dominación que se disfraza de ser equitativa y global. Por supuesto envestiduras que se basa en la herencia de la colonización, de unos conceptos de igualdad que no lo son. "Ninguna identidad cultural aparece de la nada; todas son construidas de modo colectivo sobre las bases de la experiencia, la memoria, la tradición y una enorme variedad de prácticas y expresiones culturales, políticas y sociales" (Said, 2009; 39).

Esto nos lleva a reflexionar sobre el escenario de la desigualdad y a su vez le vincula estrechamente con el tema de la exclusión social. Quizás parezca radical mencionarlo en nuestros día, pero; al ubicar a la mujer en el espacio público y analizar su imaginario, es posible vislumbrar lo que aleja a la fémina del concepto de ciudadanía plena, entendida ésta como la participación real en el espacio público y es donde es necesario indagar en ¿cuán real es la mujer que se enfrenta a la calle expresándose desde sus propias necesidades y no las impuestas por la sociedad? ¿Es esta identidad lo auténtico de su ser? Por esta razón es necesario hacer un paréntesis y citar a Ramos:

El género ha sido definido como una construcción cultural que rige las relaciones sociales entre los sexos y los códigos normativos y valores-filosóficos, políticos, religioso-, a partir de los cuales se establecen los criterios que permiten hablar de lo masculino y lo femenino y unas relaciones de poder asimétricas, subordinadas, aunque susceptibles de ser modificadas en el transcurso del tiempo (Citada por Comesaña, 2004; 5)

No cabe duda, que en la construcción del imaginario de la identidad como lenguaje común en la sociedad se encuentra presente en la construcción colectiva del reconocimiento de la mujer en la sociedad, basado en la comparación que se establece desde las semejanzas y las diferencias donde el poder y el dominio se encuentran presente en la construcción del mismo y los intereses tradicionalistas que custodian, los cuales arropan al inconsciente de la sociedad, la cual adopta como propias la concepciones que se poseen de la identidad que les distingue.

En nuestros días, se incorpora una fuerza muy poderosa que fortalece en masas la construcción de los imaginarios. Los medios de comunicación masivos. Quizás estos responden a la necesidad que surgió con la modernidad de generar "acuerdos" o "generalización" que sean adoptadas por la humanidad, recursos amenazan nuevamente a la mujer y esta vez directamente a su identidad, debido a que atentan contra la diversidad. Es cierto que el dominio se encuentra presente en el imaginario colectivo de la mujer, la historia se ha hecho cargo de demostrarlo, pero un mayor desafío se presenta dentro de la compleja relación entre las propias féminas, al surgir unos patrones que estandarizan los recursos simbólicos en los que se basan la construcción de la identidad. Los estereotipos.

La industria de consumo hace uso de la estética corporal para generar gran porción de sus ingresos. Promocionan el culto a la belleza, para capturar un mercado de necesidades destinadas a un cuerpo humano idealizado como un objeto fabricado, al que se le dota de un valor añadido a través de las prendas, atuendos, fragancias, productos destinados a ensalzar la figura corporal o en otros casos el sometimiento a intervenciones quirúrgicas con el fin de convertir al cuerpo en un objeto de mayor atractivo, digno de ser observado. Surgiendo así una compleja relación entre mujer-objeto, destinado para complacer la mirada del hombre e incluso de las mismas mujeres. Por esta razón vale la pena citar a Foucault (1968):

> Entre cada punto del cuerpo social, entre un hombre y una mujer, en una familia, entre un maestro y su alumno, entre el que sabe y el que no sabe pasan relaciones de poder que no son la proyección pura y simple del gran poder del soberano entre los individuos; son más bien el suelo movedizo y concreto sobre el que ese poder se encardina, las condiciones de probabilidad de su funcionamiento (p. 11)

Del mismo modo, los intereses económicos han perfilado sus estudios de mercado a la maquinaria de consumo, la cual conoce muy bien a su consumidor final, por lo que diseña cada vez estrategias de promoción de artículos con propósitos sexuados en los cuales se involucran factores como el destinar exclusivamente para un género o el otro ciertos productos, haciéndose clara dicha orientación al observar los comerciales en relación al artículo que promocionan. Por ejemplo se puede notar que la publicidad destinada para el consumo de productos dirigido al sexo masculino, exhibe cuerpos femeninos casi desnudos con posturas insinuantes. Entre estos se encuentran los comerciales de vehículos, bebidas alcohólicas, entre otras. Y por otro

lado a la mujer se le destinan comerciales donde se encuentran presentes las labores de hogar, con niños, personas mayores e incluso animales domésticos que requieren de su cuidado, aquí podríamos notar los comerciales de productos de limpieza, medicamentos y otros destinados a las féminas.

Al discutir este tema, surgen nuevas variables del dominio y del cómo influencia en el imaginario colectivo de la mujer. Me atrevo a comparar la situación actual de la mujer con la de las personas secuestradas que padecen del Síndrome de Estocolmo ¿y esto por qué? Porque son cadenas invisibles que someten desde la propia esencia. Brinda sensación de libertad, presenta opciones manipuladas para visualizar una vida como se supone debe ser, por supuesto bajo premisas establecidas socialmente desde la temprana edad. Donde las opciones de vida van de la mano de una imagen tipo producto que se comercializa y se vende.

Finalmente, pensar en la influencia que tiene el dominio, sobre el imaginario y la identidad de la mujer invita a volver las miradas hacia aquello que el patriarcado oculta, abriendo el paso a una nueva relectura de la historia y por lo tanto del presente, en la cual se someta a una crítica concienzuda a los principios filosóficos occidentales en los se basa nuestra cultura y su relación con el androcentrismo. No es cuestión de generar discursos de contradicción hacia la diferencia sino el demandar el derechos al reconocimiento de la mujer desde su propia identidad como miembro de la sociedad que amerita un espacio acorde al papel que desempeña en la misma y no como un producto de consumo masivo, que vende la idea de hacerse distinto o entrar en unos patrones sexistas y biologistas.

Además, es necesario comprender que las cadenas del poder no son del todo invisibles, simplemente se han permeado en nuestro inconsciente social y que poseen mecanismos de vieja data que son muy eficaces y ahora se presenta con mayor alcance de las masa a través de la industria del consumo, con la implementación de la estandarización del prototipo femenino en los medios e imágenes que venden desde la cotidianidad. Éstas cadenas son transferidas de forma solapada de generación en generación como un valor cultural a los niños y niñas a través del ejemplo de vida, testimonio de civilización o de modernidad que se resume en una falsa sensación de libre albedrío como se está viendo en nuestros días a través de los de la auto explotación a la que la mujer se ha

sometido para luchar contra la invisibilidad social o de un ser protagonista del atentado contra propia emancipación bajo argumentos de subsistencia.

Y por último y no menos importante, desmitificar los conceptos de igualdad de los que se presume desde la modernidad y evidenciar que son juicios de valor que se imponen en el nombre de la universalidad y amenazan la identidad y la diversidad con bases civilizatorias que asemejan a los procesos de conquista.

Referencias

Banch M, Agudo A, Astorga L (2007) Imaginarios, Representaciones y memoria social. Editorial Anthropos. México

Beauvoir, S (1949) El segundo sexo. Disponible en: https://cdeculturadurango.wordpress.com /2013/04/10/ el-segundo-sexo-simone-de-beauvoir-pdf-para-su-descarga/

Castro, M (2006) Educación y Ciudadanía, miradas múltiples, Universidad Nacional Autónoma de México, México

Castoriadis, C (2004) Sujeto y verdad en el mundo histórico-social, Fondo editorial económica. México

Comesaña, G (2004) Lo ineludible, metodología de género. Revista venezolana de ciencias sociales, Costa Oriental del Lago, UNERMB Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30980103

Comesaña, G (2007) Algunas reflexiones sobre la filosofía feminista, Revista de Venezolana de Estudios de la Mujer. Vol.12. nº 28/2007

Foucault, M (1968) Las Palabras y las cosas. Siglo XXI editores S.A. Argentina

(2012) El Poder Psiquiátrico. Fondo de Cultura económica. Buenos Aires

Said, E (2009) Cultura, identidad e historia. Teoría de la Cultura. Fondo de cultura económica de Argentina. Argentina

Silva, V (2006) Sin Carne: representaciones y simulacros del cuerpo femenino. Arcibel Editores. España. Disponible en: https://books.google.co.ve/books?id=AIFOXDiVGZUC&printsec=frontcover&dq=sin+carne+representaciones+y+simulacros+del+cuerpo+femenino+tecnolog%C3%ADa+PDF&hl=es&sa=X&ei=DbCMVOb8Hc60yATo4DIDA&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false

Valcárcel, A (1994) Sexo y Filosofía, sobre mujer y poder. Editorial Anthropos. Colombia.

CAPÍTULO 13

UNA MIRADA HACIA GEORG SIMMEL Y SU TEORÍA DE LA INTERACCIÓN SOCIAL

Ángela María Cadavid de Zavarse
Brenda Lozada

Resumen

Georg Simmel, micro sociólogo, fundador de la Sociedad Alemana de Sociología, crea la Teoría de la Interacción Social. Se elabora este ensayo para mejor comprensión de la significación de esta teoría y conocer a su autor. Es una investigación documental desde la perspectiva epistemológica enmarcada bajo el método histórico de comprensión de la teoría social, este papel de trabajo pretende dar una mirada a Georg Simmel y a su Teoría de la Interacción Social, específicamente se definen los tipos y la geometría social. Se observó, al indagar que la teoría consistía en una gama de interacciones entre actores conscientes sobre asuntos triviales con la potencialidad de ser esenciales, cabe considerar que el autor trazó las líneas maestras de una metodología aislando formas sociales recurrentes; modelos, formas, tipos interactuantes, patrones y geometría social fueron su inspiración, con conceptualizaciones propias, reflejados en su obra trascendental "La filosofía del dinero", en ella Simmel plantea y captura la mezcla profunda de la espacialidad geométrica y la espacialidad metafórica, la investigación arroja que Georg Simmel, es un autor clásico de la sociología, de carácter innovador y pionero teórico; de particular importancia resulta el aporte que este científico de las ciencias sociales le dio a la sociología, observándose que en los fenómenos sociales planteados por el autor se continúan utilizando los tipos, y esos patrones siguen conduciéndonos en la vida.

Palabras clave: Georg Simmel, teoría de la interacción social, sociología.

Introducción

Georg Simmel, es el creador de la Teoría de la Interacción Social, cuyo objeto principal de estudio es la interacción entre actores conscientes sobre asuntos que parecen triviales pero que pueden ser esenciales. Simmel fue considerado un innovador y pionero teórico; filósofo y sociólogo clásico. De manera particular interesa el personaje pues trazo la línea maestra de una metodología sociológica, aislando las formas generales y recurrentes de la interacción social a escala política, económica y estética, al respecto el autor Levine (1981), citado por Ritzer (2007: 277), "Su método consiste en seleccionar algún fenómeno limitado, finito de entre el flujo de acontecimientos del mundo, examinando la multiplicidad de los elementos que lo componen y averiguar la causa de su coherencia describiendo su forma".

Posteriormente investiga los orígenes de esa forma y sus implicaciones estructurales, apoyándose en una particular disposición de la mirada, en el saber en perspectiva, que pretende establecer el ámbito de indagación sobre lo micro social, sus hallazgos son notables y valorados en la sociología norteamericana contemporánea, donde influyó significativamente a partir de la década de los años 1970, teniendo una función investigativa en el desarrollo sobre pequeños grupos de la sociedad y el espíritu sensible a todos los aspectos de la existencia. El gustaba de filosofar las cosas próximas, los elementos pequeños e íntimos de las asociaciones humanas, y nunca perdió de vista la primacía de los seres humanos, del individuo concreto en su análisis de las instituciones.

Los modelos y las formas de interacción y los tipos interactuantes fueron su inspiración. Simmel profundizó su estudio desde lo sociológico creando modelos, formas de interacción, con conceptualizaciones propias como tipo, geometría social que comprende el número, el tamaño, la distancia (ejemplo en el ensayo "El extraño" la cercanía se refiere a la geometría y la lejanía a lo emocional) para la cual incorpora importantes categorías como tipo general que han sido utilizadas en la sociología, el plantea y captura la mezcla profunda de la espacialidad geométrica y la espacialidad metafórica, se fundamentó en ciertas categorías sicológicas para definir tipos sociales tales como: el extraño, el miserable, el derrochador, el aventurero, el noble, la coqueta, el pobre; que fueron valiosas no solo para los interaccionistas sino para la psicología, donde desarrolla una geometría social, siendo el número y la distancia dos de los factores geométricos

comunes utilizados por él en la obra "Filosofía del dinero", libro que acrecienta la influencia de la teoría sociología del autor, siendo este un relativista que considera el dinero no como una realidad económica, sino, más bien en sus relaciones humanas y sus influencias sobre la cultura. Desde hace cinco décadas, a la luz de los análisis documentales una de las razones del éxito en el devenir del tiempo fue su criterio metodológico y la agudeza de sus análisis que demostró elegancia y sofisticación en su orientación teórica y la vinculación de sus ideas con uno de los desarrollos más importantes del pensamiento social de la teoría social posmoderna.

En concordancia con el método histórico de comprensión de la teoría social empleado para este ensayo se requiere conocer los antecedentes del personaje y sus influencias. En ese sentido se vislumbra de lo esgrimido por los diferentes autores leídos la influencia de la teoría simmeliana, en la escuela de Frankfurt y de Chicago, Simmel junto con Weber conformarían la teoría crítica ecléctica de la escuela de Frankfurt. Respecto a su origen proviene de una familia protestante y judía, filósofo, sociólogo, brillante orador y profesor, compartió la academia y la amistad con Max Weber; el ser judío fue el obstáculo para el desarrollo pleno de su carrera docente y académica a pesar de que era un intelectual prestigioso fuera de Alemania, (Ritzer 2007).

En correspondencia con lo anterior, se conoció que llevo una vida excluido de la academia y económicamente precaria, afirma Fernández (2012:07) "En Berlín tiene una vida cultural intensa y Simmel participa activamente frecuentando los círculos más importantes. Funda la *Sociedad Alemana de Sociología* junto con Max Weber y Ferdinand Tönnies". Dentro de este apartado el crecimiento intelectual de Simmel se da dentro de un contexto histórico caracterizado por el pleno desarrollo de la revolución industrial, del nacimiento del capitalismo, el término científico seria parte fundamental del lenguaje de la época y cuando, entre otras cosas, la economía estaba marcada por importantes revoluciones industriales, afirma Fernández (2012):

> En 1914 consigue un puesto como profesor numerario en la Universidad de Estrasburgo, estalla la Primera Guerra Mundial, y la situación fronteriza de Estrasburgo, la involucra especialmente en los acontecimientos; gran parte de las aulas de la universidad se convierten en improvisadas salas de hospitales de campaña. (p. 12)

Bajo estas premisas la investigación se encuentra justificada, en su dimensión académica investigativa, brinda aportes teóricos de importancia que resulta el legado de este científico de las

ciencias sociales y su aporte a la sociología mundial que al indagar en los fenómenos sociales actualmente, se observa cómo se continúan aplicando la Teoría de la Interacción Social en las áreas sociales, políticas, económicas y en la psicología, afirma Fernández (2012:13) "Los conceptos de la Teoría de la interacción social, abarca muchas de las obras de Simmel, los seminarios privados orientaron decisivamente a numerosos filósofos que más tarde desempeñaron un gran papel en el desarrollo de la vida cultural del siglo XX"... La influencia de la teoría ha tenido relevancia particularmente en la Escuela de Chicago, y ha trascendido en diferentes teorías relacionadas con la comunicación, la psicosociología, y la sociología en los siglos XX y XXI", para comprender un poco más los elementos que acompañan el planteamiento simmeliano, las autoras proceden a realizar una caracterización teórica de la teoría de la interacción social

Caracterización teórica de la Teoría de la Interacción Social

El autor Ritzer (2007: 278) en su obra sobre Teoría Sociológica Clásica, citando Simmel (1908), explica los siguientes conceptos fundamentales que rodean a la teoría de la interacción social; *Asociación*. Gama de interacciones que pueden parecer triviales en algunas ocasiones; pero que son cruciales en otras. *Formas de interacción social o formas sociales.* Son los patrones exhibidos por las asociaciones de las personas, clasificándolas en; intercambio, dominación, conflicto, confianza, amistad, secreto, verdad, mentira, prostitución y sociabilidad. *Geometría social*. Forma de medir las relaciones sociales, mediante conceptos numéricos, distancia, posición, valencia, auto inclusión y simetría, objetaba que todos estos factores diferenciaban y cambiaban la interacción entre los individuos. *Tipos sociales*. Estos elementos corresponden a una clasificación según la manera en que el individuo se maneja en sus relaciones, tal como; el pobre, el extraño, el miserable, el derrochador, el aventurero y el noble, posee una penetrante connotación de las características que vinculan a cada tipo de individuo con la sociedad, los cambios que se deben hacer para que no se conviertan en amenaza y sean de total beneficio a la sociedad.

Así mismo dentro del contexto de la caracterización social de la teoría, se tiene los supuestos teóricos explícitos *Micro sociología*. La sociología vista desde la perspectiva de las relaciones individuales y el comportamiento de cada uno dentro de sus relaciones, analiza los aspectos microscópicos de la sociología. *Relaciones personales.* Considera que son la base de la sociedad.

No le presta atención a los hechos sociales, sino que resalta la importancia de la interacción en la sociedad. *Patrones Sociales*. Simmel consideraba que el mundo real está compuesto de innumerables acontecimientos, acciones e interacciones, y como le preocupaba la *forma* por encima del *contenido*, consideraba que las personas (actores) ordenaban la realidad (contenido), a un número ilimitado de formas. Esto significa que la interacción para él no constituye un conjunto confuso de acontecimientos específicos sino las disímiles formas en que estas se llevan a cabo.

En el mismo orden de ideas los supuestos teóricos implícitos como *Psicosociología.* Simmel probablemente influenciado por sus conocimientos en Psicología, parte de principios de análisis profundo de las personas hacia sus relaciones. *Dinámica socio-histórica.* Considera lo social como un conjunto de fenómenos en movimiento casi permanente, como una cuyo origen se encuentra en las actividades propiamente humanas. *Personalidad.* Apunta en las diferentes clasificaciones, a la manera particular de ser de los individuos en sus vínculos sociales, aunado a ello expresa tipologías asociándolas al aspecto personal de cada uno. *Comportamiento*. Dentro de los conceptos fundamentales cuando expresa las formas o patrones sociales, establece una relación entre el comportamiento y la reacción en las vinculaciones o asociaciones.

Objeto Principal de Estudio

Considerando lo antes expuesto, como principal objeto de estudio, se apremia lo expuesto por Wikis y Berger (2005:34) "La sociología simmeliana se funda en una particular disposición de la mirada, es un saber en perspectiva que pretende conjurar otras miradas para establecer el ámbito de indagación sobre lo social" Simmel es más conocido entre los sociólogos contemporáneos por sus contribuciones a la comprensión de los patrones o formas de interacción social. Asimismo comenta Ritzer (2007: 278) **"**Georg Simmel en su teoría de interacción social destaca como objeto principal de estudio la interacción entre actores conscientes, sobre asuntos que pueden parecer triviales, pero que en otras ocasiones tienen la potencialidad de convertirse en esenciales" El mundo real está compuesto de innumerables acontecimientos, acciones e interacciones para orientarse en el laberinto de la realidad (los contenidos) las personas la ordenan mediante su reducción a modelos o formas así el actor se enfrenta a un número limitado de formas en lugar de a un conjunto confuso de acontecimientos específicos.

Respecto a la sociología formal se puede apreciar su esfuerzo por desarrollar una geometría de las relaciones sociales, siendo el número y la distancia dos de los factores geométricos comunes que tomo en consideración; por ejemplo el número de personas: En su análisis de la transición crucial entre *díada* (grupo de dos personas) y *triada* (grupo de tres personas) con la adición de una persona nos trasladamos desde una *diada* hasta una *triada* y con ello, surge la posibilidad de desarrollo de las estructuras de gran escala que llegan a separarse y a dominar a los individuos, lo que crea la posibilidad de conflicto y contradicción entre los individuos con la adición y la sociedad en su conjunto. (Ritzer, 2007).

En el mismo orden de ideas, resalta Wikis y Berger (2005:35). "Simmel se pregunta ¿Cómo es posible la sociedad?, es una interrogante que lleva a la reflexión sociológica a transitar por las ramificaciones filosóficas que se tejen siempre sobre la diada individuo-sociedad". Para Simmel la sociedad es meramente un nombre para un conjunto de individuos conectados por medio de la interacción, considerando lo explicado por Simmel (1978), citado por Ritzer (2007: 308), "*La sociedad… solo es la síntesis o el término general para la totalidad de esas interacciones específicas… La sociedad es idéntica a la suma total de esas interacciones*", según esto la esencia de este planteamiento está en que para este autor las estructuras e instituciones dependen y son el resultado de esta interacción social, considerando la sociedad como una suma de factores, una estructura social coercitiva e independiente.

En esta geometría social también se ocupó de la distancia, lo demostró en obra "La filosofía del dinero" y en uno de sus ensayos "El extraño". En ambas obras también encontramos el método que desarrolla Simmel para investigar la sociología espacial y con ella la espacialidad de la sociedad. Simmel plantea y captura la mezcla profunda de la espacialidad geométrica y la espacialidad metafórica.

Así mismo, Simmel hace que el espacio trabaje en dos distintos sentidos: Como metáfora para la intimidad emocional y como no metáfora para un espacio geométrico. La cercanía y la lejanía no están especificadas, pero después de los dos puntos cercanos se refiere a la geometría, mientras que lejano a lo emocional, tal como expresa Ethington (2005):

> En el caso del extraño, la unión de cercanía y lejanía involucrada en cada relación humana es la que modela de manera sintética lo que sigue: La distancia

> dentro de esta relación indica que uno que es cercano es lejano, pero su carácter de extraño indica que uno que es lejano es cercano. (p. 46)".

El estado de ser un extraño es, por supuesto una relación completamente positiva es una forma específica de interacción. Por otro lado las autoras han aplicado el método histórico de comprensión social desde la perspectiva de la relación teoría – praxis de la teoría de interacción social, la historicidad, ideologizaciones y la caracterización metodológica de la misma

Respecto a la relación teoría praxis, se destaca lo afirmado por Fernández (2012:13) "La influencia de la teoría ha tenido relevancia particularmente en la Escuela de Chicago, y ha trascendido en diferentes teorías relacionadas con la comunicación, la psicosociología, y la sociología en los siglos XX y XXI", esto se denota en la importancia que los norteamericanos dieron a las diferentes obras de Simmel. Por otro laso la historicidad**,** se considera ahistórica, pues no fue precisamente la connotación de un hecho singular histórico lo que llevo a Simmel a la construcción de su teoría a pesar de los sucesos históricos que se estaban presentando en su época, le interesó el individuo y por ello estudio al hombre en cuanto a su interacción, y no a la historia de la humanidad, que pudiera inclusive ser el mismo individuo de la actualidad.

En el mismo orden de ideas, la ideologización simmeliana y las diferentes apreciaciones de su biografía, denotan a un individuo contradictoria, desconcertante, es un pensador multifacético, intelectualmente brillante, pero no se le conoce si tenía alguna tendencia o interés hacia una ideología o inclinación política, así mismo manifestaban que tenía un encanto propio de su nacionalidad, afirma Fernández (2012):

> Simmel es un intelectual prestigioso incluso más allá de las fronteras de Alemania, ha publicado ya seis libros y más de 70 artículos, muchos de ellos traducidos al inglés, francés, italiano, polaco y ruso, era excelente conferencista y atraía a gran cantidad de alumnos tenía un estilo tan atractivo que incluso algunos miembros de la sociedad intelectual berlinesa acudían, y sus conferencias llegaron a convertirse en acontecimientos públicos (p.11).

La dialéctica, la metafísica y el empirismo fueron una constante en la obra simmeliana. De igual forma, la caracterización metodológica de la teoría de la interacción social; al respecto Levine (1981), citado por Ritzer (2007):

> …consiste en relacionar algún fenómeno limitado finito de entre el flujo de acontecimientos del mundo, examinando la multiplicidad de los elementos que lo componen y averiguar la causa de su coherencia descubriendo su forma, posteriormente investiga los orígenes de esta forma y sus implicaciones estructurales (p. 278).

Esto permite un extracto de las características comunes que se encuentran en un amplio frente de interacciones específicas. Las autoras consideran relevante y para finalizar en presente ensayo contextualizar el nivel histórico social mediante la micro biografía del autor, el contexto histórico del surgimiento de la teoría y las influencias de pensadores de la época.

En la investigación realizada por Fernández (2012:12), la autora afirma que Georg Simmel nace en Berlín, el 01 de marzo de 1858. Pertenece a un familia protestante de origen judío, a los 18 años ingresa en la Universidad de Berlín, inicialmente estudia Historia, Filosofía, Psicología de los Pueblos e Historia del Arte Italiano Antiguo., con algunas de las figuras más relevantes de la época. En 1885 comienza su carrera como Privatdozent, una categoría de profesor sin sueldo fijo. Brillante orador y profesor imparte cursos de la obra kantiana, Schopenhauer, Darwin y Nietzche entre otros.

Asimismo, esa posición precaria docente le acompañara casi toda la vida, compartió la academia y la amistad con Max Weber; su origen judío fue el obstáculo para el desarrollo pleno de su carrera docente y académica a pesar de que era un intelectual prestigioso fuera de Alemania, en correspondencia con lo anterior, fiel a su naturaleza de un hombre contradictorio. Simmel encerraba la dualidad de filósofo y sociólogo, cualidad importante que le permitió fundar conjuntamente con Max Weber la Sociedad Alemana de Sociología.

Dentro del contexto histórico del surgimiento de la teoría de la interacción social, esta teoría nace en pleno desarrollo de la llamada revolución industrial y nacimiento del capitalismo. Cuando justamente en ese siglo XIX resaltan los cambios y avances de la ciencia y la economía se retroalimentarían, el termino científico sería parte fundamental del lenguaje de la época. A su vez en esa época se reconoce a la biología y la ingeniería como ciencias modernas, se publican los principios de la teoría de la evolución de Charles Darwin; por lo que es un siglo con mucha actividad a nivel científico que se compagina con guerras franco-prusiana, ante un clima antisemita.

En el mismo orden de ideas, se publica en 1867 el primer tomo de la obra de teoría económica y social de Karl Marx, obra que lo influenciaría considerablemente hasta el hecho de tener algunas similitudes. En Política las nuevas ideas del anterior siglo sentarían las bases para las revoluciones burguesas. Revoluciones que se extenderían mundialmente a través del imperialismo buscando alianzas con el movimiento obrero, concediéndoles el sufragio universal.

De igual forma, los pensadores de la época que según Ritzer (2007) y Fernández (2012) influyeron en el pensamiento Simmeliano, fueron; Karl Max, Nitzsche y Hegel. Según Levine (1981), citado por Ritzer (2007)

> Simmel poseía un método sociológico interaccional formal, pero Simmel fue influenciado por la dialéctica multicausal y multidireccional de Marx, tienen en común ciertas similitudes como es el carácter dialéctico al tratar las diferentes interacciones entre los tres niveles básicos de la realidad social. Integra hechos y valores, rechaza la idea de que hay líneas divisorias tajantes entre fenómenos sociales, pone énfasis en las relaciones sociales, se fija no solo en el presente, sino también en el pasado y en el futuro y está profundamente preocupado tanto por los conflictos como por las contradicciones" (p.279)

A modo de Conclusiones

Georg Simmel supo captar la complejidad detrás de la cotidianidad, construyó la teoría de la interacción social la cual consistía en una gama de interacciones entre actores conscientes sobre asuntos triviales con la potencialidad de que esos asuntos conviertan en esenciales. Simmel es el micro sociólogo más notable entre los que tuvieron una función investigativa en el desarrollo sobre pequeños grupos. Y tuvo una mirada filosófica sobre las cosas próximas, del día a día. El aporte de este autor a las ciencias sociales con la teoría antes mencionada vino en correspondencia con su metodología, trazó las líneas maestras de una metodología aislando formas sociales recurrentes; modelos, formas, tipos interactuantes, patrones y geometría social, fueron su inspiración, con conceptualizaciones propias, el éxito de la obra simmeliana obedece a la creatividad de este autor al estructurar ciertas categorías sicológicas para definir tipos sociales, tales como: el extraño, el miserable, el derrochador, el aventurero, el noble, la coqueta, el pobre; interesantes y valiosas no solo para los interaccionistas, sino también útiles para la psicología social. Simmel encerraba la dualidad de filósofo y sociólogo, cualidad importante que le permitió fundar conjuntamente con

Max Weber la Sociedad Alemana de Sociología. Forma parte de la primera generación de sociólogos alemanes, de los grandes teóricos de las ciencias sociales y puede ser considerado al igual que Karl Marx, Emile Durkhein y Max Weber como uno de los padres de la sociología como disciplina científica. De particular importancia resulta el aporte que este científico de las ciencias sociales le dio a la sociología y al mundo, se observa así, como al indagar los fenómenos sociales actualmente se continúan utilizando los tipos, y esos patrones siguen conduciéndonos en la vida. Es por eso que Georg Simmel, para los individuos, siempre será una referencia en el pasado, en el hoy y en el mañana.

Lista de referencias.

Ethington, P Georg Simmel y la cuestión de la espacialidad. Trayectoria Vol. Nº19-sep-dic.2005.p.p.46-58 Revista Universidad Autónoma de Nueva León –México

Fernández, María (2012). Simmel y la micro sociología. Diapositivas PPT. Disponible en https://laasociacion.files.wordpress.com/. (Consultado 02-04-15)

Ritzer, G. (2007). Teoría Sociológica Clásica. Editorial Félix Varela. Cuba

Simmel, G (2014). Disponible en http://www.biografiasyvidas.com/ biografía/s/ simmel.htm. (Consultado el 13-03-15)

Wikis, A y Berger, M. La relación Individuo Sociedad: Una aproximación desde la sociología de Georg Simmel. Revista Athenea digital- Nº 77-86 (primavera 2005) ISSN. 1578-8946

CAPÍTULO 14

ESCLAVISMO DEL CUERPO EN LOS MODOS DE PRODUCCIÓN DE LAS SOCIEDADES MODERNAS

Aída Fernández

Resumen

El cuerpo que se aborda en este trabajo es aquel que es subyugado y esclavizado, aquel que ha ido cada vez más estandarizándose bajo el modo de producción del sistema capitalista, refinado con los avances tecnológicos, hasta arrancar al sujeto de sí mismo para convertirlo en un sujeto alienado qué, además de someterse a las relaciones de poder social, de diluirse en las pantallas y la "cybercultura" reduciendo su corporeidad hasta los niveles más superfluos jamás vividos por la humanidad. Todo este fenómeno ha de ser analizado en el contexto venezolano donde, que el problema de consumismo y la realidad aplastante del querer tener con el poco hacer arraigado en el colectivo de un país rentista, el control que se ejerce sobre los cuerpos y sobre las mentes –que a su vez también es cuerpo- han generado un comportamiento social adverso a lo que la misma naturaleza humana invita. Por ello se toman preceptos Marxistas que se conjugan con el biopoder foulcauniano y los análisis de Virno, además de la sociología del cuerpo de Le Breton para entretejer las ideas se plantean respecto a esta corporeidad.

Palabras clave: Cuerpo, esclavitud, modos de producción, sociedad.

A modo de Introducción

Estas breves líneas son una interpretación orientada a la comprensión de la relación entre cuerpo, sociedad y poder. No se enmarca dentro de los estudios científicos, ya que intenta más bien colocar una semilla de ideas que retoñen hacia profundas críticas y –por qué no- propuestas que se deriven de un problema social que radica en el ser mismo como epicentro en su paso por el mundo, a través de su cuerpo vivo.

Utilizando palabras usadas por Foulcaut, este intento de *Parresía* se inicia a partir de las siguientes interrogantes: ¿vamos hacia una progresiva racionalización y uso adecuado de los recursos que por naturaleza nos fue dado, particularmente el uso del cuerpo humano? ¿Cómo transformar o revolucionar la corporeidad a fin de no someterla a las lógicas de consumo? Durkheim, citado por Bourdieu (1975) plantea que "la impugnación de la imitación automática de las ciencias de la naturaleza se vincula tan mecánicamente a la crítica subjetivista de la objetividad de los hechos sociales que todo esfuerzo por encarar los problemas específicos que plantea la transposición a las ciencias del hombre al saber epistemológicos de las ciencias de la naturaleza, corre siempre el riesgo de parecer una reafirmación de los derechos imprescriptibles de la subjetividad" Pág. 19.

El investigador permanentemente intenta acceder a la realidad a la cual puede accesar, es por ello que los estudios en las ciencias sociales han ido basándose cada vez más en la fenomenología, corriente que es inaugurada a principios del siglo XIX con Husserl y, que es el hacer ver lo que se muestra en sí mismo, sin embargo, la preocupación de la sociología por la corporeidad es reciente, si bien es cierto que ya Marx en el Capital (1845) incorpora al cuerpo en su análisis en la relación del hombre - producción, no lo considera solo como un ente biológico que debe ser abordado desde la biología o la medicina sino que forma parte del eje en las interacciones sociales, el cuerpo y la corporeidad.

Esta reflexión toma preceptos de las teorías de autores como Marx, Le Breton y Foulcaut para entrelazar las ideas que analizan y contextualizan al cuerpo dentro de la sociedad, tocando algunos aspectos relativos a la cultura, la política y a la economía; es decir un conjunto de elementos que le son inherentes al desenvolvimiento del ser humano como parte de un grupo.

De modo que, aquí se plantea al cuerpo que representa el andamio fundamental para todas las relaciones que se entretejen entre el ser y el mundo, moldeado en un determinado contexto social, el cuerpo es, en primera instancia el material fundamental para producir lo demás, todo existe desde la percepción, el lenguaje, los símbolos y signos, todo se constituye a partir de él; "del cuerpo nacen y se propagan las significaciones que constituyen la base de la existencia individual y colectiva" (Le Breton, p. 7).

Abordaje metodológico

Utilizar una multi-referencia bajo la matriz epistémica fenomenológica, siendo las revisiones teóricas el eje fundamental para la interpretación, y la utilización del método hermenéutico para comprender hechos y conductas que inciden en el significado que tienen los grupos sociales –especialmente en el aspecto simbólico- sobre el cuerpo y de cómo es esclavizado en las relaciones de poder el sujeto corpóreo.

El consumo en el modelo capitalista como causa de la esclavitud aceptada en la modernidad

El hecho vivir en la ciudad nos otorga ciertos beneficios y gratificaciones tal como la obtenía el esclavo de otras épocas, la modernidad nos "hace la vida más fácil" proveyéndonos de comida, bebida, comodidades, autos, tecnología etc., y nuestro cuerpo se va haciendo esclavo de las condiciones en las que se está inevitablemente sumergido, los avances científicos están estrechamente relacionados con los requerimientos de la sociedad pero también nos enmarca dentro del contexto de lo aceptado, de lo apropiado, de lo que moral, ética y estéticamente demanda esa sociedad.

En la medida que avanza la ciencia lo ha hecho la racionalidad y con ello las sociedades que se sirven de ella, se pudiera establecer un conjunto de pautas que definen un momento histórico. Por tal razón llamamos a esta época "moderna", y a los seres humanos "de la modernidad"; que, desde la lógica inductiva nos definiría como pueblos más racionales, pero no necesariamente eso indica que seamos más libres, hemos perdido otro tipo de libertad.

El término esclavitud ha sido ampliamente discutido, desde el punto de vista etimológico existen discrepancias, sin embargo utilizaré el término aceptado por la Real Academia Española

"Esclavo (a) Del b. lat. *sclavus*, este del gr. bizant. σκλάβος, der. regres. de σκλαβηνός, propiamente, 'eslavo', y este del eslavo *slověninŭ*, nombre que se daba a sí mismo el pueblo eslavo, que fue víctima de la esclavitud en el Oriente medieval).**1.** adj. Dicho de una persona: Que carece de libertad por estar bajo el dominio de otra. U. t. c. s. **2.** adj. Sometido rigurosa o fuertemente a un deber, pasión, afecto, vicio, etc., que priva de libertad. *Hombre esclavo de su palabra, de la ambición, de la amistad, de la envidia.*"

Tomando en cuenta la contextualización de la utilización de la palabra esclavo, vale acotar que las condiciones de esclavitud se fue transformando progresivamente con luchas sociales, revoluciones, batallas y guerras; pero es una vez instaurado el sistema económico capitalista en la mayoría de los países del mundo cuando se ha creado una mutación del sentido de lo que hasta principio del siglo XIX era concebido como esclavitud. Vemos como el termino Nº 2 de la RAE refiere a una esclavitud diferente en la cual el dominio se ejerce sutilmente, hay dominación sin violencia, hay pérdida de libertad con aceptación, por ejemplo ahora las relaciones laborales son voluntarias entre las partes, sin embargo el concepto de Marx de la teoría de la alienación de alguna manera se adecua a esta metamorfosis sufrida por las relaciones salariales.

Este tipo de esclavitud es inherente al sistema capitalista, donde los actores son sometidos a la alienación descrita por Marx en sus análisis de estructuras del Capitalismo en las cuales las relaciones de producción tienen que ver con la manera en que las fuerzas productivas van a ser utilizadas para la producción.

El saber social devenido principalmente de las fuerzas productivas, es el conjunto de los paradigmas epistémicos que forman constelaciones conceptuales que rigen la comunicación social y las formas de vidas. “La sociedad contemporánea incorpora a sus miembros primordialmente como consumidores (…) como productores de manera secundaria y parcial, para cumplir el estándar de la normalidad, para ser reconocido como miembro pleno y apto de la sociedad” (Bauman: 2007, pág. 169-170). Lo que representa el sustento del sistema capitalista se haya en los mismos signos de opresión y de explotación aprobados por el hombre y por la mujer.

De manera que existe en el imaginario colectivo componentes de la realidad que culturalmente coinciden con los significados que se les atribuyen, sus estructuras simbólicas, lo que para Merlau Ponty es el cuerpo encarnado, que es el cuerpo como bosquejo provisional del ser total.

Pero el problema más serio es que aquella sentencia deja a obscuras el aspecto clave: si el capital establece gestos de poder referidos a cuidar la vida, a reproducirla, estos gestos se establecen en un campo contradictorio con la dinámica que deviene de su propia naturaleza, que propicia no sólo apoderarse de la vida, sino dejarla expuesta a la condición de una vida reclamada para ser arrebatada.

Es Foucault el que señala lo anterior. Y esta formulación, de enorme significación a la luz del análisis que realiza Marx, según hemos visto, termina por no encontrar un espacio de resolución en el discurso del pensador francés, desarmado para enfrentar el antagonismo, en el capitalismo, entre el "hacer vivir" y el que la vida, sin embargo, esté en entredicho.

Foucault (2002) estudió al cuerpo como un elemento protagonista en las relaciones sociales, y propuso una relación estrecha entre el saber-poder lo cual definió como "biopoder" que en esencia es "explotar numerosas y diversas técnicas para subyugar los cuerpos y controlar a la población" y que este poder se encuentra en el hombre mismo, en este sentido, el razonamiento al poder, no consigue ser clasificado como algo bueno o malo, ya que el poder se esboza como una extensa red de relaciones de la naturaleza humana hacia sí misma.

Lo que se pone en juego en esta transacción, por tanto, no es algo ajeno a la vida misma del trabajador. En esta particular relación mercantil no sólo está presente el intercambio de valores y de productos útiles: es la propia existencia de uno de los contratantes la que se pone en entredicho. La "libertad" del trabajador de disponer de su fuerza vital y ponerla a la venta en el mercado, lleva consigo, de manera simultánea, pero oculta, el poner a disposición de otro, el capital, su propia existencia. Esta parece un elemento excluido del proceso de intercambio. Sin embargo es el elemento verdaderamente incluido. Sin vida y cuerpo no hay fuerza de trabajo.

La "esclavitud" del trabajador del tiempo moderno y más aún del tiempo de globalización conlleva asumir algunas especificidades "beneficios" que le otorga jurídicamente un bienestar, es una relación de poder consensuada. El esclavo de la organización esclavista pertenece jurídicamente al amo. El esclavo moderno pareciera no pertenecer al capitalista, se vuelve esclavo del sistema de producción. Es un hombre libre, pero su separación de los medios de vida y de producción en un régimen que perpetúa dicha separación. Marx en El Capital, tomo 1 dice: "El esclavo romano se hallaba sujeto por cadenas a la voluntad de su señor", en tanto "el obrero asalariado se halla sometido a la férula de su propietario por medio de hilos invisibles". Este hombre o mujer del mundo globalizado se encuentra sometido al poder.

La contribución de los medios de comunicación y la massmedicación sobre las lógicas de consumo y sobre el imaginario colectivo no solo viabilizan la revaloración de la imagen, sino pensar y

apreciar la estética personal bajo modelos estereotipados; también nos dictan cómo hay que valorar el cuerpo, convirtiéndolo en esclavo en esa relación de poder donde no se ve y no se percibe al estratega, se toma al cuerpo como su objetivo, imponiendo unas normas. Y este tipo de prácticas, de atención y culto al cuerpo, se ha entendido como una nueva forma de consumo.

Los medios de comunicación tienen un poder descontrolado, en plano político y en la vida de los seres la massmediación se desborda, la lógica económica del mercado y del poder causa graves daños para la formación, educación y convicciones de las personas, lo que para Foulcaut a través del "biopoder" le otorga importancia a la norma a expensas de la ley, les está permitido, todo ocurre paradójicamente dentro del campo licito, y así vemos como este poder gestionar vidas y su objetivo principal es generar permanentes mecanismos reguladores.

Este poder de los medios de comunicación al cual se le adosa un componente importante de la educación de los ciudadanos -qué más que desplegar prohibiciones y represiones, necesita clasificar, medir, jerarquizar y excluir, teniendo como parámetro la norma- encuadra al cuerpo dentro de los parámetros preestablecidos que obedecen a la lógica de "estos tiempos" muchas veces disociada de los principios de humanidad, estableciendo estrategias de normalización como componente indispensable para el desarrollo del capitalismo, es decir, está es la lógica se pretende explicar: cuerpo-lenguaje-medios de comunicación-capitalismo.

El Cuerpo en el deporte como elemento simbólico en las relaciones del biopoder

Las relaciones de poder que tiene el cuerpo en la sociedad y su "docilidad" para ceder ante los condicionantes sociales que direccionan el comportamiento y el desempeño político del hombre fue bien analizado por Foucault, sin embargo, aunque no aborda directamente el cuerpo en la educación o en el deporte, este autor fundamenta de una forma muy avanzada como los cuerpos somos normados y sumergido en un poder disciplinar que nos condiciona social y políticamente.

En los estudios de Foucault el cuerpo es el ente protagonista en las relaciones sociales, bajo una estrecha relación entre el saber-poder, el "biopoder" que en esencia es "explotar numerosas y diversas técnicas para subyugar los cuerpos y controlar a la población" y que este poder se encuentra en el hombre mismo, en este sentido, el razonamiento al poder, no consigue ser

clasificado como algo bueno o malo, ya que el poder se esboza como una extensa red de relaciones de la naturaleza humana hacia sí misma.

El deporte se presenta desde esta perspectiva como un agente de cultura corporal que intenta ser estandarizado en consonancia con intereses sociales modernos; quien niega que los máximos eventos deportivos, tales como las olimpiadas, el mundial de futbol, la fórmula 1, los torneos de tenis, entre otros tantos, estén acomodados y sean engranajes importantes del sistema de producción capitalista y de la sujeción del cuerpo a sus lógicas, que establecen un discurso hegemónico del deporte a través de los medios de comunicación que involucran la difusión de las imágenes y los discursos que glorifican el capital junto con la apariencia externa y las vincula estrechamente con los valores simbólicos del deporte.

Así que, en esencia a través de los medios de comunicación se imponen nuevas verdades y formas de vida, por supuesto se fundamenta en lo visible, lo exterior, no sólo a nivel de la industria cultural por lo corpóreo sino también como parte del negocio del deporte. Para los Griegos la relación hombre-deporte era diferente, en los juegos Olímpicos de la antigüedad y en especial los denominados "Juegos por Coronas", otorgaban como premio material una corona vegetal, pero el evento final era solo el resultado de una forma de vida en que la actividad física era consubstancial a la formación del hombre en inseparable unión con las destrezas intelectuales como la música, el canto, la declamación, entre otros. Esta hoja vegetal era de Olivo y significaba transferencia de poder, como un elemento simbólico heredado de la mitología griega donde Atenea es la diosa de la justicia y la sabiduría, y protectora de las artes y la literatura. Su animal consagrado era la lechuza, y el olivo era uno de sus símbolos más reconocidos. El valor de los Juegos olímpicos en la antigüedad representaba: una manifestación religiosa de acatamiento a los dioses; una contribución al desarrollo armónico del cuerpo y del alma; favorecer la amistad de los pueblos y ciudades, por último conseguir la unidad de los Helenos.

La reinstauración de los Juegos Olímpicos en la era moderna, por el Barón de Coubertin, no solo tiene como objetivo la realización de tan significativos eventos, sino que a través de la institución del "Movimiento Olímpico", el mantener vivos los principios fundamentales, filosóficos, de los antiguos Juegos Griegos, sin embargo, la restauración de los juegos olímpicos es un producto de la organización socio-económica capitalista mundial. Surgen en 1896 respondiendo a la necesidad de

presentar un espacio social de igualdad, fraternidad, lucha noble, en oposición a los conflictos, enfrentamientos a muerte librados entre las potencias capitalistas que -como es conocido- desembocaron en las dos guerras mundiales; se trata de convertir el deporte-rendimiento-récord-campeón en un espacio social universal de igualdad absoluta, en contrapartida a las aberrantes diferencias en producción, consumo y disfrute de bienes existentes entre las naciones y entre las clases sociales, y sirviendo de justificación de tales desigualdades.

Entonces, volviendo a la tesis de Foucault vemos como la experiencia del sujeto corpóreo dentro del fenómeno deportivo se basa cada vez y en mayor medida al aparato social que nos impone este sistema económico político y tecnológico, lo cual imposibilita la esa simbólica unión y equidad representada en las anillas olímpicas, que resulta de gran ironía puesto que las desigualdades del mundo, y de los países subdesarrollados también se hacen presente en los juegos olímpicos.

Esta sociedad es opulenta y asocia el bienestar con la capacidad de consumo, el cuerpo es instrumento y "victima" de la industria cultural, nos ha convertido en unos ciudadanos controlados, seres adoctrinados, reprimidos de individualidad y débiles en cuanto a sus fuerzas emancipadoras. "Creo que en la forma actual de vida, como asimismo en la producción contemporánea (con tal que no se abandone la producción- cargada como está de *ethos*, de cultura, de interacción lingüística- al análisis econométrico, sino que se la entienda como la enorme experiencia del mundo), se percibe directamente el hecho que tanto la dupla público- privado como la dupla colectivo- individuo no se sostienen más, han caducado. Aquello que estaba rígidamente subdividido se confunde y superpone. Es difícil decir donde finaliza la experiencia colectiva y comienza la experiencia individual.

A modo de conclusión

Todo ser viviente se encuentra sometido a ciertas condiciones de dominio, en la modernidad mucho es lo que se desprende de la competitividad y el consumismo que le es inherente al sistema capitalista, lo cual ha creado nuevos modos de producción, símbolos y valores sociales que esclavizan al ser humano a través de su corporeidad que al mismo tiempo lo define y le permite la interacción con el mundo, le permite todo cuanto conoce. Foucault señala que no hay que olvidar que "la vieja potencia de la muerte, en la cual se simboliza el poder soberano, se halla ahora

cuidadosamente recubierta por la administración de los cuerpos y la gestión calculadora de la vida".

Foucault no desconoce que el poder soberano de dar muerte sigue en pie en la modernidad capitalista. Pero es la vida ahora la que el poder busca gestionar. Por ello insiste en que "el dominio que pueda ejercer sobre (los seres vivos) deberá colocarse (ahora) en el nivel de la vida misma (…)". Más aún, "haber tomado a su cargo a la vida, más que la amenaza de asesinato, dio al poder su acceso al cuerpo.

Cada instante de la vida de la mayoría de las familias de casi todo el mundo se encuentra invadida por una pantalla, el celular, las portátiles, las Tablet, los iPhone, entre otros le son imprescindibles a los seres humanos. Esta cotidianidad refleja el poder del capital sobre la vida que reposa en el hecho de que la fuerza de trabajo que "compra" y se apropia forma parte indisoluble de la corporeidad viva del trabajador y se encuentra inscrita en su propia existencia como simple ser viviente, es la apropiación de la existencia misma, encubierta como libertad del obrero, como elección, pero que no es más que una forma de sometimiento del poder despótico del capital que busca, por su propia naturaleza, apropiarse de toda la vida, y de los cuerpos.

La lógica del capital invade incesantemente nuevos territorios, ampliando el universo de aquellos que se perciben afectados por su dominio, ¿no es necesario repensar la vieja cuestión del sujeto de la emancipación? No nos estamos refiriendo aquí a la necesaria y ya admitida ampliación de los puntos de antagonismo sino al problema de los sujetos convocados desde su situación material a asumir la lucha anticapitalista. Tomando una de las frases de Sábato “estamos frente a una de las más grandes encrucijadas de nuestra historia”; hay que accionar de forma distinta si nos queremos salvar.

El conocimiento no puede ser un capital ni subsumirse a él, el cuerpo no debería ser instrumentalizado, ni debería estar convertido en una herramienta más de producción, en cuerpos maquinas, diluidos en una constante presión impuesta por los modelos de producción y competencia de esta época, reconocer este “mal” significa enfrentarse con las dificultades inherentes a la crítica radical de un capitalismo que valoriza a su modo la misma naturaleza humana.

Referencias bibliográficas

Bauman, Zygmunt (2007). *Vida de Consumo.* Fondo de Cultura Económica. México.

Bourdieu, P. y Otros (1986) El oficio del Sociólogo, Edit. Siglo XXI, Buenos Aires

Diccionario de la Real Academia Española.

Foucault, M. (1998) Historia de la sexualidad, Editorial SXXI, Madrid.

Foucault, M. (2002) Vigilar y castigar. Editorial SXXI, Buenos Aires.

Le Breton, D. (2002). La sociología del cuerpo. Nueva Visión. Buenos Aires.

Merleau Ponty (1993) Fenomenología de la Percepción. Editorial Planeta- Agostini, Barcelona. Disponible en http://filosinsentido.files.wordpress.com/merleau-ponty-maurice-fenomenologia-de-la-percepcion.pdf

Prólogo del Capital, aristobulo.psuv.org.ve/wpcontent/uploads/2008/10/marx-karl-el-capital-tomo-i1.pdf

Virno, Paolo (2003) Gramática de la multitud. Para un análisis de las formas de vida contemporánea**.** Traficantes de sueños. Buenos Aires.

Responsabilidad social

CAPÍTULO 15

ACCIONES PARA OPTIMIZAR LA EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL APRENDIZAJE EN LA SEGUNDA ETAPA DE EDUCACIÓN BÁSICA ESCUELA CACHIRI PUERTO CABELLO

Aura Ynes Sambrano
José Barreto

Resumen

Una de las funciones que caracteriza la acción docente es su actuación como evaluador, en correspondencia con las concepciones: cuantitativo y cualitativo, a un transcurrir del tiempo de la reforma del currículo de la educación primaria (antes Básica) donde la evaluación de los aprendizajes depende de: creatividad, estrategias, técnicas e instrumentos utilizados por el docente en el desarrollo de las múltiples potencialidades de saberes de los alumnos: ser, convivir, hacer y conocer. No obstante se ha observado confusión en el uso de instrumentos y técnicas del docente en su función evaluador cualitativo. Tuvo como objetivo desarrollar acciones de reajuste de la evaluación cualitativa en la Escuela Básica "Cachiri" en la localidad de Borburata, Municipio Puerto Cabello. Se utilizó el método Investigación Acción Participante; fases: Diagnóstico, Planificación, Ejecución, Evaluación y Sistematización. Informantes claves: 2 docentes 6 estudiantes del 4^{to,} Grado, se desarrollaron actividades en el marco del proyecto pedagógico de aula fundados en los principios de Alvez y Acevedo (2000). La técnica fue la observación participante. Análisis: Los registros de campo permitieron evidenciar en los docentes una liberación de la dependencia cuantitativa. Conclusión: la función de evaluación cualitativa es un procedimiento complejo, y actualmente las transformaciones han acelerado su ritmo, precisan en el docente la actualización constante debido a que se le considera la médula del sistema educativo por cuanto su desempeño permite la concreción de cambios significativos que redunden en el mejoramiento de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje a través de la autorreflexión permanente.

Palabras clave: Evaluación, cualitativa, aprendizaje.

Introducción

El sistema educativo venezolano, en todos sus niveles ha sido objeto de varios estudios diagnósticos como base para proponer reformas, específicamente el subsistema de educación primaria, antes educación Básica, entre ellos: El informe de la Comisión Presidencial para el Estudio del Proyecto Educativo Nacional (1986), el diagnóstico del Banco Mundial (1992), la Reforma Educativa: una Prioridad Nacional (1994), el Plan de Acción del Ministerio de Educación (1995), de los resultados de todos estos estudios se origina la perspectiva de la identificación por niveles de la educación Básica, cuyas características se concretan en el Diseño curricular de la Educación Básica (1999).

En este marco es importante señalar que la evaluación como parte de los componentes del currículo Básico Nacional (CBN), se contempla bajo el enfoque cualitativo, con una visión de procesos constructivos circunscrito en la función docente, donde se toma en cuenta: la evaluación del aprendizaje de los alumnos, la práctica pedagógica, los proyectos pedagógicos de aula y plantel. Esta evaluación se fundamenta: en que el docente la asuma la evaluación como investigación, según estudiosos de este tema, como Stenhouse, McDonald y Elliot, (1976), Parlett y Hamilton, (1972 y 1982), citados en el Currículo de Educación Primaria Bolivariana (2007:P.75) entre otros que han apoyado el enfoque de la evaluación cualitativa, constituyendo un modo de comprender y programar la arquitectura del conocimiento de los participantes, se trata de asumir los significados personales, dogmas, afirmaciones, opiniones, paradigmas interpretativos que ayuden a la demostración de diferentes puntos de vista.

En los actuales momentos los currículos de la Educación Primaria, se fundamentan en una filosofía establecida en la profundización de los ideales Bolivarianos: libertad, justicia, originalidad y emancipación, tomando en cuenta la participación activa de los alumnos y alumnas en la toma de decisiones en sus escuelas, comunidad y contexto familiar. De igual manera la evaluación del aprendizaje se enmarca en el enfoque cualitativo, establecido en el Currículo de la Educación Primaria Bolivariana (2007).

En este orden de ideas, cabe destacar la importancia de la función evaluadora en el contexto de la organización escolar, lo cual va a proporcionar la información para mejorar el proceso, con

atención del logro de los objetivos, potencial de coordinación u organización, carácter de los valores, ajuste a las requerimientos de los nuevos tiempos, a fin de que se fomente el desarrollo de la creatividad y de actitudes.

Igualmente, el Ministerio del Poder Popular Para La Educación en el Currículo de Educación Primaria Bolivariana (2007) establece que la evaluación debe ser:

> Formativa, integral, transformadora, científica, flexible personalizada, dialógica, ética y cooperativa. A la vez que define la evaluación de los aprendizajes: "como un proceso sistemático, sistémico participativo y reflexivo que permite emitir una valoración sobre el desarrollo de las potencialidades del y la estudiante." Se puede inferir que el profesor debe permitir la actuación de los alumnos y alumnas de manera natural tal y como son, considerándose lo que quieren hacer y saber, para ello conviene incluir una evaluación integrada al contexto social, enmarcada en un proceso de valoración consensuado apoyada en las formas de participación como son la autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación. (p.75).

Por ello emerge la necesidad de disponer de docentes formados en componentes de afectividad personal en el ejercicio de la acción docente ante el proceso evaluativo, con profundo sentido humanístico y pedagógico, que conciban y eximan eficientemente funciones propias al acto; en consecuencia, abocarse hacia la búsqueda de respuestas pedagógicas asertivas ante la diversidad de factores críticos que afectan el entorno endógeno y exógeno donde se desenvuelve el estudiante, al mismo tiempo, ser un buen observador para valorar la formación integral del mismo; a tal efecto, ello implica involucrarse en el proceso educativo en el marco de la función de evaluación.

Sin embargo, en todas las instituciones educativas no se han logrado fortalecer que todos los ciudadanos de nuestro país, obtengan una formación de vanguardia. Como investigadores y basados en nuestras experiencias de maestros y supervisores de aula, hemos evidenciado que en algunas instituciones educativas públicas, y privadas específicamente como ocurre en la Unidad Educativa ¨Cachiri¨, ubicada en Borburata estado Carabobo, se observa que existe en muchos docentes un alto desconocimiento sobre la aplicación de técnicas en la evaluación cualitativa; además, existen dudas y falsas creencias en relación con su efectividad en cuanto a las formas de participación en la evaluación (autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación) aun los docentes manejan poca

información referente a las estrategias, técnicas e instrumentos para evaluar cualitativamente el aprendizaje.

Lo descrito en el párrafo anterior, es la realidad observada en la mencionada institución, reflejadas en el hecho de que los docentes omiten el rol que deben asumir durante la evaluación cualitativa; por lo que no dan importancia a la evaluación como parte del desarrollo integral y no solo el aspecto cognoscitivo de los estudiantes; entre otras causas también se puede mencionar que los docentes no internalizan la evaluación; de manera que a partir de ella, se inicie un proceso reflexivo para indagar sobre los aciertos, desaciertos, obstáculos que surgen, para dar la orientación adecuada al estudiante y generar un proceso pedagógico de calidad. Cuando se les pregunta por la evaluación los docentes arguyen que "las dejaron en la casa", "que usan los programas", "que hacen listas de cotejo y escala de estimación" sin la fundamentación teórica; hechos que demuestran en parte el desconocimiento total sobre la materia y su improvisación al cumplirla.

En este marco, es relevante esta investigación, porque permite la actualización y orientación a los docentes para que optimicen y mejoren el proceso de evaluación durante la actuación y mediación pedagógica con los estudiantes, para una participación de los representantes, que contribuyan a optimizar la calidad de la educación, y mejorar el rendimiento estudiantil al dar un aporte significativo a la escuela, familia, comunidad y sociedad en general.

En este contexto, se esbozan las siguientes interrogantes: ¿Sera necesario el reajuste o la actualización docente para optimizar su función en la evaluación cualitativa del aprendizaje en la educación primaria. Escuela Cachiri. Borburata, municipio escolar 11 de Puerto Cabello, estado Carabobo.

¿Cuáles son las debilidades de desempeño de los docentes al aplicar la evaluación cualitativa que indica la competencia del alumno? ¿Cuál será la situación real que presentan los docentes en el conocimiento y puesta en práctica de la evaluación cualitativa?

Estas inquietudes inducen a los autores a realizar un estudio que acceda a desarrollar acciones para optimizar la actuación de los docentes en la evaluación cualitativa en la Unidad Educativa Cachiri de la localidad de Borburata, municipio Puerto Cabello, estado Carabobo.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Desarrollar acciones de reajuste para optimizar la actuación de los docentes de educación primaria en la evaluación cualitativa del aprendizaje. Escuela Cachiri. Borburata, municipio escolar 11 de Puerto Cabello, estado Carabobo.

Objetivos específicos

- **Diagnosticar** el desempeño de los docentes que laboran en la Escuela Cachiri, respecto a la aplicación de evaluación cualitativa.
- **Determinar** la situación que presentan los docentes en el conocimiento y práctica de la evaluación cualitativa en la Unidad Educativa Cachiri.
- **Planificar** acciones que permitan incorporar a los docentes y alumnos en la evaluación cualitativa con mayor efectividad en pro del acto escolar.

Metodología

Diseño y Tipo De Investigación: El diseño del presente estudio correspondió a un diseño de campo, paradigma cualitativo, tipo de investigación descriptiva.

Método: Investigación acción participante: grupo de trabajo.

Técnicas e Instrumentos; fue la observación participante, permitió tomar los datos en forma directa. **Registros de campo**; se diseñó un instrumento donde se registró lo observado (actitud y testimonio) en el desarrollo de la evaluación del aprendizaje. Entrevistas abiertas.

Procedimientos: se realizó en fases: Suárez, A. (2003:80)

Diagnóstico: Se aplicó entrevistas, a los docentes, alumnos y representantes. También se utilizó un diario para cada investigador donde se recogía las opiniones reflexivas y argumentadas de cada observación de clase o actividad evaluativa, (técnicas de investigación con orientación participativa)

Planificación: se elaboraron los Planes y Programas que proporcionaron el orden, la

Estructura, los objetivos planteados. Las actividades que dieron como resultado a realizarse. Los recursos con los que se cuenta. Se planifica el inicio para la primera semana del mes de abril, los primeros hallazgos y culminar el 15 de mayo del 2012.

Ejecución: Se puso en marcha el Plan y Programa, organizándolo y Administrándolo. Consistió en la acción de lo programado y organizado, la coordinación y actuación de las actividades y recursos del personal, así como llevar a cabo un control y seguimiento registrado. Los procesos se dieron en el tiempo planificado

Evaluación: se evalúo todo el plan del proceso global y la reprogramación de las acciones a llevar a cabo. Para ello se tomó cuenta los siguientes aspectos: la información que poseemos de la realidad social. Las vías que han surgido de investigación. Las acciones que hemos de mantener. Las acciones que son necesarias corregir o cambiar.

Sistematización: se cumplieron todos los pasos metodológicos: tomando en cuenta punto de partida, preguntas iníciales, proceso vivido, reflexión de fondo y puntos de llegada.

Informantes claves: 2 docentes, selección intencional. 3 representante asistieron a la primera reunión se ofrecieron voluntariamente, tomando en cuenta las recomendaciones de los investigadores y docentes. 6 estudiantes del $4^{to,}$ Grado, que presentaban rendimiento: 2 un alto rendimiento, 2 rendimiento medio y 2 más bajo del grupo, es decir por el registro de las evaluaciones. Dos investigadores (autores) total 13; personas conformaron el equipo.

Conclusiones

El logro de los resultados fueron: significativos, optimistas y alentadores a lo largo de la ejecución de la investigación, se resumen de la siguiente manera:

Paulatinamente se fue generando en los docentes la confianza en la actualización y orientación a los docentes para que optimicen y mejoren el proceso de evaluación durante la actuación y mediación pedagógica con los estudiantes. Se investigó y se despertó el interés por seguir

indagando sobre la evaluación. Los proyectos desarrollados funcionaban como un marco de referencia, más no como una norma que debía seguirse rígidamente.

También determinamos que los educadores ejercen un rol de primer orden en los procesos de transformación educativa, por cuanto su desempeño va a permitir la concreción de cambios significativos que redunden en el mejoramiento de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje para la formación de los alumnos. Unos de estos cambios es la puesta en práctica de la evaluación cualitativa.

Sin embargo, se pudo evidenciar que los profesores no están siendo actualizados sobre la aplicación de la evaluación cualitativa en los proyectos pedagógicos que adelantan en las aulas desconociendo, por una parte el valor que tiene la información de éstos registros para el desarrollo integral del estudiantado y por la otra el fortalecimiento de la praxis docente en el manejo de instrumentos propios a la nueva forma de evaluar.-

Igualmente se observó que el proceso de evaluación cualitativa es considerado por la mayoría de los docentes como tediosa, compleja y complicada tarea que exige dedicación, más trabajo y requiere de mucho tiempo para su análisis. Por cuanto se puede deducir que no están acostumbrados a colocar por escrito las acciones de los niños en el aula. El docente se ha limitado a prácticas mecanicistas, es decir colocar una nota que puede ser un número o una letra y con ello se pretende evaluar al estudiante; esta cultura de la evaluación que viene por muchos años es difícil de dejarla a un lado.

Esta nueva realidad implica superar el paradigma de evaluación bajo el enfoque cuantitativo que permanece en los actuales momentos en la práctica educativa, (aunque escrita se dice otra cosa) y asumir la evaluación cualitativa con criterios abiertos, flexibles y humanísticos durante el proceso de enseñanza y aprendizaje que se lleva a efecto el ejecutar los Proyectos Pedagógicos de Aula.

Plan de Acción:

Se concluyó que, es necesario desarrollar acciones de reajuste o actualización docente para optimizar la actuación en la evaluación cualitativa de los aprendizajes. Estas acciones se basan en:

1.- observación permanente como técnica que permite aportar evidencias de la realidad que se deba valorar. 2.- Al diseñar los instrumentos de evaluación los mismos deben estar en correspondencia con los procedimientos para registrar las observaciones provenientes de distintas fuentes. 3.- El desempeño de la función docente sea consciente y analizado, para lo cual el profesor necesita acudir a jornadas de reflexión sobre el proceso de evaluación cualitativa, por cuanto el aprendizaje de esta técnica requiere de reflexión permanente.

Reflexión

Es indispensable que el proceso de evaluación cualitativa sea compartido en el aula y para ello es esencial que los docentes desarrollen actitudes hacia la observación descriptiva destinada a acompañar los hechos sociales que suceden en el aula, para articular esa información con elementos que provienen de lo comunitario, es decir, mirar la enseñanza-aprendizaje como procesos que deben ser compartidos entre alumnos, docentes, representantes, partiendo de una propuesta de vida, la cual debe ser discutida, reflexiva y que lógicamente va a indicar cuáles serán las competencias desde la escuela, los alumnos y la comunidad consideradas socialmente eficientes y autónomas para generar y fortalecer procesos de transformación comunitaria.

De la misma manera es importante considerar el registro de evaluación en el aula como una herramienta base para el desarrollo de cualquier propuesta didáctica participativa, para que los docentes analicen objetivamente lo que estos registros están expresando, se recomienda hacerlo en el mismo momento en que se da el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El enfocar el proceso evaluativo desde una mirada holística le brinda la oportunidad al docente de acompañar longitudinalmente el proceso de construcción de los aprendizajes de los estudiantes. Se debe propiciar intencionalmente en los alumnos esa mirada a la luz de la evaluación cualitativa en el aula de clase, si se piensa, comparte y se cree en una escuela para la vida. Una vida que reclama la presencia de la solidaridad, el cooperativismo, la participación democrática, el respeto y el fortalecimiento de los valores a través de los aprendizajes; así mismo los docentes deben actualizar sus conocimientos sobre técnicas e instrumentos de evaluación cualitativa participando en los talleres que imparte cualquier institución educativa.

La evaluación cualitativa, constituye actualmente uno de los elementos de la práctica pedagógica de los docentes, que debe ser discutida y analizada permanentemente, si se aspira convertir el proceso de enseñanza en un espacio generador de conocimientos útiles para el alumno, en tanto a partir del proceso evaluativo se puede revisar el avance o estancamiento del alumno. Esta realidad requiere de un proceso permanente de formación docente.

Referencias bibliográficas

Álvez E., y Acevedo R. (2000). La Evaluación Cualitativa. Orientaciones para la práctica en el aula. Caracas. CERENED.

Baptista, Hernández y Fernández. (2003) Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill.

Blanco, O. (2002). Instrumentos de Evaluación y Medición de los Aprendizajes. Caracas. Panapo.

Camacho, V. (2000) Diseño de un Programa de Estrategias Metodológicas de Evaluación basado en Proceso Holísticos. Manuscrito no publicado. Universidad Bicentenaria de Aragua. Maracay.

Camargo, A. (2000) La Cultura Escolar o la Escuela. Valencia: Cerined

Casanova, L. (2000). La Evaluación en la dinámica del Aula. Caracas. Ediciones LUZ.

Diario La Nación, (2003) Los Estudiantes Protestan. San Cristóbal, Estado Táchira.

Escamillas (2000) La Práctica Educativa Como Enseñar. Barcelona (España) Editorial Grao

García, P. (2002). La Evaluación Cualitativa y la Práctica Pedagógica. Táchira

Gispert, Y Vidal (2000) Enciclopedia General de la Educación. Grupo Editorial Océano. Barcelona. España.

Ley Orgánica De Educación (1980). Gaceta Oficial No 2635. (Extraordinario) Julio 28, 1980. Editorial La Torre. Caracas.

López, M. (2003) Influencia entre la Función Gerencial del Director y la Calidad Educativa de los Docentes (Trabajo de postgrado) Universidad Bicentenaria de Aragua.

Martínez (2002) La Investigación Cualitativa-Etnográfica en la Educación. México. Editorial Trillas.

Ministerio De Educación (1997). Currículo Básico Nacional. Nivel de Educación Básica. Unidad Coordinadora de Programas en Organismos Unilaterales. Caracas.

Ministerio del Poder Popular para la Educación. (2007) Currículo Educación Primaria Bolivariana. Sistema Educativo Bolivariano. Venezuela

Muñoz; J. (2004) Evaluación Docente Vs. Evaluación de Calidad. Revista Candidus (03) (04-06), 139- 146

Suárez, A. (2003) Introducción a los métodos cualitativos de la investigación. Madrid. España. Paidos.

CAPÍTULO 16

PROMOVIENDO LA FORMACIÓN DE COMUNIDADES. UNA EXPERIENCIA CON EL CONSEJO COMUNAL "LOS CARDONES" DEL EDO. CARABOBO

Solveig Villegas Zerlín

Resumen

La presente investigación tuvo como norte desarrollar un plan de formación para el levantamiento del diagnóstico participativo comunitario dirigido al Consejo Comunal Los Cardones, el cual permitiera a dicha instancia adelantar y consolidar proyectos que respondan a sus necesidades. El trabajo constituye un Proyecto Sociocomunitario en tanto investigación acción participativa (Claret, 2009); el mismo se enmarca bajo el enfoque de investigación cualitativa. Para su realización se recurrió a las técnicas observación participante, revisión bibliográfica, entrevista no estructurada o conversación investigativa y entrevista estructurada con instrumento Cuestionario *ad hoc*. A lo largo de la ejecución del plan de formación, los participantes realizaron discusiones, formularon preguntas a la facilitadora y al grupo, conformaron equipos para llevar a cabo las actividades propuestas y apuntaron conclusiones. Los comentarios anecdóticos y ejemplos a respecto de la comunidad expresados por los participantes en medio de las discusiones, resultaron valiosos aportes a la hora de precisar la vinculación entre los saberes integrados en la programación y su articulación en la puesta en práctica de las actividades y tareas en pro de la caracterización de las problemáticas que les atañen como colectivo.

Palabras clave: diagnóstico participativo, formación, comunidad.

Introducción

El desarrollo de un país pasa por la suma de las mejoras, fortalecimiento y consolidación de las condiciones de vida de sus habitantes. Antes bien, la distribución de los grupos

humanos a lo largo y ancho del territorio concebido como nación, trae consigo la consideración de todos los ámbitos implicados en la existencia de los mismos. La formación de comunidades se ha asociado, generalmente, a conjuntos de personas que comparten un espacio físico, recursos, intereses y rasgos comunes. No obstante, a partir de los cambios que se han suscitado a nivel planetario a respecto de las concepciones de calidad de vida, formación, equidad y desarrollo sustentable, los organismos y asociaciones internacionales (ONU, UNESCO, OEA, ALBA, entre otros) y sus países miembros, han adelantado esfuerzos por fortalecer la conformación de comunidades en vinculación plena con su entorno y con una conciencia cada vez mayor de respeto por la naturaleza.

Empero, uno de los aspectos más enfatizados en la concepción de comunidad de los últimos años, es aquel que las naciones en general y nuestro país en particular apuntan y que se inscribe en el marco de la cooperación, esto es, una comunidad tiene ante todo, deberes y derechos cuya honra por parte de los organismos de Estado y de los integrantes mismos de la comunidad, garantiza su funcionamiento, la atención a sus necesidades y la previsión de eventuales situaciones problemáticas que incidan negativamente en la calidad de vida de sus habitantes. Así pues, la Ley Orgánica de los Consejos Comunales (2009) en su artículo cuarto define Comunidad en tanto: "1.- Núcleo espacial básico e indivisible constituido por personas y familias que habitan en un ámbito geográfico determinado, vinculadas por características e intereses comunes; comparten una historia, necesidades y potencialidades culturales, económicas, sociales, territoriales y de otra índole.".

Así pues, el desarrollo de las potencialidades de una comunidad puede considerarse directamente proporcional, por una parte, al manejo de los recursos que le brinda el entorno en el que se encuentra enclavada y aquellos recursos que, a través de la organización de sus habitantes pueda aquella obtener y administrar; por otra parte resulta indispensable tener en cuenta que las potencialidades de ese núcleo humano, dependen en gran medida de la apropiada detección de aquellas carencias y/o situaciones negativas que, en tanto problemas, influyan en la consecución de una convivencia plena en los ámbitos económico, social, sanitario, educativo, territorial, cultural, o de cualquier otra naturaleza, para sus habitantes.

Del planteo anterior es posible afirmar que se incurre en un error al presuponer que una comunidad constituye, necesariamente, un núcleo organizado. Ya sea cerca, en zonas aledañas, o bien, rurales, la realidad es que las comunidades no siempre se encuentran organizadas, conscientes de sus potencialidades y, mucho menos, preparadas para enfrentar los problemas inmediatos o las amenazas eventuales. Ante ello, en 2009 la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela decretó la Ley Orgánica de los Consejos Comunales, citada en líneas previas. Dicha ley tiene por propósito regular lo correspondiente a los Consejos Comunales en tanto instancias concebidas para promover la interacción articulada e integral entre ciudadanos y las organizaciones comunitarias y movimientos de índole social existentes, a fin de ejercer de manera participativa el gobierno comunitario, así como "la gestión directa de las políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades, potencialidades y aspiraciones de las comunidades, en la construcción del nuevo modelo de sociedad socialista de igualdad, equidad y justicia social." (Art. 2).

Es así como los Consejos Comunales constituyen las instancias de participación ciudadana por excelencia y la gestión de sus actividades, depende en gran medida, del compromiso de los habitantes que lo integren. Sin embargo, ello pasa necesariamente, por una apropiada orientación y formación de dichos ciudadanos en cuanto a las capacidades, destrezas, intereses y disponibilidad para desempeñar un rol dentro del andamiaje cooperativo de las actividades en pro de su núcleo humano.

En tal sentido, el Proyecto Nacional Simón Bolívar. Primer Plan Socialista (PPS). Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013, constituye, sin duda, el marco dentro del cual se inscriben las directrices según las cuales se concibe el desarrollo del país. De este modo, la Democracia Protagónica comporta la tercera directriz del PPS. Alcanzar y consolidar la soberanía popular y la organización social mediante la promoción de los principios de cooperación, libertad e igualdad social, búsqueda del bien común y ejercicio del poder político al servicio de la comunidad constituye la premisa sobre la que se funda dicha directriz. Entre las *Estrategias y Políticas* allí contempladas, destacamos el primer sistema de estrategias, como pertinente para el proyecto que nos ocupa:

III-3.1 Fomentar la capacidad de toma de decisiones de la población.

III-3.1.1 Difundir experiencias organizativas comunitarias

III-3.1.2 Promover la formación y organización social

III-3.1.3 Crear canales efectivos para la contraloría social

Dicho sistema de estrategias resulta fundamental para la orientación y consecución del presente proyecto, por cuanto implica una triada de aspectos entre los cuales discurre el propósito de nuestro trabajo. Bajo el Plan de Formación que se llevó a cabo, el nivel de conocimiento, criterio y poder de decisión de los integrantes del Consejo Comunal beneficiario, sin duda, se vio incrementado y fortalecido. El acto educativo resulta potencialmente un acto de transformación. Acercar a los ciudadanos y ciudadanas a la formación concreta en cuanto al diagnóstico participativo de sus carencias y problemáticas conlleva, no solamente, elevar su preparación como miembros activos de la instancia comunal, sino disponerlos como multiplicadores de ese conocimiento y herramientas técnicas y procedimentales para hacerlo realidad. Ello se traduce, evidentemente, en una forma de ejercicio del poder participativo, democrático y protagónico, a través del cual –con propiedad, aproximarse en ese trajinar diario de acción comunitaria al bien común.

En tercer lugar, el conocimiento y registro fidedigno de las potencialidades y problemas a enfrentar, impacta indudablemente en la manera de gestionar proyectos, actividades, roles y de unir esfuerzos para solicitar recursos que una vez logrados, y adecuadamente distribuidos, contribuirán a dar respuesta a las necesidades detectadas.

Por otra parte, es necesario plantear que el sistema y las políticas educativas venezolanas están atravesando en la actualidad profundas transformaciones en cuanto a su filosofía, orientación y propósito. Ello sucede en consonancia con las disposiciones que los países miembros de la UNESCO han establecido a nivel planetario a respecto de educación, cooperación, integración, desarrollo sustentable y calidad de vida, tanto de las naciones desarrolladas como de aquellas que se consideran en vías de desarrollo. 1996 constituye un año clave para esto, por cuanto se conforma la Comisión Internacional para la Educación para el Siglo XXI, presidida por Jackes Delors, en

cuyo informe final se enfatiza la formación como la gran prioridad global a través de la cual las naciones del mundo pueden alcanzar las mejoras sostenidas de sus condiciones de vida, enfrentar y gestionar soluciones ante la crisis ecológica de la tierra, y evitar los conflictos bélicos y la carrera armamentista por medio de una educación para la paz.

Lo anterior demanda entonces, que los países del mundo y el nuestro en particular realicen titánicos esfuerzos por proporcionar una educación de calidad acorde con los retos que impone la contemporaneidad y fundamentada en los principios democráticos humanos de libertad, respeto, corresponsabilidad, participación e integración. En el Artículo 3 de las Disposiciones Fundamentales pertenecientes a la Ley de Universidades se señala que: "Las Universidades deben realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza…"

A la vista de lo anterior, no cabe duda de que para los miembros de un Consejo Comunal, instancia líder y garante de la convivencia participativa y democrática de una comunidad, resultaría enormemente provechoso el conocimiento de las estrategias, técnicas y procedimientos para el levantamiento de la información, con el propósito de enfrentar problemáticas puntuales, responder a sus necesidades y mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Es así como el Consejo Comunal Los Cardones, se encuentra ubicado en la Urb. Los Cardones, sector Los Chorritos. Tocuyito, Municipio Libertador - Edo. Carabobo. Cuenta con su respectivo Certificado Regional Nro. 08-06-01-001-0034 y Rif asignado 29954961-4. Se encuentra conformado por el conjunto de Comités de voceras y voceros que integran el Órgano Ejecutivo, del siguiente modo:

Comité de Agua *Bárbara Valera. Comité de Salud *Carmen Pérez. Comité de Educación *Evelin Moncada

Comité de Vivienda y Hábitat *Yurbis López Comité de Ambiente *Carmen Pérez Comité de Cultura

*Georgina Rivero Mesa Técnica de Energía y Gas *Richard Toro Unidad de Gestión Financiera - Raiza Noguera

*Petra Villarreal -Pablo Mireli -Edna Pérez -Eduardo Morillo Unidad de Contraloría Social -Freddy Pinto

*Juan Pinto -María Carmona -Emérita de Moncada

En Censo Demográfico realizado en 2009, el consejo comunal registró un total de 610 viviendas, sin embargo, habiendo quedado el proyecto de censo inconcluso, la instancia no maneja información precisa sobre el número de personas o familias que habitan en la comunidad Los Cardones ni sus características demográficas. Cabe destacar que dicho consejo ha ejecutado proyectos relacionados con: Alumbrado, Cancha deportiva y Asfaltado de algunas vías de la urbanización. Para la gestión de tales proyectos, las propuestas se envían al Consejo Local de Planificación Pública, a la Alcaldía y otros organismos según corresponda.

La urbanización Los Cardones tiene 30 años de fundada y comprende seis etapas integradas por viviendas de estructuras variadas. Cuenta con un Preescolar con matrícula de 200 estudiantes para los turnos mañana/Tarde. El Liceo Bolivariano "Los Cardones" cuya matrícula asciende a 537 estudiantes para los turnos de mañana/Tarde; asimismo funciona un CDI, una Casa de la Cultura; una Línea de Transporte urbano, llamada "Virgen de Coromoto" y una Ruta Interna corta. En el sector coexisten otras tres instancias comunales, a saber: Consejo Comunal "Nuevos Pobladores", Consejo Comunal "Teresa Carreño I y II", Consejo Comunal "La Habanera". Es necesario resaltar que esta comunidad enfrenta numerosas situaciones problemáticas aunque carece de datos precisos sobre la gravedad y/o importancia de los mismos en la actualidad o a mediano plazo. Entre los problemas referidos por los miembros de la comunidad, se encuentran:

- Derrames frecuentes de aguas negras por carencia de sistemas de cloacas en algunas zonas de la comunidad.
- Acumulación de escombros y basura por irregularidad en el servicio de Aseo Urbano.
- Carencia de sistema eléctrico en algunos sectores de la comunidad.
- Problemas de salud (congestión de vías respiratorias) asociados con la quema de basura en el botadero La Guásima, cercano a la comunidad.
- Incidencia de adolescentes con embarazo precoz, problemas de conducta, drogas, alcohol.

- Numerosos ejemplares de fauna callejera (perros y gatos) deambulando por la comunidad, atentando contra la salud de los habitantes.
- Zonas verdes deterioradas por falta de mantenimiento.

Durante un primer acercamiento, se ha apreciado que la gestión de la organización comunal mencionada podría resultar más productiva si sus miembros tuviesen información precisa sobre los procedimientos, herramientas y técnicas para identificar las problemáticas existentes y proceder en consecuencia a levantar los datos para dar solución a las mismas. Por lo antes expuesto, el proyecto en curso tiene como norte desarrollar un plan de formación para el levantamiento del diagnóstico participativo comunitario dirigido al Consejo Comunal Los Cardones, el cual permita a dicha instancia adelantar y consolidar proyectos que respondan a sus necesidades.

Metodología

El trabajo constituye un Proyecto Sociocomunitario en tanto investigación acción participativa dirigido a la reflexión, identificación y propuestas de abordaje de las problemáticas y potencialidades de una comunidad (Claret, 2009); el mismo se enmarca bajo el enfoque de investigación cualitativa. Para su realización se recurrió a las técnicas observación participante, revisión bibliográfica, entrevista no estructurada o conversación investigativa y entrevista estructurada con instrumento Cuestionario *ad hoc*.

Bitácora - Procedimientos realizados.

El parágrafo que a continuación presentamos establece el conjunto de procedimientos a través de los cuales se llevó a cabo la planificación y desarrollo de este proyecto sociocomunitario. El mismo se encuentra desglosado en función de cada uno de nuestros objetivos específicos; se recurrirá a las estrategias de paráfrasis y síntesis con el propósito de hacer más clara la pormenorización de actividades.

Objetivo: Diagnosticar los procesos para el recabado de información llevados a cabo por el Consejo Comunal Los Cardones.

Actividades asociadas:

-Revisión y documentación sobre aspectos asociados a la conformación de las Comunidades y los Consejos Comunales (Leyes, reglamentos, gacetas).

Inicio: 10/02/12. Cierre: 14/02/12. Se procedió a realizar el arqueo bibliográfico correspondiente con el propósito de recabar y organizar el material en formato físico y digital. Se recurrió a fuentes bibliográficas, hemerográficas y cibernéticas. Entre losprincipales materiales abordados durante la revisión se encuentran: -Ley Orgánica de los Consejos Comunales (Noviembre 26, de 2009)

-Proyecto Nacional Simón Bolívar. Primer Plan Socialista (PPS). Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013.

-Entrevistas con los miembros del Consejo Comunal. Inicio: 15/02/12 Cierre: 28/02/12.

Una vez consultado el material pertinente, procedimos a trasladarnos a la comunidad y contactar a los miembros integrantes del Consejo Comunal Los Cardones. Establecido el contacto, pudimos conversar con dos de las voceras del organismo, las señoras Edna Pérez y Evelyn Moncada quienes integran las mesas de Finanzas y Educación respectivamente. Por espacio de un primer acercamiento informal de presentación y dos visitas formales logramos intercambiar impresiones acerca de la conformación y comisiones de dicho consejo comunal, las características de la comunidad, sus problemáticas así como sus potencialidades; pudimos, de igual modo, acordar la logística del Plan propuesto como referiremos en las próximas líneas. Desde el inicio y durante el desarrollo y ejecución del proyecto, sostuvimos contacto telefónico y electrónico con los miembros de la entidad comunal.

Asimismo, es necesario destacar que las voceras y voceros se mostraron siempre dispuestos a cooperar en el desarrollo de las sesiones didácticas del Plan de Formación propuesto por esta investigadora, coincidiendo en admitir las dificultades que supone para los miembros del Consejo Comunal ponerse de acuerdo en el tratamiento de los problemas y en el abordaje de actividades asociadas a su detección, descripción y diagnóstico formal por no contar con orientación al respecto.

Objetivo: Diseñar un plan de formación para el levantamiento del diagnóstico participativo comunitario dirigido al Consejo Comunal Los Cardones.

Actividades asociadas:

-Revisión y organización de material sobre aspectos relacionados con la elaboración de Proyectos, diagnóstico participativo, levantamiento de información, detección de necesidades, determinación de la metodología y estrategias a emplear, fases del proyecto, roles y alcance. Inicio: 01/03/12. Cierre: 09/03/12. En cuenta de la idoneidad del Plan de Formación propuesto, se procedió a organizar el material referido al abordaje y diagnóstico comunitario, tomando en cuenta aspectos metodológicos, epistemológicos, pedagógicos y técnicos del proyecto en curso.

-Acuerdo de la logística vinculada al desarrollo del Plan de formación con los miembros del Consejo Comunal Los Cardones: espacio para el compartir de saberes, horario, disponibilidad, recursos. Inicio: 09/03/12. Cierre: 16/03/12. Con el propósito de llevar a feliz término el Plan de Formación y en cuenta del número de personas involucradas, se procedió con antelación a acordar el espacio para el compartir de saberes durante las sesiones, las fechas y horarios adecuados a la disponibilidad de los participantes, así como los recursos necesarios.

Recursos para la acción pedagógica (sesiones 1 a la 6): materiales preparados por la facilitadora para las mesas de trabajo, instrumentos (cuestionarios) a aplicar a los participantes, presentaciones de Powerpoint, computador, pendrives, cámara digital, CDs, bolígrafos, lápices, video beam, pizarra acrílica, marcadores, borrador, papel de reciclaje para su uso durante las actividades grupales. *Recursos adicionales para el compartir de saberes (sesión de cierre):* agua, refrigerio.

-Diseño del Plan de formación: programación de las sesiones de formación, distribución de los contenidos, estrategias de enseñanza-aprendizaje; diseño de material audiovisual a promover (presentaciones de Power Point) y de los instrumentos a aplicar. Inicio: 19/03/12. Cierre: 30/03/12. Se determinaron los saberes a considerar, se trazaron las estrategias de enseñanza aprendizaje a poner en práctica durante las sesiones de trabajo y se elaboró el cronograma respectivo con el propósito de proyectar los contenidos, actividades y tareas asociadas en el tiempo. Así pues, se programó un total de seis (6) sesiones de clase para ejecutar el Plan de Formación

propuesto. A continuación se presenta una tabla con la descripción de las sesiones programadas:

Cuadro 1

SESIÓN/FECHA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS
1 17/04/12	Presentación y objetivo del Plan de formación. Marco legal. Constitución de la RBV, PPS 2007-2013, Ley O. de los Consejos Comunales.El trabajo grupal y la distribución de roles.	▪ Exposición por parte de la facilitadora. ▪ Abordaje de esquemas. ▪ Discusión. ▪ Aplicación de cuestionario sobre Consejo Comunal	Cuestionarios a aplicar a los participantes, presentaciones de Powerpoint, computador, bolígrafos, lápices, video beam, pizarra acrílica, marcadores, borrador.
2 24/04/12	Aproximación al diagnóstico participativo. Definición, características y funciones de una comunidad. Ejemplos. Técnicas de recolección de información.	▪ Lluvia de ideas. ▪ Abordaje de esquemas. ▪ Discusión. ▪ Construcción de definiciones con palabras clave.	Pizarra acrílica, marcadores, borrador, papel de reciclaje bolígrafos, lápices.
3 08/05/12	Detección y formulación de los problemas existentes en la comunidad (índole social, económica, sanitaria, educativa, de infraestructura). Ejemplos	▪ Lluvia de ideas. ▪ Abordaje de esquemas. ▪ Actividad grupal de aula. Preguntas generadoras para el abordaje de la comunidad.	Pizarra acrílica, marcadores, borrador, papel de reciclaje bolígrafos, lápices, plantilla de preguntas generadoras para trabajo en grupo.
4 15/05/12	Descripción y priorización de los problemas de la comunidad según su magnitud e impacto.	▪ Exposición por parte de la facilitadora. ▪ Discusión de experiencias y anecdotarios de los participantes frente a los problemas de su comunidad.	Pizarra acrílica, marcadores, borrador, papel de reciclaje bolígrafos, lápices, presentaciones de Powerpoint, computador.
5 22/05/12	Elaboración de Objetivos; actividades y tareas a planificar en el tiempo para solucionar los problemas de la comunidad. Factibilidad y recursos.	▪ Lluvia de ideas. ▪ Abordaje de esquemas. ▪ Discusión, ejemplos.	Pizarra acrílica, marcadores, borrador, papel de reciclaje bolígrafos, lápices, presentaciones de Powerpoint, computador.
6 29/05/12	Sesión de cierre.Importancia del trabajo en colectivo para el abordaje de las problemáticas comunitarias.La tolerancia y el respeto a la diversidad como valores tutelares.	▪ Abordaje de esquemas. ▪ Discusión. ▪ Anecdotario.	Pizarra acrílica, marcadores, borrador, papel de reciclaje bolígrafos, lápices, presentaciones de Powerpoint, computador.

Fuente: Villegas Zerlín (2012)

Objetivo: Realizar sesiones de formación planificadas en torno a los procedimientos, técnicas y estrategias para el levantamiento del diagnóstico participativo comunitario, dirigidas a los voceros y voceras del Consejo Comunal Los Cardones.

Actividades asociadas:

-Desarrollo de las sesiones de formación, abordaje del diagnóstico participativo comunitario (procedimientos, técnicas y estrategias). Empleo de estrategias de enseñanza aprendizaje y evaluación. Se realizó un total de seis sesiones de formación entre el 17 de abril y el 29 de mayo del presente año de acuerdo a la planificación reflejada en la tabla presentada anteriormente. En dichas sesiones participaron miembros del Consejo Comunal Los Cardones, habitantes de la comunidad, estudiantes de la Universidad Bolivariana de Venezuela y representantes de los Programas de Formación de Misión Sucre. Así entonces, se emplearon estrategias como la discusión, la lluvia de ideas y construcción de definiciones a través de palabras clave al pizarrón y la revisión y comentario de esquemas y cuadros proyectados en las presentaciones preparadas. Se llevaron a cabo actividades grupales con comentarios de sistematización al cierre de las sesiones, tales que fueron coevaluadas. Inicio: 17/04/12. Cierre: 29/05/12.

Cuadro 2

CANT.	**1 PREGUNTA**			1. ¿Conoce usted cuáles son los problemas que afectan a la comunidad Los Cardones?
6	**RESP.**		**%**	**COMENTARIO**
	Si	6	100	Todos los entrevistados coinciden en plantear que conocen las problemáticas que afectan a la comunidad. Asimismo, reportan en sus respuestas que las más severas son las fallas en el servicio eléctrico, de aseo urbano y agua; también el deterioro avanzado de las vías, que requieren bacheo. Refieren de igual modo la inseguridad, irregularidad del transporte y las invasiones como problemas fundamentales.
	No	0	00	
	2 PREGUNTA			2. ¿Sabe usted si los habitantes de la comunidad y/o miembros del Consejo Comunal manejan procedimientos y técnicas para levantar el diagnóstico y caracterización de las necesidades que la aquejan?
6	**RESP.**		**%**	**COMENTARIO**
	Si	4	66.6	La mayoría de los entrevistados plantea que los miembros del consejo comunal manejan técnicas para la caracterización de las problemáticas, empero, parecen mostrar poco interés y/o dificultad para analizar la información recabada por esa entidad hasta el momento.
	No	2	33.3	
	3 PREGUNTA			3. ¿Conoce usted los proyectos llevados a cabo por el Consejo Comunal para responder a las necesidades de la comunidad?
6	**RESP.**		**%**	**COMENTARIO**
	Si	2	33.3	Cuatro de los seis entrevistados expresaron que se encuentran en conocimiento de los proyectos llevados a cabo por el consejo comunal, aunque sin precisar ninguno.
	No	4	66.6	
	4 PREGUNTA			1. ¿Sabe usted si los habitantes de la comunidad Los Cardones, a través de su Consejo Comunal, han atendido y/o subsanado alguna necesidad?

6	**RESP.**		**%**	**COMENTARIO**
	Si	3	50	La mitad de los interrogados expresó que, efectivamente, el consejo comunal ha atendido algunas necesidades de la comunidad; la otra mitad negó tener información al respecto. Ningún entrevistado realizó extensión de su respuesta.
	No	3	50	
	5 PREGUNTA			5.- ¿Considera usted necesario que los habitantes de la comunidad y/o miembros del Consejo Comunal dispongan de material referido al levantamiento de información para atender las necesidades que les afectan?
6	**RESP.**		**%**	**COMENTARIO**
	Si	5	83,3	La gran mayoría de los entrevistados coincidió en afirmar que tanto los habitantes de la comunidad como los miembros del consejo comunal deberían disponer de material y buen manejo de la información sobre el diagnóstico participativo y abordaje de problemáticas comunitarias.
	No	1	16,6	

Fuente: Villegas Zerlin (2012)

Resultados

Hemos registrado el análisis e interpretación de los resultados en el cuadro arriba presentado en cuenta de que durante el desarrollo de las sesiones, se aplicó un instrumento tipo cuestionario de preguntas de opción cerrada con alternativa para explicación/extensión de respuesta de los entrevistados a seis de nuestros participantes. La entrevista tuvo como propósito aproximarnos a la información manejada por habitantes de la comunidad sobre sus problemáticas como colectivo y el desempeño del Consejo Comunal.

Discusión y conclusiones

A lo largo de la ejecución del plan de formación, los participantes realizaron discusiones, formularon preguntas a la facilitadora y al grupo, conformaron equipos para llevar a cabo las actividades propuestas y apuntaron conclusiones. Es importante señalar que los comentarios anecdóticos y ejemplos a respecto de la comunidad expresados por los participantes en medio de las discusiones, resultaron valiosos aportes a la hora de precisar la vinculación entre los saberes integrados en la programación y su articulación en la puesta en práctica de las actividades y tareas en pro de la caracterización de las problemáticas que les atañen como colectivo.

Los participantes fueron capaces de contrastar la compleja problemática que padece su comunidad con aquellas situaciones y realidades que valoran de la misma; a través de la actividad grupal de preguntas generadoras para facilitar el abordaje de la comunidad surgieron en la sistematización

numerosas organizaciones, instituciones, tradiciones y costumbres que los participantes atesoran de su sector y que les otorgan identificación y sentido de pertenencia con el mismo. Cabe destacar que, dada la naturaleza del grupo de participantes mencionada en líneas previas, la gran mayoría se encontraba al corriente del marco legal vigente (especialmente del PPS 2007-2013, y de la Ley Orgánica de los Consejos Comunales) a respecto de las comunidades y su fortalecimiento, así como la relación de ello con la actual transformación universitaria.

Resulta interesante la especial receptividad que el grupo demostró ante la promoción que tuvimos a bien realizar de los valores diversidad, respeto y tolerancia como principios tutelares para la convivencia y el trabajo en equipo. Dicha selección de valores fue realizada sobre la base de las inquietudes que tuvimos al principio de esta investigación al momento de entablar los primeros contactos con los miembros del consejo comunal, en cuanto a los factores que, admitieron, causan apatía, dificultan los acuerdos entre los miembros, entorpecen la dinámica de las reuniones e inciden incluso en la baja frecuencia de las mismas son los constantes roces, disputas y desavenencias.

Las organizaciones y sectores de la nación demandan universidades con alta pertinencia social y profesionales competentes cuyo desempeño haga frente a los desafíos económicos, sociales, ecológicos y tecnológicos apostando a la innovación y al desarrollo sostenible. Asimismo, se requiere de instituciones estrechamente vinculadas con su contexto inmediato. En nuestro caso particular como enseñante universitario, el Plan de Formación para el levantamiento del diagnóstico participativo comunitario dirigido al Consejo Comunal Los Cardones constituyó norte investigativo y proyecto, con el propósito de aportar dicha instancia comunal las herramientas metodológicas para aproximarse a sus problemáticas y, eventualmente, adelantar y consolidar proyectos que respondan a sus necesidades.

Durante el proceso de planeación y contacto con habitantes de la comunidad y miembros del ente comunal, se hizo evidente la vasta problemática que enfrenta el grupo humano que hace vida en el sector, problemática que fue señalada en páginas previas. No obstante, también se hizo patente el inmenso potencial que reside en dicha comunidad, dentro de la cual funcionan varios centros educativos y culturales, centros de culto religioso, pequeñas y medianas empresas familiares

(fábricas, bodegas, kioscos y tiendas de comestibles diversos, tiendas de artículos escolares, bisutería, quincallería y artículos de oficina, panaderías artesanales, entre otras), y en cuenta de que Los Cardones se encuentra adyacente al Mercado de Mayoristas, pujante centro de distribución y venta de mercancías, neurálgico para la actividad comercial del sector.

Finalmente, con la realización de este proyecto se evidenció que las potencialidades anteriores son altamente valoradas y consideradas por los habitantes de dicha comunidad como fortalezas en función de las cuales la detección y atención de las necesidades se hace imperiosa para el mejoramiento de su calidad de vida y la pervivencia de ese hábitat urbano.

Referencias bibliográficas.

Alianza Bolivariana para los Pueblos de Nuestra América (ALBA) (2003). [Portal WEB en línea] [Consulta: febrero 17, de 2012] Disponible: http://www.alianzabolivariana.org/

Claret, A. (2009). Proyectos comunitarios e investigación cualitativa. Quinta edición. Caracas: Editorial Texto CA.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). [Documento en línea] [Consulta: febrero 17, de 2012]

Ley de Universidades. Analítica.com Venezuela. Biblioteca Electrónica de Caracas[Documento en línea][Consulta: Febrero 20, de 20012]

Ley Orgánica de los Consejos Comunales (Noviembre 26, de 2009)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). [Página WEB en línea][Consulta: febrero, 15 de 2012] Disponible: http://www.unesco.org

Proyecto Nacional Simón Bolívar. Primer Plan Socialista (PPS). Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013.

UNESCO (1996). La educación encierra un tesoro. Informe de la Comisión Internacional de Educación para el Siglo XXI. Informe Delors. Madrid: Santillana.

CAPÍTULO 17

PROGRAMA DE VINCULACIÓN UNIVERSIDAD –EDUCACIÓN MEDIA PARA EL PROCESO DE INGRESO A LAS CARRERAS OFRECIDAS EN LA FACES-UC

Vilma Morales de Pérez
Luzmila Marcano

Resumen

En la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, los docentes adscritos al Ciclo Básico han mostrado preocupación ante las deficiencias de los estudiantes de nuevo ingreso, relacionadas con elementos cognitivos requeridos para lograr la prosecución escolar y la formación de competencias en el plano profesional. La ejecución de programas remediales: cursos introductorios, elaboración de materiales didácticos, preparadores, clases extras, entre otras acciones han resultado insuficientes y conlleva al abordaje de factores externos en la educación media técnica y diversificada. En este contexto el propósito de este trabajo es mostrar los elementos teóricos y metodológicos que justifican el desarrollo de un proyecto de extensión que resulta importante porque propicia el acercamiento entre la comunidad de liceos de educación media diversificada y técnica, Públicos y Privados de la Comunidad de Naguanagua, estado Carabobo y la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. El mismo está en su fase intermedia, aun sin resultados cuantitativos, es impulsado por un grupo interdisciplinario con el objetivo general de Diseñar un programa dirigido a estudiantes, docentes y representantes de Educación Media-Técnica- Diversificada sobre los requisitos previos de las diferentes asignaturas de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales como antesala a su ingreso. Se concluye que el programa aporta a docentes, estudiantes y representantes para que conozcan y reflexionen sobre el perfil de ingreso en las carreras ofertadas; permite detectar necesidades en el ámbito escolar, y generará investigaciones y líneas de acción para mejorar el rendimiento estudiantil.

Palabras clave: ámbito escolar, rendimiento estudiantil, perfil de ingreso.

Introducción

Las instituciones universitarias tienen el compromiso de impulsar el desarrollo social, económico y cultural de sus entornos locales y regionales, para lo cual se sugiere la vinculación con la comunidad.

En tal sentido, El personal docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Carabobo, desde todas las Cátedras que conforman el Ciclo Básico, ha intentado desarrollar estrategias para atender las carencias que de manera sistemática se han apreciado en los alumnos que ingresan en esta Facultad, en cuanto a los conocimientos previos fundamentales para lograr la deseable prosecución en las diversas carreras.

Valga destacar que de manera permanente se han implementado diversos programas remediales (cursos introductorios, elaboración de materiales didácticos, preparadores, clases extras, entre otros) para minimizar las debilidades; sin embargo, las actividades han resultado insuficientes porque se ha demostrado que algunos contenidos requieren tiempo para ser comprendidos y procesados, además pudiera requerirse del refuerzo sistemático de las informaciones, que sólo realizan los alumnos con hábitos de estudio.

La adecuación, efectividad y pertinencia de las estrategias didácticas y las acciones remediales que se están empleando en nuestro ejercicio docente, al observarse que en cada nueva cohorte continúan apareciendo las deficiencias relacionadas con el uso de nuestro idioma, operaciones matemáticas básicas, contenidos de carácter histórico, económico y metodológico, entre otros elementos de carácter cognitivo, que son requisitos para lograr el desarrollo de procesos complejos y la deseable prosecución escolar y las formación de competencias en el plano profesional, ha sido motivo de preocupación de un grupo de investigadores e investigadoras que dictan las diversas asignaturas en el Ciclo básico de esta facultad, que se han incorporado al proyecto de extensión titulado programa de vinculación universidad –educación media para el proceso de ingreso a las carreras ofrecidas en la facultad de Ciencias económicas y sociales de la Universidad de Carabobo.

El proyecto se apoya en diversos estudios sobre los factores que afectan el rendimiento escolar, cuestión planteada desde décadas pasadas con la tendencia al reconocimiento de el peso de las

variables escolares en la explicación del éxito o del fracaso de los estudiantes, como se observa en las opiniones de varios expertos, expresadas en las Jornadas y Talleres sobre el Fracaso Escolar en Venezuela, que organizara el Ministerio de Educación en nuestro país bajo los auspicios de la UNESCO (1988).

Pasada una década, la Declaración sobre la Educación Superior en América Latina y el Caribe de la UNESCO del año 1998, establece:

La educación en general y la superior en particular, son instrumentos esenciales para enfrentar exitosamente los desafíos del mundo moderno y para formar ciudadanos capaces de construir una sociedad más justa y abierta, basada en la solidaridad, el respeto de los derechos humanos y el uso compartido del conocimiento y la información. La educación superior constituye, al mismo tiempo, un elemento insustituible para el desarrollo social, la producción, el crecimiento económico, el fortalecimiento de la identidad cultural.

Tomando en cuenta la razón de ser de la institución universitaria dentro de la sociedad, se puede ver que entre los desafíos que enfrenta la Universidad del siglo XXI se destacan: 1) los avances en la ciencia y la tecnología, 2) el desarrollo exponencial de la informática y las comunicaciones, 3) la calidad de la educación, 4) formación centrada en valores, 5) el servicio a la comunidad, 6) las exigencias de nuevas competencias en los docentes, 7)Las nuevas formas de enseñanza, 8) el fortalecimiento de la universidad como organización que aprende, 9) la reinvención de la enseñanza y del aprendizaje. 10) la globalización. Estos desafíos implica el abordaje de acciones para fortalecer los procesos de aprendizaje.

Para responder tales exigencias, las instituciones universitarias tienen que examinar objetivamente sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, ubicándose en el contexto socio histórico y cultural que le es asociado, en función de lo cual, pueden elaborar estrategias que le permitan adecuarse a las demandas de la sociedad del siglo XXI. Ello implica la revisión del alcance que han tenido en su desarrollo y el estudio de los factores que ejercen presión en su funcionamiento, dentro de los cuales se ubica con especial significación, la productividad académica y variable como rendimiento estudiantil que guardan relación con ésta.

Por otra parte, los estudios sobre el rendimiento estudiantil muestran diversos y complejos elementos que están presentes en lo que se ha valorado como problema nacional a nivel universitario, y además existe coincidencia en cuanto a la presencia de factores externos determinantes en este problema, estos factores han recibido diversas denominaciones tales como formales (Pérez Gómez, 1981); didácticos (Rodríguez Espinar, 1985); endógenos materiales y endógenos culturales (Tedesco, 1983), que están referidos a las características de los docentes, los alumnos, las prácticas pedagógicas, métodos, organización, recursos, etc., lo cual representa una muestra de la gama de elementos situados en el ámbito escolar (Narváez Eleazar, 1999).

A pesar de la visión de estos aportes teóricos y los progresos en el campo de la administración educativa a nivel mundial, en Venezuela la Comisión del Proyecto Educativo Nacional (1999) citado en Caraballo Villasana (2010), asevera que, en la administración de la educación se advierte una fuerte carga de improvisación y empirismo en todos los niveles, e igualmente, las actividades educativas no son sometidas a una investigación sistemática que permita evaluar permanentemente los resultados con el fin de proponer las formas o estrategias deseables para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje de las instituciones.

En el caso de investigaciones realizadas en la Universidad de Carabobo, resulta de interés mencionar que en FACES se han realizado estudios para ubicar las causas y posibles soluciones en la asignatura Introducción a la matemática donde tiende a observarse el mayor índice de aplazados. El trabajo de Morales y Credes (2004) concluye que el segundo parcial tiene el más elevado índice de reprobados y es donde se evidencia la ausencia de conocimientos previos de educación básica-diversificada, además, sus resultados condujeron al pronóstico sobre el descenso de la calidad educativa, que se aprecia en la actualidad, lo cual lleva a la deserción y reiterada repitencia de la asignatura.

Por otra parte, Orozco y Morales (2006) estudiaron las diferentes alternativas usadas por los estudiantes para aprobar la mencionada asignatura, como los cursos particulares, clases y consultas con los preparadores, apuntes y guías; evidenciándose que no siempre las alternativas de cursos extras garantizan la aprobación de la asignatura.

La orientación de los resultados de estas últimas investigaciones inclina a considerar la formación de los estudiantes antes de su ingreso a la Universidad, es decir en el ámbito de la denominada educación media, técnica y diversificada. En tal sentido, se requiere abordar de manera exclusiva el manejo de los contenidos, hábitos de estudio de los alumnos y realizar algunas actividades significativas con los docentes, como variables que pueden contribuir con el éxito académico de los alumnos que ingresan a FACES.

En cuanto al manejo de los conocimientos previos en asignaturas ligadas a las matemáticas están las deficiencias en las operaciones y nociones básicas, tales como operaciones con los números reales, despejes de fórmulas, simplificación de expresiones algebraicas, factorización, determinación de los elementos de un conjunto y elaboración de gráficas, entre otros, es decir, que hay grandes carencias que pudieran incidir en actitudes de rechazo, bajo rendimiento y deserción de los alumnos.

En el caso de las otras asignaturas como Historia, problemática socio-económica, Métodos de Investigación e Introducción a la Economía, que forman parte del programa de Estudios Generales, también se aprecian insuficiencias en el manejo de conocimientos previos, inclusive en cuanto a cultura general y sucesos relevantes de Venezuela y/o el mundo, y aún más, en competencias relacionadas con lectura y escritura, clasificación, organización y comprensión de informaciones, presentación de referencias, ubicación espacio-temporal y valoración artística.

Por otra parte, es notorio que tiende a ser parcial la cobertura de los contenidos de las asignaturas en la Educación Básica y Diversificada, motivado a diversos factores, que pudieran ser de carácter coyuntural; en tal sentido, se considera que el desarrollo de actividades que se pueden promover desde esta Facultad pudiera contribuir al fortalecimiento de los conocimientos de los bachilleres en general y, en particular, de aquellos que aspiran a ingresar a las carreras que ofrece FACES.

En cuanto a la tendencia por parte de los profesores a realizar actividades que resultan poco significativas para el aprendizaje, durante el proceso académico de enseñanza en el aula, o bien, la aplicación de estrategias pedagógicas que propician el aprendizaje memorístico, que son elementos considerados por los alumnos como debilidades del acto docente, pudieran tener incidencia en la formación de hábitos de estudio de los alumnos, o en la ausencia de informaciones básicas para

emprender aprendizajes complejos, por lo cual resultaría conveniente involucrar a los docentes en el empleo de estrategias didácticas alternativas desde las diversas áreas de conocimiento y según las necesidades de contenidos requeridos en FACES.

Hay que destacar que las actitudes en el medio familiar para involucrarse ampliamente en los procesos académicos de las instituciones educativas y en los proyectos de vida estudiantil de sus representados, son elementos que en la actualidad se reivindican como fundamentales, desde todas las disciplinas, para el mejoramiento de los procesos de convivencia y desarrollo social.

Por lo anteriormente expuesto, se hace indispensable establecer enlaces entre la Universidad de Carabobo y las instituciones de Educación Media, Técnica y Diversificada de donde tienden a proceder los alumnos que han ingresado a FACES en las ultimas cohortes, para contribuir con el fortalecimiento académico de los alumnos a fin de que logren la adecuada escogencia de una carrera universitaria y mejoren su rendimiento al iniciar sus estudios universitarios, en particular en las asignaturas básicas, aumentando la prosecución exitosa, específicamente, de quienes ingresarán a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Carabobo.

Metodología

Dada la importancia de este abordaje temático como base de una propuesta de acción dirigida a resolver una necesidad detectada, la investigación ha sido sustentada metodológicamente en la modalidad de un proyecto factible, que está apoyado en una investigación de campo, de carácter descriptivo. Pretende aportar al conocimiento a la profundización de informaciones relacionadas con las necesidades de aprendizaje, la descripción de los diversos factores apreciables de su contexto educativo, y además las informaciones obtenidas pudieran aportar a la gerencia de las instituciones educativas que forman parte del estudio y a la propia FACES, desde las cuales se puede desplegar un conjunto de estrategias organizacionales para intentar corregir desviaciones y fortalecer los procesos de aprendizaje.

En cuanto a su estructura, el trabajo se elabora considerando las etapas generales de diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades, recursos y estructura necesaria para su ejecución

La metodología que se aplica corresponde a un proyecto factible, en tal sentido se considera el diagnóstico y un programa piloto en las siguientes instituciones: Liceo Simón Bolívar (Quintas), Liceo Manuel Malpica (Quintas), Liceo Monseñor Adam (La Cidra), Liceo Abdón Calderón (Bárbula), U.E. Padre Seijas (Casco Central de Naguanagua)(Privado), U.E. Ambientalista (Urb. el Pinar de Naguanagua) y el Liceo Luis A Colomine (Esta institución queda en La Urb. Prebo pero en visita anteriores se le manifestó el proyecto y están interesados este asesoramiento)

El proyecto factible se apoya en una investigación de campo, de tipo descriptivo, por cuanto está dirigido a la descripción de los contenidos necesarios para satisfacer el perfil de ingreso en Faces como sustento de una propuesta de acciones viables para solucionar los problemas relacionados con el rendimiento estudiantil.

La modalidad del proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta que puedan solucionar necesidades específicas. Se ubicó en esta tipología, en virtud de que se partió de un diagnóstico de los alumnos, cuyas informaciones servirán de sustento para la descripción, el análisis y conclusiones sobre la viabilidad de la propuesta.

El proyecto beneficiará de manera Directa a más de 3800 alumnos de ambos sexos adscritos a las instituciones educativas mencionadas; Aproximadamente 800 docentes, que repensarían sus estrategias metodológicas y se motivarían para realizar una labor en pro de una visión futura y de forma **Indirecta a** más de 4000 personas, entre los cuales se mencionan padres y representantes, comunidad. Otro beneficiario, es el mismo Estado Venezolano, ya que el costo de un semestre por alumno para el año 2012 estaba alrededor de 13.500 bolívares tal como se asevera en la página http://www.noticias24.com/venezuela/ y se pretende con el proyecto minimizar repitencia y deserción a largo plazo.

El resultado del diagnóstico y análisis de la situación actual de funcionamiento de los liceos y su vinculación con la comunidad educativa llevaron a la conclusión de que los factores del rendimiento estudiantil estudiados en esta investigación están afectando el ingreso y la prosecución de los alumnos en FACES l

Por lo antes expuesto, se reconoce la necesidad de establecer estrategias claras y precisas que permitan desarrollar competencias y optimizar el rendimiento.

Una vez realizado el diagnóstico se logró sistematizar los elementos siguientes:

Lista de Problemas encontrados en la comunidad

1. Carencias de requerimientos académicos en el estudiantado de nuevo ingreso a La Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo

2. Escasos conocimientos previos en los estudiantes que ingresan en las asignaturas del primer semestre de FACES

3. Escasa información de los docentes de educación Media, Técnica y Diversificada, sobre los Tópicos de Educación media y diversificada que son requeridos en FACES.

4. Escasa información por parte de docentes, estudiantes y representantes sobre el perfil requerido para ingresar en Faces.

5. Escasa información, por parte de los docentes, que dictan asignaturas en los niveles de Media y Diversificada, sobre las fallas que presentan los estudiantes en los primeros semestres de las carreras de Administración, Contaduría Pública, Economía y Relaciones Industriales de FACES.

6. Escasa información, de los estudiantes, padres y representantes de los requerimientos académicos previos de las diferentes asignaturas en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. (FACES).

7. Insuficientes competencias metodológicas, lingüísticas y redacción por parte de los estudiantes que ingresan a FACES.

8. Escasas competencias en matemática Básica, por parte de los estudiantes que ingresan a FACES.

Se realizó la Priorización de Problema

1. Escasa información, por parte de docentes, estudiantes y representantes sobre el perfil requerido para ingresar en FACES.

2. Escasa información, por parte de los docentes, que dictan asignaturas en los niveles de Media y Diversificada, sobre las fallas que presentan los estudiantes en los primeros semestres de las carreras de Administración, Contaduría Pública, Economía y Relaciones Industriales de FACES.

3. Escasas competencias, por parte de los estudiantes de Educación Media, en los tópicos previos, requeridos en las diferentes asignaturas del Ciclo Básico de (FACES).

4. Escasa información, de padres y representantes, de los tópicos previos requeridos, en las diferentes asignaturas del Ciclo Básico de la Facultad de (FACES).

Causas críticas del Problema

1. Poca interacción Facultad de Ciencias Económicas y Sociales- Liceos de la comunidad del Estado Carabobo

2. Poca información de los docentes, estudiantes, padres y representantes de los requerimientos académico previos en las diferentes asignaturas del Ciclo Básico de FACES.

3. Poca información de los estudiantes de Educación Media sobre el perfil requerido FACES

Objetivos del proyecto:

Objetivo general

Diseñar un programa dirigido a estudiantes, docentes y representantes de Educación Media-Técnica- Diversificada sobre los requisitos previos de las diferentes asignaturas de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales como antesala a su ingreso.

Objetivos Específicos

1. Propiciar un acercamiento entre los niveles de Educación Media-Técnica- Diversificada de la Comunidad del Estado Carabobo y la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo

2. Generar intercambio de informaciones entre estudiantes, docentes y representantes de Educación Media-Técnica- Diversificada de las instituciones contactadas del Estado Carabobo que contribuyan en el éxito en la FACES

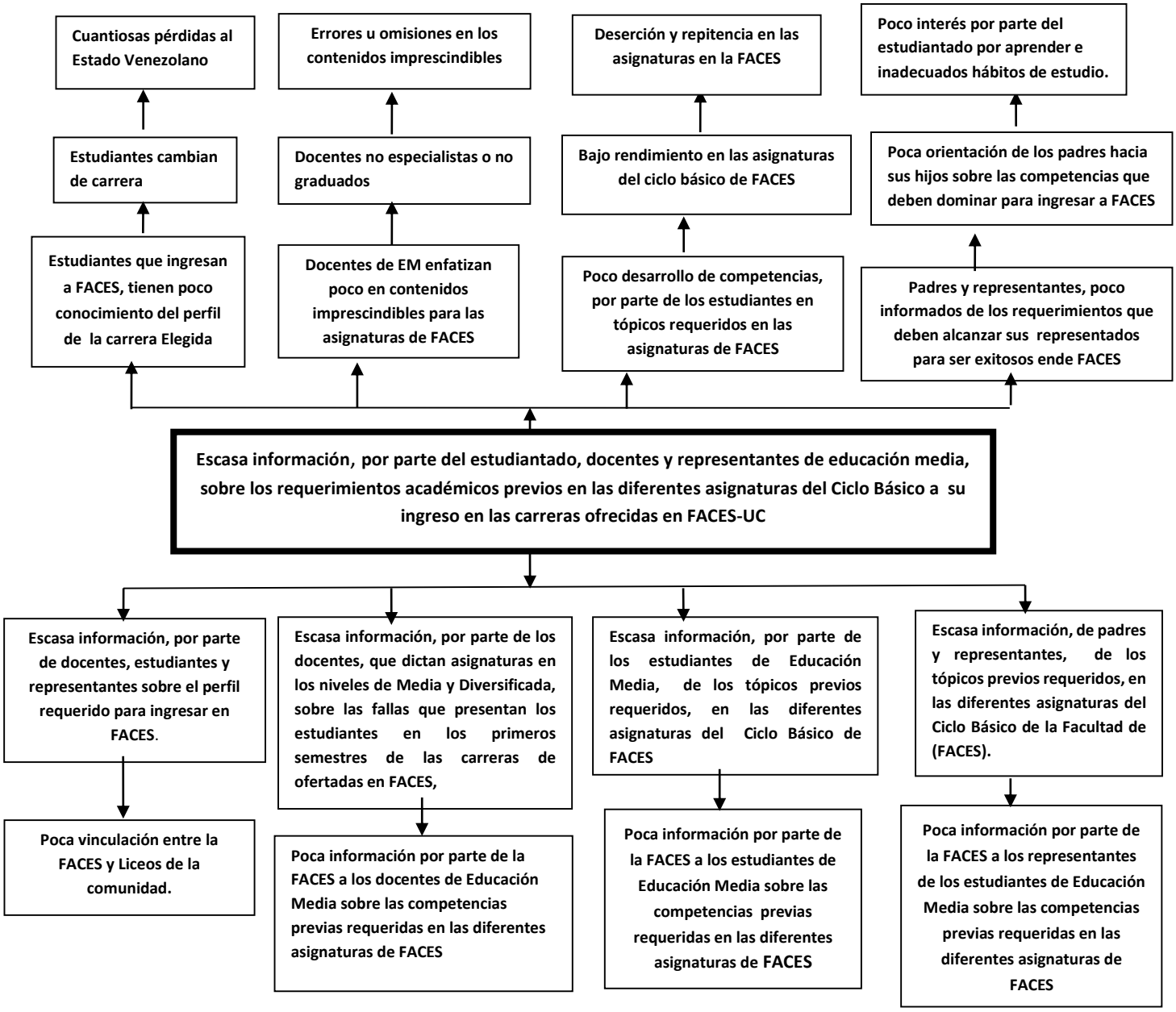
3. Determinar el fundamento teórico que sirva de soporte para la elaboración de un conjunto de estrategias organizacionales de vinculación vinculación universidad –educación media para el proceso de ingreso a las carreras ofrecidas en la faces-UC

4. Implementar talleres de estrategias metodológicas, a los docentes de Educación media y diversificada considerando los elementos del diagnóstico realizado en los liceos pilotos

Resultados

El proyecto está en la fase intermedia, se realizó el árbol del problema, el cronograma de las actividades que se han ido cumpliendo y se analizan los resultados del diagnóstico para realizar el diseño de los talleres.

2.4. Árbol del Problema:



Discusión

El presente proyecto beneficiara a la comunidad ya que permite en primera instancia establecer un acercamiento entre Educación media –Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, esto permitirá que los docentes, estudiantes y representantes conozcan y reflexionen sobre los requisitos académicos necesarios para ser exitosos en las carreras ofertadas

en esta institución. De esta forma, se maximizaran los conocimientos en educación media redundando esto en un mejor rendimiento al ingresar a la universidad y se minimizarían las deserciones de los alumnos por no estar preparados para las exigencias de las diferentes asignaturas.

Por otra parte, si se potencian los hábitos de estudios, la redacción, la cultura general, la lectura reflexiva, los conocimientos matemáticos e históricos de los alumnos en educación media, esto traerá como consecuencia un mejor desempeño en la Universidad o en cualquier estudio a nivel superior donde se requieran dichos conocimientos. Por otra parte, las estrategias a desarrollarse contribuyen en el mejoramiento de la integración social y protege la inversión del estado en Educación

Referencias

Credes, L y Morales, V (2004). *Análisis estadístico del rendimiento Estudiantil en las Evaluaciones continuas de la Asignatura: Introducción a la Matemática del Ciclo Básico de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Cámpus Bárbula de la Universidad de Carabobo desde el segundo semestre de 2000 hasta el primer semestre de 2002*. Venezuela. Trabajo de ascenso no publicado.

Narváez Eleazar (1999) La *investigación del Rendimiento Estudiantil. Problemas y Paradigmas*.books.geogle.com.

Orozco Moret, Cirilo y Morales de Pérez Vilma (2007). Algunas alternativas didácticias y sus implicaciones en el aprendizaje de contenidos de la Teoría de conjuntos. Redie: Revista electrónica de investigación Educativa. ISSM-e 1607-4041, Vol 9, Nº 1. 2007. Disponible en: http://redie.uabc.mx/vol9no1/contenido-orozco.html

Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1998). *La Educación Superior en el Siglo XXI. Visión y Acción. Documento de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior.* París: Autor.

Pérez Gómez, Ángel (1998) *La Cultura Escolar en la Sociedad Neoliberal*. Madrid: Moata

Pérez Gómez, Ángel (2010*)"Aprender a Educar: Nuevos Desafíos para la Formación de Docentes"*. En Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado", Nro 68, PP37-60

Rodríguez Espinar, Sebastián (1985) *"Modelos de investigación sobre el rendimiento académico: Problemática y tendencias."* En Revista de Investigación educativa (REI) ISSN 0212-4068, Vol. 13, Nro 6, 1985 PP.284-303

Tedesco, Juan Carlos (1983) *El Proyecto educativo autoritario*: Argentina 1976-1983. Buenos Aires, FLACSO

Tedesco, Juan Carlos (1992) "*Nuevas estrategias de cambio educativo en América Latina y el Caribe"*. En Revista Boletín: Proyecto Principal de educación en América latina y el caribe, Nro 28, PP.7-24

UNESCO, OREALC (1988) *Alternativas de Alfabetización en América latina y el Caribe*. Seminario regional Brasilia, Brasil, 1987. P.407

CAPÍTULO 18

SERVICIO COMUNITARIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR: PREPARACIÓN ACCIÓN Y REFLEXIÓN. ESPACIOS NECESARIOS PARA LA INSERCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA REALIDAD COMUNITARIA.

Indira Medrano

Resumen

Caracterizado e interpretado el contenido de las Representaciones Sociales del servicio comunitario en estudiantes del Programa Formación Profesionales Socialmente Responsable, mediante la aplicación de entrevistas en profundidad, se desprende como teoría fundamentada que el estudiante aprecia el servicio comunitario como un deber, sin incluir en su discurso y representación: compromiso social, interacción comunitaria, diagnóstico social, aprendizaje servicio, proyecto social y responsabilidad social universitaria. Se propuso como objetivo general de la investigación insertar a los estudiantes del programa en la realidad del entorno comunitario, mediante la preparación, ejecución de un Taller de Diagnóstico Participativo (TDP) y posterior elaboración de proyectos sociales. El abordaje metodológico, se centró principalmente en la investigación acción participativa. La tutoría se planificó para que el estudiante transitara por tres fases: preparación, acción y reflexión. En este sentido se diseñaron talleres de inducción que incluyeron como temáticas fundamentales: aprendizaje servicio, diagnóstico comunitario y proyectos sociales (Preparación); se organizó y ejecuto el TDP (Acción). Culminadas las dos primeras fases, se estimuló a los estudiantes a que narraran y deliberaran sobre su experiencia con relación al servicio comunitario (Reflexión). La información recogida, se categorizó para dar cuenta del cambio de representación del estudiante a: reconocimiento del aprendizaje al interactuar con la comunidad; oportunidad para crear conciencia acerca de las personas que nos rodean; complemento de su formación profesional; vínculo entre comunidad –universidad; reconocimiento de crecimiento personal y declaración de la importancia para su futuro como herramienta para ayudar al desarrollo del país.

Palabras clave: servicio comunitario, preparación, acción, reflexión, representaciones sociales.

Introducción

Entre los diversos temas que forman parte de la agenda de la educación superior, se ha privilegiado el análisis de las relaciones de ésta con la sociedad y su contribución al desarrollo del país. Dentro de esta gran temática se inserta la discusión sobre el servicio social de los estudiantes del nivel superior; su pertinencia, Su impacto en el desarrollo, especialmente en el nivel de las comunidades, sobre sus formas de organización institucional, su papel en la formación y sobre la normatividad en la materia. Parte de esta discusión se refiere al hecho de que el servicio social cumple múltiples propósitos; del prestador de servicio social puede decirse que permite consolidar la formación académica del estudiante al proporcionarle un espacio privilegiado para la adquisición y aplicación del conocimiento.

En Venezuela, el catorce de Septiembre del año 2005 se publica en gaceta oficial Nº 38.272 la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior. Esta ley tiene como objeto "normar la prestación del servicio comunitario del estudiante de educación superior que a nivel de pregrado aspire al ejercicio de cualquier profesión". El servicio comunitario es la actividad que deben desarrollar en las comunidades los estudiantes de educación superior en procura del bienestar social.

Entre los fines del servicio comunitario se encuentran la integración de la educación superior con la comunidad, para el desarrollo de la sociedad venezolana y la formación mediante el aprendizaje servicio, el capital social en el país, entre otros, y reconocimiento de la alteridad. "Solo cuando el servicio comunitario esté incorporado dentro de la visión de la universidad es cuando nos referimos a la responsabilidad social universitaria" (Ríos, Rico y Vergara, 2005, p.355).

La universidad José Antonio Páez (UJAP), al igual que otras universidades del país, tal como lo establece la Ley, reglamentó el Servicio comunitario estudiantil (2006), entre uno de sus objetivos se expresa:

> Fomentar en el estudiante la solidaridad, actitud emprendedora y el compromiso con la comunidad como norma ética y ciudadana, a través de la sensibilización y

> motivación respecto de la necesidad de vincularse con los procesos de desarrollo de las comunidades que forman parte del entorno universitario (p. 1)

En este sentido, es conveniente estudiar el proceso de asignación de significados del lenguaje hablado y su influencia en la percepción e interpretación del estudiante del programa formación profesionales socialmente responsables, lo que representa para él, ese proceso de interacción social en el desempeño del servicio comunitario. Por una parte el estudiante no está integrado a esta nueva realidad social y por otra parte no se conoce lo que el estudiante piensa del servicio comunitario. De la misma forma que el estudiante piense de esa misma manera actuará. Conociendo en un primer momento su modalidad de conocimiento práctico, se pueden emprender acciones que permitan su inserción, actuación e integración en ese nuevo espacio social, donde articulará su formación profesional y social. Lo anterior, favorece la ocasión para estudiar en este escenario natural como los estudiantes perciben esta tarea y como ese proceso de interpretación y definición de situaciones va cambiando su percepción de esa experiencia social. La interacción es el punto crucial entre los individuos y el grupo social, concierne así comprender cómo los individuos aprenden y construyen los significados en instancias concretas de interacción.

Conviene entonces estudiarlo a través de una teoría donde converge lo psicológico con lo social: La teoría de las representaciones sociales, la cual pone énfasis sobre los aspectos significantes de la actividad representativa. "·Se considera que el sujeto es productor de sentido, que expresa en su representación el sentido que da a su experiencia en el mundo social" (Jodelet, 1986, p.480)

Como propuesta pedagógica para el servicio comunitario se propone el aprendizaje servicio. Esta pedagogía a diferencia de ciertas propuesta que se "agotan en el diagnóstico, el debate y la denuncia, se caracteriza justamente por articular la adquisición de conocimiento y la reflexión sobre la condiciones sociales con la práctica de transformación de la realidad" (Tapia, 2006, p.63)

En relación con esta caracterización, el aprendizaje servicio insertado en el servicio comunitario del estudiante de educación superior debe envolver al estudiante en actividades no solo de adquisición de conocimiento en sus aulas sino en un proceso continuo de reflexión en función de las experiencias vividas en su práctica interactiva, en su participación comunitaria en procura de la solución de los problemas sociales.

John Dewey es considerado en Estados Unidos una de las influencias teóricas más significativas en el desarrollo del aprendizaje servicio planteo "la necesidad de promover un cambio social a través de un nuevo modelo educativo que utilizara los recursos de la escuela para la transformación de la sociedad, y el espacio de la comunidad como una fuente para educación ciudadana"(Dewey, citado en Tapia ,2006, p. 60).

Este movimiento pedagógico inspirado por Dewey se le denominó *experiential leaning* (Aprendizaje a través de la experiencia). Al aprendizaje servicio se le considera una continuación natural de este movimiento. Otro autor que influyó en los orígenes del aprendizaje servicio es Paulo Freire. Diversas experiencias de educación popular inspiradas por Freire, se pueden considerar experiencias de aprendizaje servicio. Entre sus ideas más cercanas a esta pedagogía, se encuentra su concepto de "praxis", entendida como la relación dialéctica entre acción y reflexión. Se concibe esta dialéctica como la combinación entre pensamiento y acción, reflexión y práctica, teoría y aplicación (Kendall, citado en Tapia, 2006.p 62).Precisamente la mayor originalidad del aprendizaje servicio está en la relación dinámica que se establece entre lo que se aprende en los libros y en el aula con lo que se aprende en la interacción con la comunidad en medio del proyecto transformador iniciado.

Objetivos

Objetivo general:

Insertar al estudiante del Programa Formación de Profesionales Socialmente Responsable en la realidad comunitaria abriendo espacios para la preparación, acción y reflexión en su prestación del servicio comunitario.

Objetivos específicos:

- Caracterizar el contenido de las representaciones sociales del servicio comunitario en estudiantes del Programa Formación de Profesionales Socialmente Responsable de la UJAP.
- Interpretar el contenido de las representaciones sociales del servicio comunitario en estudiantes del Programa Formación de Profesionales Socialmente Responsable de la UJAP.

- Orientar al estudiante para su actuación en el servicio comunitario abriendo espacios para la preparación, acción y reflexión.

Metodología

La investigación se sustentó en la metodología de la Investigación Acción Participante, en adelante IAP; éstas más que una actividad investigativa es un "proceso eminentemente educativo de autoformación y autoreconocimiento de la realidad" (Cano, Citado en Bernal, 2006, p. 59), Para el desarrollo de la investigación se siguieron las características de esta propuesta metodológica (IAP). Ander Egg (2003), las resume de la siguiente manera:

a) La finalidad**:** transformación de la situación problema

b) Procura establecer una dialéctica entre el conocimiento y la acción

c) Tiene la intencionalidad expresa de promover la participación activa de la población involucrada.

d) Toda metodología y toda forma de acción participativa, solo puede aplicarse a escala microsocial, es decir a una escala relativamente reducida.

Los rasgos establecidos se adaptan completamente al planteamiento de la investigación desarrollada porque permitió transformar una realidad asociada con las exigencias del entorno educativo y social y conjugar la participación activa del los estudiantes y la comunidad llevando a la praxis el cúmulo de conocimiento de la academia hacia una relación dialéctica entre la acción y reflexión.

Para Bernal (2006), el diseño metodológico de la investigación acción participativa es un proceso complejo que no permite esquemas metodológicos rígidos. Para el desarrollo del servicio comunitario, la investigadora y tutora del programa lo planifico en tres etapas, considerando la metodología del aprendizaje servicio: preparación, acción y reflexión

Fase I: Preparación: Comprendió la realización de entrevistas en profundidad a los informantes claves representados por siete estudiantes del programa que permitió interpretar las

representaciones sociales del servicio comunitario antes de la inmersión del estudiante en su prestación Posteriormente se dio inducción mediante talleres estudiante para la ejecución de un diagnóstico participativo en el sector popular del Perrote en Guácara, Estado Carabobo.

Fase II: Acción Se ejecutó un diagnostico participativo en el sector popular del Perrote en Guácara. La ejecución del taller de Diagnostico Participativo (TDP) permitió identificar, priorizar y analizar los problemas comunitarios y de esta forma los estudiantes generaron proyectos comunitarios en atención a los problemas prioritario de la comunidad mencionada.

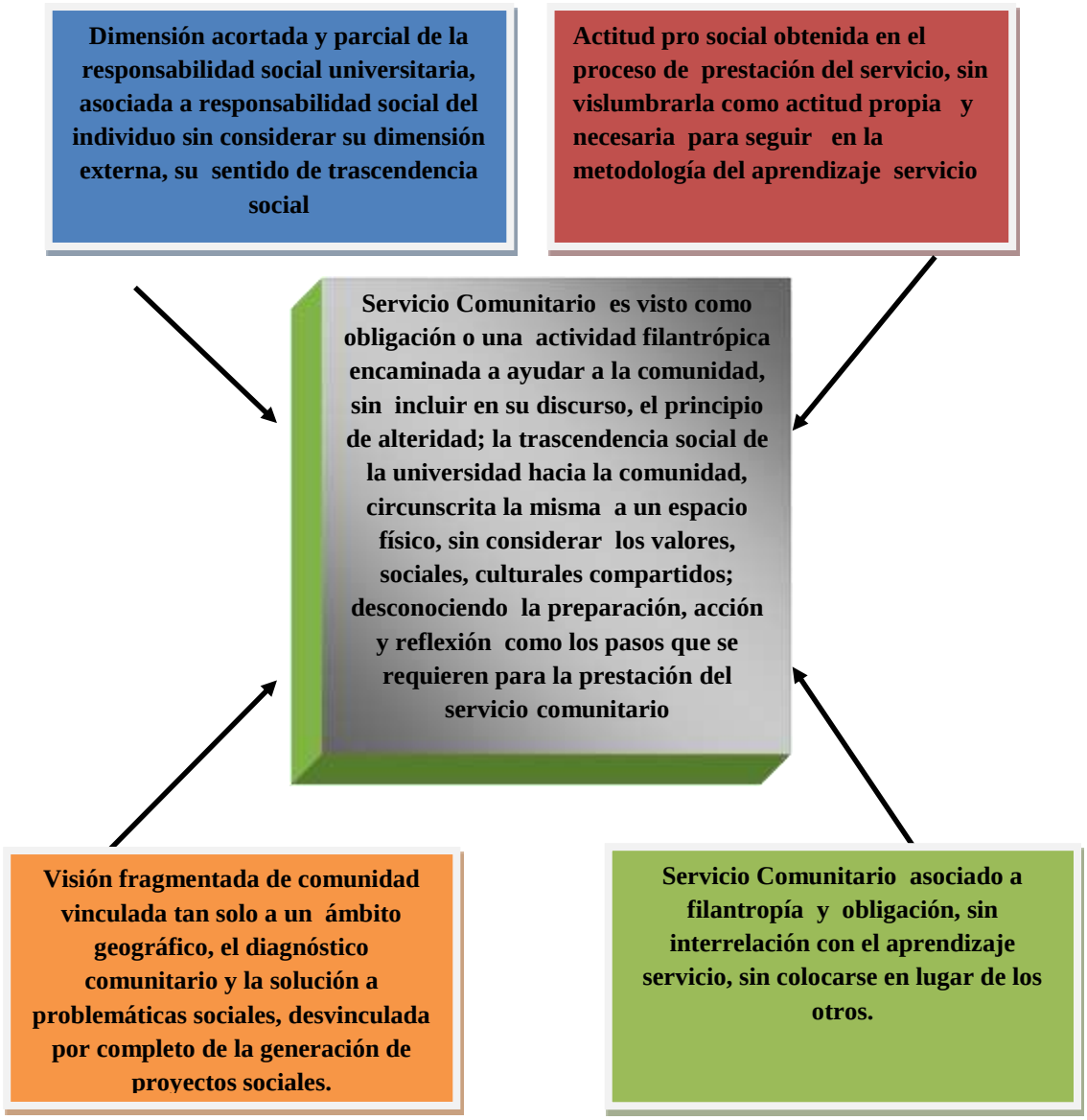
Fase III: Reflexión: Después de afrontar los espacios comunitarios, se invito a los estudiantes a que narrarán y reflexionarán sobres su experiencia en un registro anecdótico, lo que permitió interpretar el cambio de las representaciones sociales del estudiante con relación al servicio comunitario.

Es importante mencionar que el proceso de recolección y análisis de la información de la entrevista y el registro anecdótico se siguieron las etapas del método comparativo constante. El planteamiento básico de este diseño es que las proposiciones teóricas surgen de la información obtenida de los informantes claves de la investigación más que de estudios previos. Con este procedimiento se interpretaron las representaciones sociales del servicio comunitario en estudiantes del programa señalado con anterioridad .La teoría fundamentada suministro un alto sentido de compresión de la situación de estudio, se trabajó de manera práctica por lo que se concretó su sensibilidad en las expresiones de los informantes claves dentro de un contexto determinado.

Resultados

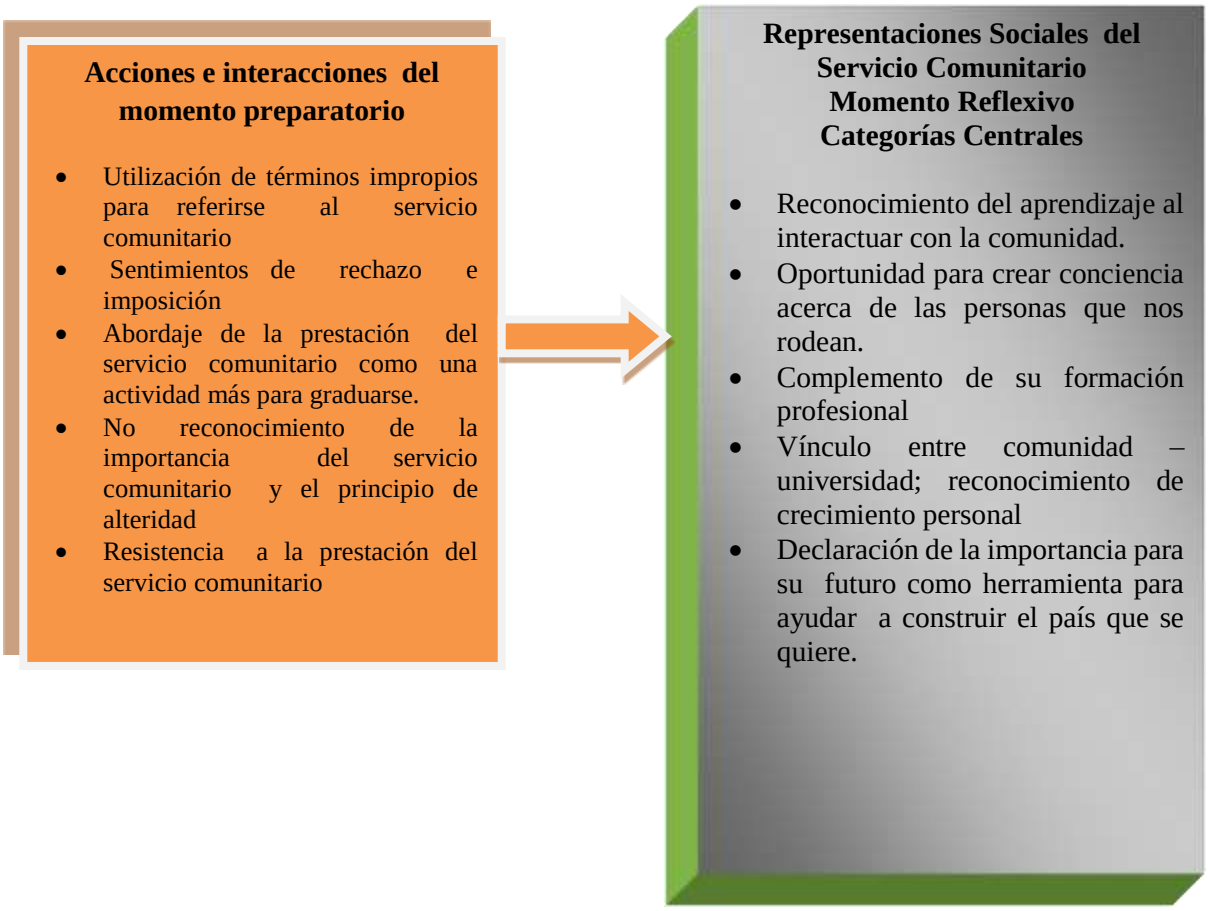
Los resultados de la investigación se presentan en dos momentos: preparatorio y reflexivo. En el primero, a partir de las entrevistas en profundidad, se reconstruyeron inductivamente categorías principales (Ver Esquema gráfico I) a partir de elementos particulares. De la misma forma, contenidos socialmente compartidos por medio de comparaciones de representaciones singulares y posteriormente se reconstruyeron las estructuras internas de las representaciones sociales, es decir, las relaciones y jerarquías existentes en sus diferentes contenidos.

Esquema gráfico I: Momento Preparatorio
Integración de categorías principales
Representaciones sociales del servicio comunitario



Para el segundo momento, de los códigos en vivo expresados en los registros anecdóticos, se integraron categorías centrales que descubren el cambio de representaciones sociales: En el esquema gráfico II se parte de las acciones e interacciones del momento preparatorio y su, transito de la preparación y la acción a la reflexión.

Esquema gráfico I: Momento Reflexivo
Descubrimiento de categorías centrales
Representaciones sociales del servicio comunitario



Consideraciones finales

Los dos momentos establecidos permitieron, describir y caracterizar las representaciones sociales en su contenido y extensión. Los procesos de anclaje y objetivación en su primer momento accedieron a relacionar el contenido de las representaciones sociales donde los participantes del programa como sujetos sociales, incorporan y organizan lo social. Se interpreta una resistencia implícita para el desarrollo de las actividades programadas en el servicio comunitario Así como su asociación a ayuda y actividades filantrópicas. Las representaciones sociales expresadas en sus

discursos y sintetizadas en páginas anteriores corroboran la necesidad de integrar al estudiante a esta nueva realidad social para vincularlo con sus compromisos y los productos esperados de sus acciones El uso de un discurso cónsono con el abordaje de la realidad comunitaria permitirá a los estudiantes relacionarlos y producir interpretaciones para emprender las acciones adecuadas con la pedagogía del aprendizaje servicio.

El énfasis en la aplicación de proyectos de aprendizaje servicio brindo una ocasión para que el estudiante universitario precisará con sus propios sentidos, los problemas que afectan a su entorno y el papel primordial que él representa como futuro profesional en la solución de esos problemas. Mediante la preparación acción y reflexión, el estudiante fortaleció sus valores éticos y morales así como también, se sensibilizó con la acentuación de sus conductas prosociales.

El momento reflexivo vislumbró el camino de representación, incluyendo en sus discursos valores como solidaridad, cooperación, participación, responsabilidad, Reconociendo que cada contexto y cada comunidad en particular, es una realidad social diferente, pues depende de los procesos sociales en sus múltiples y complejas manifestaciones. Así como, la diversidad de relación entre los actores sociales involucrados.

Referencias Bibliográficas

Ander-Egg E. (2003). Repensando la Investigación Acción -Participativa. (2006). Buenos Aires. Editorial Distribuidora Lumen

Bernal C. (2006). Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales Segunda edición. México: Editorial Pearson Educación

Jodelet, D.(1986). La representación social: fenómenos, concepto y teoría. En Serge Moscovic. (Comp.) Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología y problemas sociales. Barcelona: Ediciones Paidós Iberoamericana

Ríos F., Rico R. y Vergara C. (2005). La Universidad, el País y la Ley del Servicio Comunitario. *Revista SIC. Fundación Centro Gumilla,Año LXVIII* (Nº 678), 355-363

Tapia, M. (2006). Aprendizaje y servicio solidario en el sistema educativo y las organizaciones juveniles. Editorial Ciudad Nueva: Argentina

Tapia, M. (2006). La solidaridad como pedagogía. El aprendizaje servicio en la escuela Segunda edición. Editorial Ciudad Nueva: Argentina.

Universidad José Antonio Páez (2005).Reglamento estudiantil del servicio comunitario

CAPÍTULO 19

CONSTRUCCIÓN DE UN MAPA SOCIOPRODUCTIVO DESDE UN ENFOQUE PARTICIPATIVO: PRIMERA EXPERIENCIA EN EL MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO

Freddy Hernández Monrroy
María Ángela Flores
Evelyn Martínez

Resumen

Para entender los nuevos procesos sociales se requiere de una perspectiva amplia, a fin de emprender su análisis desde las distintas aristas: la revisión conceptual y analítica, su aplicación para la comprensión de las nuevas dinámicas socioeconómicas y el impacto de nuevos paradigmas. En la actualidad, el Municipio Valencia del estado Carabobo no cuenta con información que permita inferir las debilidades o fortaleza en el plano del desarrollo local, aun cuando es prioritario para el direccionamiento eficaz de las políticas públicas en el ámbito social y productivo. El presente trabajo pretende mostrar resultados preliminares en la construcción participativa de un mapa de capacidades socioproductivas en las comunidades deprimidas del Municipio Valencia del estado Carabobo. Metodológicamente la investigación es de campo, descriptiva no experimental de corte transversal; donde en un primer momento se realizaron 12 talleres participativos (etapa 1) y posteriormente se aplicó un instrumento con una muestra de 420 hogares (etapa 2). La experiencia en las comunidades con los talleres participativos resultó muy valiosa en términos de intercambio de conocimiento para así reconocer y aproximarse al entendimiento del hecho social y productivo. Los resultados obtenidos muestran que las dimensiones de las capacidades socioproductivas en las comunidades deprimidas bordean tres niveles: el hogar (capacidades individuales), lo colectivo (capacidades sociales) y lo público (capacidades públicas), estos tres niveles conjugados eficazmente permiten un abanico de oportunidades a los sectores sociales más vulnerable para el mejor aprovechamiento de los recursos para el desarrollo local.

Palabras clave: desarrollo local, participación, capacidades socioproductivas.

Introducción

El siglo XXI llegó con grandes aprendizajes y en algunos casos éste fue acompañado de grandes conflictos políticos y sociales. Por su parte, en América Latina ocurrió una serie de fenómenos socio - políticos a raíz de los necesarios planes de ajuste por los desequilibrios económicos; generando en un primer momento un afianzamiento de la izquierda política en señal de descontento a las políticas de estabilización macroeconómicas, como ocurrió en Venezuela a finales de la década de los ochenta. Otra lección aprendida fue la concepción errónea de crecimiento propiciado con fundamentalismo capitalista ortodoxo, conduciendo al fracaso de las políticas de crecimiento de países en vía de desarrollo desde la premisa del efecto derrame (Kliskberg, 2002).

Ahora bien, en un contexto económico es frecuente que las empresas operen en un contexto semi - competitivo, donde se articulan inexorablemente premisas económicas de maximización de beneficios y minimización de costos; este postulado reporta algunas ventajas competitivas sobre todo en las situaciones en que se iguale el costo marginal con su ingreso marginal. Sin embargo, hay que reconocer que existen elementos organizativos, tecnológicos y recursos locales que generan dificultades de flexibilidad y adaptación a las exigencias de los clientes, los cuales demandan productos diferenciados en un dinamismo impulsado por la moda y la masificación comunicacional donde comienza a generarse brechas entre las distintas economías (Arroyo, 2004).

Es así como se articulan las unidades productivas al contexto de la visión territorial de los procesos de transformación productiva, los cuales deben estar acompañados de elementos como el espacio (agente que interviene en el proceso en función de la especificidad territorial), identidad económica, política, social y cultural, elementos vinculados al desarrollo endógeno, desde la óptica de Vázquez Barquero (1999).

De tal manera que al tratar los temas de producción, la gestión local tiene un papel destacado, sobre todo orientado por la tesis del desarrollo endógeno, dada la realidad interna de cada territorio y las tendencias que se manifiestan en su entorno; ya que presenta como estrategia cuatro rasgos básicos,

a saber: a) la necesidad de la participación y el diálogo social; b) se sustenta en un territorio; c) implican la movilización de los recursos y ventajas comparativas locales; d) son realizados y gestionados localmente; y, e) la innovación tecnológica como proceso fundamental en el crecimiento y desarrollo (White y Gasser, citados por Casanova, 2004).

La concepción de desarrollo endógeno implica un modelo de gestión local y requiere de promoción en todos los territorios, una gestión descentralizada, coordinación vertical entre diferentes niveles de gobierno, entes privados y universidades; así como la provisión de las condiciones de infraestructura pública para el fortalecimiento de la actividad económica (Mas Herrera, 2005).

Ahora bien, la visión socioproductiva se vincula al desarrollo local, dado el hecho en que cada región posee características únicas dentro de un universo complejo de aspectos económicos, políticos, sociales, ecológicos, culturales y tecnológicos; entonces, estas singularidades son la que propician una mirada independiente de cada localidad; es allí donde se plantea como política estratégica el surgimiento del desarrollo en atención a resolver problemas de demanda insatisfecha, con impacto positivo en el empleo y por ende al fenómeno de la pobreza: desde abajo hacia arriba; es decir, una mirada desde lo local.

En Venezuela, el estado Carabobo se ha considerado como base fundamental en el proceso de desarrollo de la industria; incluso desde antes de la industrialización moderna ya el estado presentaba atractivos en cuanto a sus recursos naturales, su ubicación geográfica, su población económicamente activa, entre otros factores; lo que fue clave para darle a Carabobo el perfil de una región industrial (López, Sifontes, Hernández y Tortolero, 2007). Sin embargo, cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE) muestra que para el año 2014, el nivel de pobreza aún sigue siendo significativo; y es que, existe al menos 30 % de hogares pobres en la región carabobeña; lo que contrasta con la realidad de abundancia de recursos, situación geográfica privilegiada y desempeño económico–social.

Sin embargo, en la actualidad existe una carencia de esta información en todas las ciudades del país, por lo que el Municipio Valencia del estado Carabobo no ha escapado de esta situación. Es allí donde toma relevancia la generación de estadísticas locales de fácil comprensión, por ello, un mapa informático que dibuje indicadores sociales y productivos puede representar una novedosa

herramienta de intra e intereconocimientos en las comunidades deprimidas del municipio Valencia del estado Carabobo, y es que si se trata de los ámbitos sociales y productivos, las potencialidades se vuelven bien interesantes.

De igual manera, el involucrar a las comunidades a través de las organizaciones comunitarias lograría propiciar la formulación de políticas públicas desde distintos epicentros de formulación; tanto local, regional o nacional; o la combinación de todos inclusive; en el intento de superar la situación no deseada a otra de desarrollo comunitario con calidad de vida de sus pobladores en la búsqueda del bienestar social. Asimismo, si se utiliza un software amigable para uso comunitario y organismos públicos de fácil acceso y consulta, éste tendría grandes potencialidades: información socioeconómica de vigencia, reconocimiento de las comunidades sobre su situación, y, desde el punto de vista cultural se influiría a un cambio positivo para el suministro de información estadística por las comunidades.

Objetivo

Mostrar resultados preliminares en la construcción participativa de un mapa de capacidades socioproductivas en las comunidades deprimidas del Municipio Valencia del estado Carabobo.

Metodología

La investigación propuesta es de campo, descriptiva no experimental; la cual está estructurada en dos etapas. En la primera etapa, se determinaron los indicadores de capacidades socioproductivas usando técnicas de identificación, descripción, categorización, análisis y descomposición de los datos provenientes de los debates en los talleres participativos con los Consejos Comunales de las comunidades deprimidas del Municipio Valencia del estado Carabobo. Por su parte, el universo estadístico son todos los Consejos Comunales que se encuentran ubicado en los estratos sociales “D” y “E” dentro de los límites geográficos del Municipio Valencia y la unidad de análisis será el Consejo Comunal; esto talleres participativos se lograron en un lapso de seis (06) meses.

En esta etapa se contempló la realización de doce (12) talleres con estructura didáctica participativa, en el cual los actores claves fueron los voceros de los Consejos Comunales -

Investigadores, por lo cual se realizó un debate –dirigido por los investigadores- de las experiencias sociales y productivas en las que los investigadores (sujetos-participantes) reconocieron los principales indicadores socioproductivos que existen en las comunidades involucradas; permitiendo así desarrollar el instrumento estructurado a aplicar en las operaciones de campo producto fundamentalmente de los saberes de las comunidades e investigadores de la Universidad de Carabobo involucrados en el Proyecto. Asimismo, el diseño del tipo y clase de muestreo se fundamentó en el muestreo de tipo probabilístico para la selección de los Consejos Comunales, donde el sector de la clase pobre relativa y clase pobre extrema (estratos "D" y "E") presentaron mayor peso en la selección sistemática de la muestra. Por último, una vez seleccionado el Consejo Comunal, la asistencia y participación de las personas fue voluntaria al taller como se muestra en el Cuadro N° 1.

(Insertar Cuadro N° 1)

La segunda etapa, involucró operaciones de campo para la recolección de información de tipo muestral. La población objeto de estudio fueron todos los Hogares ubicados en el Municipio Valencia, para ello, se utilizó como variable proxy a todos los votantes del Municipio Valencia con la premisa de que cada elector representa un Hogar, luego se estratificó por Parroquia de acuerdo con dos criterios: uno el establecido para los barómetros o surveys, donde se establece que para investigaciones regionales con variables referidas a conductas y actitudes debe tomarse una muestra en un rango de 400 – 700 sujetos de observación, y dos, fijar un nivel de confianza del 95%, un error estándar del 5% y con igual probabilidad de ser seleccionado o no como parte de la muestra ($p=0.5$ y $q=0.5$), arrojando un tamaño de muestra de 384 Hogares para el Municipio Valencia del estado Carabobo, cuya estratificación por parroquia y distribución muestral se encuentra reportado en el Cuadro N° 2.

(Insertar Cuadro N° 2)

Para la distribución muestral se utilizó la metodología del Instituto Nacional de Estadística (INE) a través del uso de mapas a escala 1:5000 el cual se encuentra dividido en segmentos homogéneos lo cual permite hacer la selección aleatoria resolviendo así los problemas de las distintas densidades poblacionales entre comunidades. Asimismo, como criterio a seguir para la localización de la

muestra, se procedió a estimar un 10 % del segmento (20 hogares en promedio) como referencia máxima; luego el tamaño de la muestra se dividió entre 20 hogares, arrojándonos posteriormente la cantidad de segmentos a ser considerados para el levantamiento de la información estadística, y cuando se requirió fue realizado un proceso de sustitución de segmentos de forma intencional en base a dos evidencias a priori: segmento de estrato social medio o alto, o, riesgo muy alto de delincuencia común en la zona.

Resultados

La generación de un mapa de capacidades socioproductivas representa una herramienta de reconocimiento con propiedades didácticas, de fácil interpretación y de libre acceso. Por un lado, el utilizar un software libre y amigable para su uso por las Comunidades, Consejos Comunales y Organismos Públicos permite ayudar en la comprensión de situaciones problemáticas y su comparabilidad situacional en términos relativos; por el otro lado, al utilizar la información primaria apoyada en forma participativa de las zonas en estudio; propiciará el involucramiento y la formulación adecuada de políticas públicas de carácter local desde distintos epicentros de su formulación; tanto comunal, local, regional o nacional; o la combinación de todos inclusive; en el intento de superar la situación no deseada a otra deseada de desarrollo comunitario con calidad de vida de sus pobladores en el objeto de maximizar su bienestar social.

Las dimensiones, indicadores e ítems construidos a través del intercambio de saberes entre comunidad e investigadores se encuentran reportados en la figura 1.

(Insertar figura 1)

Cómo observamos en la figura 1, las dimensiones de las capacidades socioproductivas en las comunidades deprimidas bordean tres niveles: el hogar (capacidades individuales), lo colectivo (capacidades sociales) y lo público (capacidades públicas), estos tres niveles conjugados eficazmente pudieran permitir un abanico de oportunidades a los sectores sociales más vulnerable para el mejor aprovechamiento de las políticas públicas desde un esquema socioproductivo; de ello, en gran medida podría depender el éxito o fracaso de las políticas de promoción y desarrollo económico, social y productivo. En la figura 2 se muestra un mapa obtenido del nivel educativo

del jefe del hogar, donde se evidencia que respecto al estrato más deprimido del Municipio Valencia, las Parroquias donde el jefe del hogar posee mayor nivel de instrucción son Rafael Urdaneta, El Socorro y Catedral; mientras que donde estos posee menor nivel de instrucción son Candelaria, Santa Rosa y Negro Primero.

(Insertar figura 2)

Discusión

La construcción de un mapa socioproductivo representa una oportunidad para el manejo de información relevante en forma didáctica, lo que potencia su uso, difusión y entendimiento de algunos indicadores estadísticos a la comunidad en general. La experiencia en las comunidades con los talleres participativos resultó muy valiosa en términos de intercambio de conocimiento para así reconocer y aproximarse al entendimiento del hecho social y productivo. Asimismo, permitió sensibilizar a los participantes en cuanto a lo deseable de obtener una información estadística la cual constituye una herramienta útil para el interreconocimiento de las comunidades, sobre todo las más deprimidas, las cuales requieren de gran apoyo gubernamental y de las Universidades para revertir su proceso de empobrecimiento.

Los resultados mostrados en este documento solo revelan una pequeña parte de las bondades de la interacción entre la Universidad y la Comunidad, lo cual permitió construir indicadores y resultados que perfectamente pueden incorporarse un mapa virtual del Municipio Valencia y apreciar visualmente algunas diferencias entre las distintas parroquias que se encuentran dentro de sus límites geográficos en términos de dimensiones socioeconómicas, de capital social, y, de infraestructura pública. Por todo lo anterior, el paso necesario a realizar en un corto plazo sería la utilización de un software libre que permita la consulta masiva e interactiva por todos los interesados; para ello estará disponible la plataforma web de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, donde, desde allí, se podrá ejecutar repetidamente las consultas de cualquiera de los indicadores construidos y permitirá la comparación entre las distintas Parroquias en aras de dirigir investigaciones, políticas públicas y demandas comunitarias en los sectores más deprimidos, de manera oportuna y adecuada en el intento de mejorar la calidad de vida en estas comunidades.

Por último, esta experiencia permite replicarse como un abordaje estratégico metodológico y así observar otras experiencias, permitiendo la comparabilidad entre distintos Municipios o estados; de esta manera se podrá fortalecer el sistema estadístico regional y ayudar a entender los resultados de acciones colectivas y de políticas públicas sobre los resultados económicos y sociales en las comunidades más deprimidas de nuestro país.

Agradecimientos

Al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) que a través de la LOCTI financió el Proyecto de Investigación "Generación participativa del mapa de las capacidades socioproductivas de las comunidades deprimidas del Municipio Valencia del estado Carabobo.

Al Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (INFACES) de la Universidad de Carabobo, por su apoyo Institucional para la realización de los Talleres y las operaciones de Campo.

Al Instituto Nacional de Estadística (INE) Carabobo.

Referencias Bibliográficas

Arroyo, D. (2004). El desarrollo local en la Argentina contemporánea. En: políticas Socioproductivas para el desarrollo local. Buenos Aíres – Argentina (2006).

Casanova, F. (2004). Desarrollo local, tejidos productivos y formación: abordajes alternativos para la formación y el trabajo de los jóvenes. OIT, CINTERFOR.

Instituto Nacional de Estadística (INE). Consulta realizada el 10 de Febrero de 2015. En: http://www.ine.gov.ve/

Kliskberg, B. (2002). Hacia una economía con rostro humano. Maracaibo: Fondo de cultura económica. Oficina de Planificación del Sector Universitario. Universidad del Zulia.

Mas Herrera, M. (2005). Desarrollo Endógeno cooperación y competencia. PANAPO: Caracas.

López, W.; Sifontes, D.; Hernández, F. y Tortolero, E. (2007). *Estadísticas de la industria manufacturera del estado Carabobo. Una primera aproximación. En: Indicadores económicos regionales: Aragua y Carabobo*. Banco Central de Venezuela (BCV); FOROS 13: 2007.

Vázquez-Barquero, A. (1999). Las nuevas fuerzas del desarrollo. Antoni Bosh, Editor: Barcelona.

Cuadro N° 1. Talleres Participativos por parroquias en el Municipio Valencia

Parroquias	*Talleres Realizados*	*Cantidad de Participantes*	*Consejo Comunal / Comunidad*
Candelaria	1	12	El Indio, Guacamaya Cicuito I, Guacamaya Circuito II, El Calvario.
Catedral	1	13	Catedral Cocuitas II.
El Socorro	1	12	La Pastora.
Miguel Peña	2	35	Armando Celli; Castrera 12, Valle Los Caobos, Castrera 15, José Gregorio Hernández, Los Conejos, Unidos Venceremos.
Negro Primero	1	40	Los Naranjos, Las Dos Bocas, Los Conotos, El Algarrobo, El Arbolito, Bajumbal, Cogollal, El Jengibre, Los Tunos, Las Vegas, Morrocoy, Los Mangos, Barrancones, El Cumbito, El Zancudo, Los Aguacaticos, Manguito.
Rafael Urdaneta	2	27	Mi Viejo Samán, El Bucaral, Valle de Oro, Forjadores de Esperanza, Bucaral Norte, Bucaral Sur.
San Blas	2	30	Libertador, Santa Eduvigis, Sala de Batalla Socialista.
San José	1	14	La Manguita Ámbito “A”
Santa Rosa	1	13	Brisas del Terminal, Socialista el Carmen Sur, Aquiles Nazoa, La Concordia.
Total	12	196	

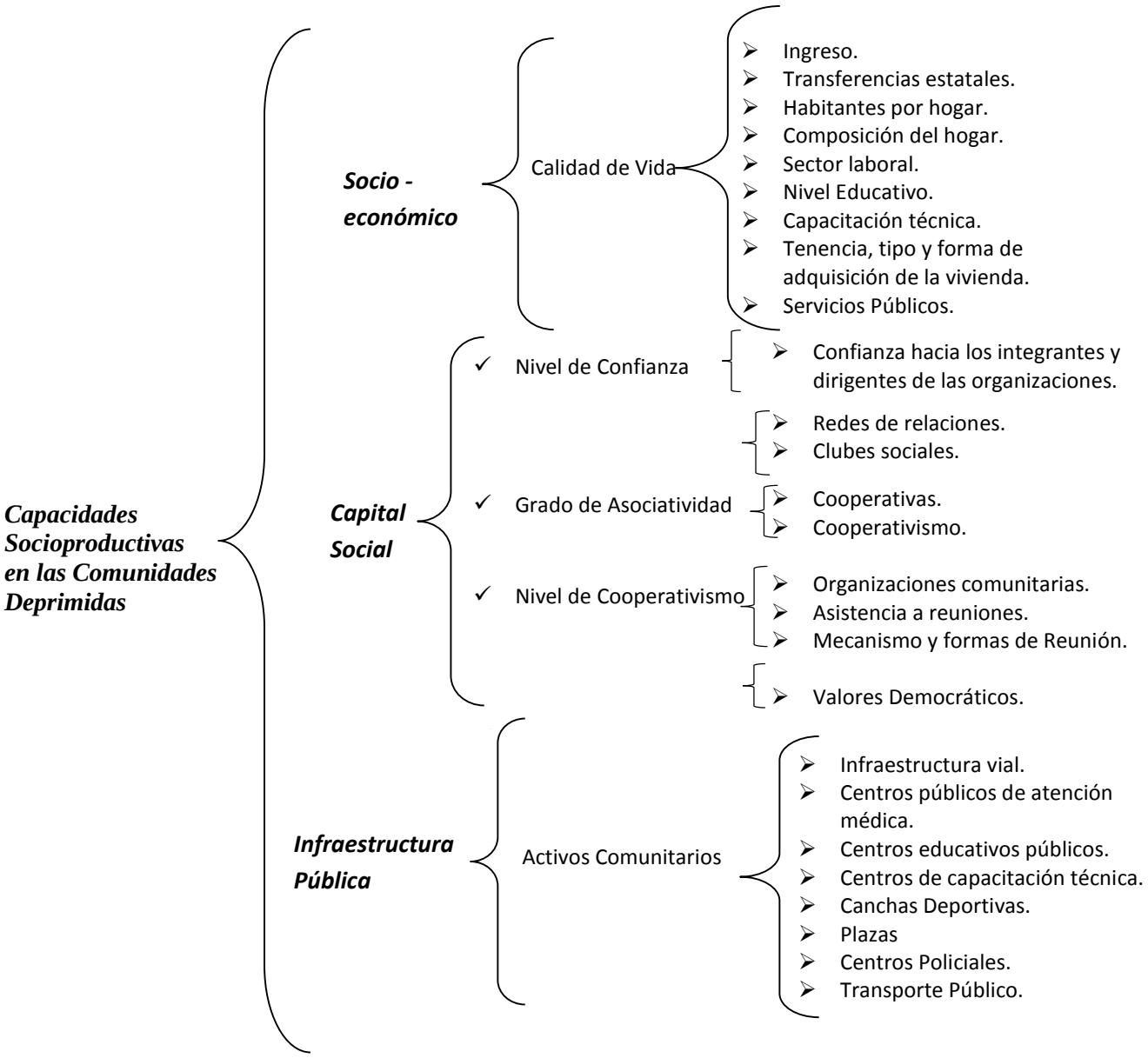
Fuente: elaboración propia.

Cuadro N° 2. Estratificación y distribución muestral en el Municipio Valencia del estado Carabobo.

Parroquias	*Cantidad de Electores*	*% del Estrato*	*Muestra teórica*	*Muestra Efectiva*	*Total de Segmentos*	*Segmentos Seleccionados*
Candelaria	25.575	4,42	17	25	32	S-21 y S-15.
Catedral	4.330	0,74	3	5	4	S-3.
El Socorro	5.251	0,91	3	5	8	S-7.
Miguel Peña	226.207	39,13	150	162	346	S-15; S-34; S-65; S-76; S-79; S-302; S-348 y S-90.
Negro Primero	6.081	1,05	4	5	2	S-2.
Rafael Urdaneta	124.637	21,56	83	82	175	S-15; S-91; S-114 y S-161.
San Blas	21.302	3,68	15	18	30	S-4.
San José	110.207	19,07	73	76	211	S-25; S-51 y S-63.
Santa Rosa	54.603	9,44	36	42	71	S-40 y S-67.
Total	578.193	100		420	879	

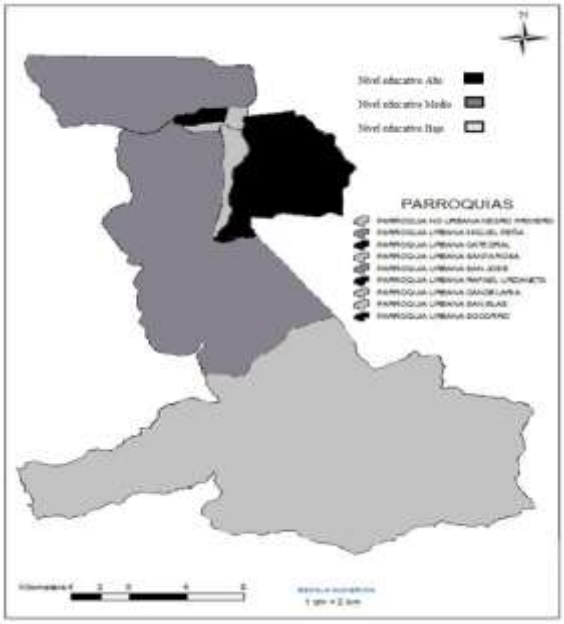
Fuente: elaboración propia.

Figura 1: Consideraciones para el análisis de la pobreza. Dimensiones e indicadores construidos en el marco de los talleres participativos.



Fuente: elaboración propia.

Figura 2: Nivel educativo en el Municipio Valencia por Parroquia. Representa un promedio ponderado de la escolaridad formal alcanzada por el jefe del hogar, excluyéndose a los analfabetas.



Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO 20

LA ACCIÓN TRANSCOMPLEJA DEL DOCENTE PARA LA PREVENCIÓN EN EL CONSUMO DE DROGAS EN EL CONTEXTO EDUCATIVO

Eloisa Sánchez Brito
Juliet González Sánchez

Resumen

Una de las problemáticas que enfrenta la sociedad mundial es el problema de las drogas y Venezuela no escapa de esta epidemia, donde pequeñas comunidades urbanas del país se ven inmersas en esta problemática latente; por lo tanto los docentes, como involucrados en la labor social, deben ejercer una acción preventiva, ya que no existe una fórmula mágica para derrotar el auge de las drogas en el país y el mundo. La prevención es la medida más efectiva a tomar, exige un trabajo duro y constante por parte de los miembros de la comunidad (docentes), a fin de desarrollar en los estudiantes, capacidades y destrezas para evitar que caigan en el mundo de las drogas. El propósito de la investigación es Develar la acción transcompleja del docente en la prevención del consumo de drogas en el contexto educativo. En este sentido, la acción del docente debe ir más allá, desde una acción transcompleja del ser y su hacer, que permita en el estudiante el verdadero desarrollo de potencialidades, habilidades, desarrollo pleno de su personalidad. El abordaje epistemológico se enfoca desde: Pierre Bourdieu, Paulo Freire, y la Unesco, ya que aportan conceptos relevantes. La investigación está inserta en el Paradigma Cualitativo, bajo un estudio descriptivo, tomando la fenomenología como herramienta para la descripción e interpretación de la información, apoyada en la hermenéutica, desde una acción trancompleja del docente, en la prevención del consumo de drogas. Se realizó a través del uso de la técnica de la observación participante.

Palabras clave: Transcomplejo, docente, prevención, drogas, educación.

Introducción

El consumo de drogas se presenta en la actualidad como uno de los problemas más importantes a los que se enfrenta la sociedad, tanto por la magnitud del fenómeno como por las consecuencias personales y sociales derivadas del mismo. Además, ha dejado de ser algo exclusivo de una minoría para configurarse como un problema de magnitudes sociales, comunitarias y de salud pública.

Es especialmente preocupante el uso indiscriminado de sustancias en períodos como la adolescencia, etapa en la que se ha incrementado en gran medida, y toma especial relevancia en esta etapa, como un período vital de especial riesgo para uso/abuso de drogas, pues se llevan a cabo los primeros acercamientos a las sustancias adictivas y el mantenimiento de patrones de consumo que, en gran parte de los casos, se consolidan en la vida adulta. Además, es necesario recordar a este momento evolutivo como un período de transición de la infancia a la madurez donde se producen una gran cantidad de cambios corporales, afectivos, cognitivos y de valores que junto con un mayor deseo por obtener experiencias novedosas e intensas, por ampliar las redes sociales y la búsqueda de autonomía y de una identidad propia al margen de los convencionalismos, le convierten en un período de especial vulnerabilidad y proclive al desarrollo de conductas asociadas al consumo de drogas.

De allí que, la actitud apuntada por los jóvenes para iniciarse en el consumo de drogas es la de experimentar sensaciones nuevas, adaptarse al mundo social, combatir el aburrimiento, manejar el tiempo de ocio, etc., la escuela, en ese sentido, debe ofrecer un marco ventajoso donde cabe posibilitar alternativas para que el adolescente pueda satisfacer su curiosidad y su necesidad de nuevas experiencias, enseñándole a planificar su ocio y facilitándole el contacto con sus iguales, todo ello desde un punto de vista constructivo. Por tanto, las acciones preventivas contra el uso de sustancias en el ámbito escolar deben considerarse como prioritarias y es el docente, el llamado a esta prevención, desde el ser y su hacer, contribuirá a la prevención en el consumo de drogas. De allí, su relevancia e importancia, que permita impulsar, reflexionar, contribuir y participar en la prevención específicamente en el contexto educativo, donde se generan cambios profundos en el individuo.

Objetivo general

Develar la acción transcompleja del docente para la prevención en el consumo de drogas desde en el contexto educativo.

Abordaje metodológico

La investigación está inserta en el Paradigma Cualitativo, bajo la modalidad de estudio descriptivo, tomando la fenomenología como herramienta para llevar a cabo la descripción e interpretación de la información, apoyada en la hermenéutica, a través de la experiencia del ser del docente desde su acción transcompleja, su formación individual, el hacer, su actuar dentro del contexto educativo. La plataforma metodológica se realiza a través del uso de la técnica de la observación participante, la revisión documental y la observación estructurada.

Análisis del área problemática

La adolescencia es una etapa fundamental del crecimiento y desarrollo del ser humano. Es un período de transición en el status bio-psico-social del individuo; un período de cambios físicos y de amplia organización de la personalidad. Esto indica que la característica más aparente de la adolescencia es el cambio como resultado del acoplamiento ontogénico al entorno. Desde el punto de vista social la adolescencia debe ser entendida dentro del contexto de lo histórico, político, cultural, religioso, económico y étnico. De este modo, el proceso de la etapa adolescente es complejo y trascendente, constituyendo un período de vulnerabilidad muy variable. El estado de salud del adolescente a nivel mundial disminuye como resultado del aumento de la prevalencia de factores de riesgo del buen funcionamiento de la salud, específicamente el uso de dietas inadecuadas y sexo inseguro con las consecuentes deficiencias nutricionales y en muchos casos embarazos.

La importancia de este grupo poblacional ha sido objeto de estudio a todo nivel, esto incluye a la organización panamericana de la salud, que en 1990, definió el marco conceptual de la salud del adolescente, abarcando todos los niveles de prevención de la salud. Por consiguiente, el papel de la educación en la sociedad lo desarrollan preferencialmente la familia y la escuela. En este

contexto, Piaget (1978) señala que, “a través de la educación, la sociedad proporciona al individuo las funciones que debe cumplir para obtener un desarrollo correcto en su crecimiento y constitución de conductas” (p. 153).

Es por medio de la educación que se transmiten los valores y las culturas permanecen. Sin la educación el individuo no tiene los medios adecuados para la supervivencia y su desarrollo en sociedad. Por lo tanto, esta educación se le debe impartir al individuo desde sus primeros años de vida. En primer lugar, la familia es la encargada de inculcarle al individuo los primeros conocimientos para la integración a la comunidad. De allí, que la formación del niño/a es desde el nacimiento, no tendrá conflictos en la etapa de la adolescencia, por ello, los padres deben dedicar el tiempo a sus hijos en los primeros años para ver el fruto en el futuro. Bajo esta perspectiva, el crecimiento y desarrollo del individuo está determinado por una serie de factores múltiples en los que se pueden encontrar el ambiente, la herencia, donde influyen los modelos; estos modelos determinarán su comportamiento según la educación que éste reciba en sus primeros años de vida.

Es conveniente resaltar que en la actualidad, se vive mundialmente en una cultura de la droga, desde la mañana cuando se toma cafeína o teofilina, al desayuno, hasta la noche, en que se puede relajar al volver a la casa, con un aperitivo alcohólico, o un inductor del sueño con un somnífero, recetado por el médico, se está utilizando diferentes sustancias, que afectan sobre el sistema nervioso central, para enfrentar estas peripecias de la cotidianidad. Muchos además se activan a medida que trascurre el día, aspirando nicotina; entonces, aún cuando las drogas han estado presentes en todas las culturas y en todas las épocas, hoy son más las personas que consumen drogas, hay más cantidad y hay más facilidades para conseguirlas.

En este sentido, la Oficina Nacional Antidrogas (ONA) en el año 2014, revela una cifra aterradora: "el 47,2% de escolares entre los 8 y los 14 años consume y trafica drogas dentro de la escuela”. En Venezuela el consumo de estupefacientes se inicia a los nueve años. Por su parte, Rodriguez, L. (2014), de la Fundación Dile No a la Drogas, Sí a la Vida señala, “Hoy de tres de cada diez venezolanos consumen sustancias ilegales” De igual manera, Suarez, M.(2012), manifiesta…“que estudios de la Organización Mundial de la Salud revelan que el aumento de adictos a los narcóticos ilícitos en los últimos años incrementó treinta por ciento…”.

Al respecto, Lugo, J (2014) de la Fundación para el Desarrollo Humano en Armonía con el Medio Ambiente (Fundehama) que viene trabajando el tema de la violencia generalizada y la práctica de valores en escuelas y liceos de las zonas populares, secunda el estudio y agrega que "padres, representantes y docentes se ven impotentes ante el flagelo y solicitan ayuda a instituciones especializadas para poder enfrentarlo", señala además que esta situación en especial es "relativamente nueva", desde hace varios años, la droga circunda los centros educativos, el que haya penetrado hasta las aulas de clases y áreas en general de los planteles.

Según esta Fundación, es un fenómeno que se ha incrementado vertiginosamente en los dos últimos años, llegando en algunos casos, a superar el 50% de la matrícula escolar, la situación es de "extrema gravedad para la sociedad", pero que la misma está pasando por debajo de la mesa pues, las autoridades competentes como el Ministerio del Poder Popular para la Educación y los organismos de protección y atención a la infancia no han reaccionado con el vigor y la urgencia que el caso lo requiere, adoptando políticas de prevención y medidas de atención y protección de los niños y adolescentes víctimas del flagelo.

Es necesario que la familia reciba orientación adecuada para prevenir que alguno de sus miembros sea víctima del consumo o tráfico de drogas y de todas las consecuencias a que ello conlleva. Y si bien el Estado tiene la obligación constitucional de implementar políticas y medidas para prevenir y proteger a las familias afectadas, la sociedad civil tiene su cuota de responsabilidad al permanecer inertes, indiferentes e individualizados ante los graves problemas que aquejan a la sociedad como éste del consumo de drogas.

Por su parte, la Oficina Nacional Antidrogas (ONA) y el Observatorio Venezolano de Drogas, en el inicio del 2015, acotaron que en 49 centros de tratamiento y rehabilitación nacional el 70,5% de los adictos se iniciaron con drogas lícitas o permisadas y el 47,1% los pacientes se iniciaron con bebidas alcohólicas, el 23,4% con tabaco, y el 29,5% inició la adicción con drogas ilícitas, siendo la marihuana la mayor consumida.

En este orden de ideas, se ha observado que el problema de drogas es un fenómeno concurrente y recurrente de estos factores sociales (pobreza, desempleo, etc.). Venezuela no escapa a este flagelo, cuando se realiza una encuesta y se pregunta por los mayores problemas de la sociedad actual

siempre sale nombrado dentro de los 5 primeros lugares el "problema de drogas". Y cuando se consulta sobre este problema siempre se nombra como un problema de pobres y marginales.

Por ello, surge la educación como clave en esta problemática, pues educar es el tema que más preocupa a la vida actual de todos los pueblos por ser el medio de transmisión cultural, de adaptación, capacitación y despertar de valores de los individuos. La educación parte de un ser, y tiende a lograr un deber ser, que es el fin de la educación. En este sentido, el Ministerio del Poder Popular para la Educación, a través del Currículo Básico Nacional establece que los fines de la Educación son formulados por organismos oficiales, y son los que fijan las políticas educativas del país, y van a orientar la educación en todos sus niveles y modalidades, y están enmarcadas en el Modelo Curricular de carácter normativo según lo establecido en la Ley Orgánica de Educación y su Reglamento (2009). (p.4). De allí se toman dos fuentes, por una parte, la filosofía que expresa el tipo de hombre y el modelo de sociedad que se propone. Por otra, la investigación de la realidad que permite establecer las características y necesidades actuales y futuras de la sociedad.

En el mismo orden de ideas, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), dispone en su Artículo 80 que la finalidad educativa es el logro del individuo culto, crítico y apto para desenvolverse en una sociedad democrática, justa y libre porque la educación está fundamentada en la formación integral del hombre reforzando su personalidad e identificando los principios rectores de la sociedad. Es de resaltar que esta problemática está afectando a la población estudiantil, de allí, se evidencie a través de la información diaria en los medios de comunicación local, noticias sobre la distribución y consumo de drogas en las diversas barriadas e instituciones educativas de forma natural, sin ningún tipo de control y sanción a las personas que comercializan con este negocio lo cual afecta a la sociedad y la salud física-mental de los niños y adolescentes.

Base epistémica para prevenir el consumo de drogas

Dentro de las grandes transformaciones ocurridas en la sociedad, es prioritario encarar a la educación como un factor de promoción, desarrollo e igualdad entre los seres humanos, por ello, es uno de los pilares fundamentales para construir la paz y la libertades de las personas, por ello constituye la educación el problema fundamental y prioritario para la transformación de los

pueblos. Por lo tanto, es necesario que la educación se centre en el desarrollo integral del individuo, ofreciendo un mensaje espiritual de calidad y abierto a una sociedad pluralista, donde se formen seres sociales abiertos a la comunicación, al diálogo, es decir, ciudadanos capaces de asumir responsabilidades en su contexto y a la vez aprendan a mirar la realidad y se apropien de la misma con el compromiso de contribuir con los otros, a mejorarla cada vez más.

De esta manera, se necesita repensar en la formación del futuro educador, para incidir en el desarrollo de actitudes críticas y reflexivas de los estudiantes. Ya que, la formación de formadores no puede concebirse como aplicadores acríticos de ideas de los especialistas, porque predominará una visión diferente que fomente la búsqueda en el marco de los contextos sociales, escolares y a su vez tomar en cuenta las diferencias culturales manifestadas en diversos ámbitos. En consecuencia, debe estimularse la responsabilidad profesional, y desarrollar competencias necesarias para saber interpretar y atender necesidades individuales de los estudiantes y a su vez mantenerlos actualizados en la teoría, y en la metodología desde el aprendizaje activo y resolución de problemas vinculados a la comunidad y su realidad social, todo desde la acción transcompleja de ese ser y hacer del docente en el contexto educativo.

De esta manera, es necesario tomar consciencia de lo difícil y complejo la realidad que nos toca vivir, por lo tanto, no solo es necesario desarrollar estructuras del pensamiento más allá de cualquier adiestramiento o aprendizajes de saberes particulares, sino que consolidar capacidades para diseñar y poner en práctica estrategias alrededor de aprendizajes significativos, atendiendo a los diferentes ritmos y estilos particulares de los estudiantes, con el objeto de construir un mundo más generoso y humano. Concluyendo, con lo expresado por Morín (2001; 23) "... los grandes desafíos de la enseñanza contemporánea está en originar mentes bien ordenadas antes que bien llenas,.. afrontar la incertidumbre". En una palabra formar al ciudadano del nuevo milenio. La escuela genera muchas veces trabas al desarrollo personal y social del joven, sin poner a disposición del joven o niño oportunidades para la resolución de sus problemas, en donde la rigidez de las estructuras escolares y su no adecuación a las necesidades individuales causan en algunos niños y adolescentes con problemas de conducta el rechazo de la escuela y de sus contenidos.

Al respecto la Unesco (2009) sostiene que la demanda actual de la sociedad, denominada del conocimiento, implica una utilización temprana de los nuevos saberes en bien de una calidad de vida mejor y más equitativa para todos, compromete al sistema educativo vincularse más con el sector socio productivo y a organizar los aprendizajes, de modo que resulten relevantes para la incorporación eficiente de sus egresados al campo laboral, así como actuar como emprendedores, para fortalecer la creación de sociedades basadas en el conocimiento y el aprendizaje dinámico, de individuos responsables altamente cualificados para trabajar en una variedad de contextos y aprendizajes para toda la vida, educación integradora para generar un desarrollo profesional continuo.

Para el abordaje epistemológico de la investigación se considera pertinente incorporar algunos enfoques teóricos como son: La teoría social de Pierre Bourdieu, ya que ha influido notablemente en el desarrollo teórico de las ciencias sociales, poniendo de relieve de nuevo la dimensión estructural del cambio social y la importancia de la acción colectiva. El subjetivismo para Bourdieu (1995), constituye la búsqueda de estructuras subyacentes que son independientes del conocimiento, conceptos o propósitos de las personas.

Por su parte, Gutiérrez, F. (2011), presenta una nueva concepción de un Proyecto alternativo en Educación, considerando a la escuela como institución social y como acción política, cumpliendo las verdaderas funciones, haciendo de la pedagogía la transformación de las sociedades en su dimensión política participativa. Realmente la escuela, viene presentando debilidades en el quehacer analítico, reflexivo, crítico de la realidad y su entorno, haciendo énfasis en el tema de estudio. Actualmente, el Sistema Educativo ha experimentando un proceso de transformación basado en la construcción de una sociedad donde lo fundamental es formar individuos integrales, creativos y participativos capaces de desempeñarse en distintos contextos, así la Ley Orgánica de Educación (2009) en su artículo cuarto, señala:

> La educación como derecho humano y deber social fundamental orientada al desarrollo del potencial creativo de cada ser humano en condiciones históricamente determinadas, constituye el eje central en la creación, transmisión y reproducción de las diversas manifestaciones y valores culturales, expresiones, representaciones y características propias para apreciar, asumir y transformar la realidad... (p.10).

Así, la educación es considerada una actividad inherente al desarrollo del ser humano que le permite desplegar sus potencialidades, cultivar sus capacidades, formar y hacer uso de su libre albedrío, ampliar sus opciones para transformar su entorno, participar y poder construir la vida en sociedad que satisfaga sus necesidades y aspiraciones. Por su parte, el Curriculum Educativo Bolivariano (2007), plantea lo siguiente:

> La escuela se erige, entonces en un centro del quehacer teórico-práctico, integrado a las características sociales, culturales, reales del entorno; en el cual los actores sociales inherentes al hecho educativo dialogan, reflexionan y discuten sobre el sentir, el hacer y los saberes acumulados, para construir conocimientos más elaborados que den respuesta a la comunidad y su desarrollo. (p.48).

En este marco de consideraciones, desde una perspectiva dialógica, interdisciplinaria y transdisciplinaria, se pretende reinterpretar la educación como un proceso sistémico dirigido a atender, la sustentabilidad, la multiculturalidad y la diversidad al promover el desarrollo integral del sujeto a lo largo de su ciclo vital en sus diversos contextos de acción. Razón por lo cual, se hace necesario referir algunas teorías relevantes sobre el objeto de estudio que hacen posible su análisis, como es el caso del método de concientización de Paulo Freire (1975), donde busca que el individuo aprenda a hacer efectiva su libertad, y haciéndola efectiva. Esta pedagogía acepta la sugestión de la antropología que va por la línea de la integración entre el pensar y el vivir, "se impone la educación como práctica de la libertad".

Por otra parte, el Modelo Educación para todos, de la Unesco, es la mejor solución para un sistema escolar que debe responder a las necesidades de todos sus alumnos, busca la universalización de la educación particularmente en grupos vulnerables a la discriminación y la exclusión (como niños, niñas, los pobres, niños/as trabajadores y de la calle, población rural, minorías étnicas, población con discapacidad y otros grupos). De allí, podemos concluir que la educación es la condición esencial para el bienestar humano de hombres y mujeres, así como para el desarrollo integral y sostenible de los pueblos.

A pesar de que las tasas de matriculación se han extendido notablemente en las últimas décadas y de haberse emprendido algunas reformas, los sistemas educativos están marcados por una profunda

inequidad y una baja calidad que los vuelve incapaces de responder a los retos planteados, y no ha contribuido lo suficiente para poder aplicar algunas políticas en la prevención del cosumo de drogas en el contexto educativo, es entmnces allí donde se inserta la acción transcompleja del docente desde su ser y hacer, o sea, la parte humana, su concepción formadora, orientadora, facilitadora para moldear en el individuo algunas concepciones para su desarrollo personal, y por la otra parte, impartir sus conocimientos al servicio de los estudiantes que contribuya al cumplimiento del fin de la educación formar al individuo con pensamiento reflexivo crítico, para responder a la comunidad, transmitiendo manifestaciones y valores culturales, expresiones, representaciones y características propias para apreciar, asumir y transformar la realidad venezolana, que clama con urgencia una prevención desde la acción transcompleja del docente en el consumo de drogas.

Referencias

Bourdieu, P.(1995). *Razones Prácticas sobre la Teoría de la Acción*. Barcelona. España.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36860.* (Extraordinaria), 30-12-1999.

Freire, P. (1999). *Pedagogía del Oprimido*. Editorial Siglo veintiuno. México.

Gutiérrez, F.(2010). *Proyecto Alternativo en Educación*. Caracas.

Ley Orgánica de Educación. (2009). Editorial La primera Prueba. Caracas.

Lugo, J. (2014). *Fundación para el desarrollo nuevo en armonía con el medio ambiente.* (FUNDEHAMA).

Morin, E. (1994). Introducción al pensamiento complejo. Gedisa. Barcelona.

_____(2001). *La cabeza bien puesta. Repensar la reforma, reformar el pensamiento. Bases para una reforma educativa*. Nueva Visión. Buenos Aires.

_____.2009). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. _____. (2009). *La transcomplejidad*. Editorial Gedisa. Barcelona.

Ministerio del Popder Popular para la Educación.(2009). *Curriculum Educativo Bolivariano.* Caracas.

Oficina Nacional Antidrogas (ONA) 2014. *Estadísticas sobre el Consumo de Drogas*. Caracas.

Piaget, J. (1978). *El Juicio y el razonamiento en el niño*. Madrid.

Rodríguez, L. (2014). Fundación Dile No a las Drogas Si a la Vida. *El Consumo de Drogas*. Valencia.

Suarez, M. (2012). *Prevención integral del consumo de drogas*. Barquisimeto.

UNESCO. (2009). *Educación para todos.* Conferencia Mundial de la Educación. París.

CAPÍTULO 21

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS MEDIOS IMPRESOS: ESTUDIO COMPARATIVO 2013-2014

Gloria Carrasco

Resumen

Medianálisis, asociación civil especializada en Comunicación para el Desarrollo, viene aplicando un Rankin de Medios Socialmente Responsables desde el año 2012. La finalidad del RMSR fue valorar el desempeño de los medios impresos en cuatro variables clave que dan cuenta de su responsabilidad social y contribución a la democracia: Transparencia, Participación Ciudadana, Compromiso Social y Calidad Periodística. Para ello, se diseñó un instrumental de múltiples estrategias y fuentes orientado a la construcción de un indicador compuesto que permitiese medir dicho desempeño. En el año 2014 se desarrolló la tercera edición y en el presente trabajo se muestran los resultados de un estudio comparativo del año 2013 y 2014 de 15 diarios evaluados en ambos períodos. El puntaje promedio global se mantiene con muy poca diferencia en ambos años (alrededor de 12 puntos sobre 20), sin embargo 9 diarios disminuyen sus puntuaciones mientras 6 mejoran las mismas. En las variables Trasparencia y Participación el 93% y el 67% de los diarios desmejoraron su desempeño, respectivamente; mientras que en Calidad Periodística este fenómeno se dio en el 53%. Algunas variables contextuales como rentabilidad económica, percepción de la libertad editorial y agresiones sufridas por el medio, permitieron formular interrogantes sobre las variaciones encontradas. En general, el contexto país en Venezuela parece dificultar la producción periodística. Los hallazgos representan un reto tanto para la gestión empresarial, especialmente en materia de transparencia institucional y manejo de limitaciones percibidas a la libertad editorial, como de cara al producto periodístico final y su incidencia en la construcción de horizontes interpretativos plurales y al fortalecimiento de la institucionalización de procesos democráticos de

vida, que den sostenibilidad a la libertad de expresión, reforzando el círculo virtuoso del sistema democrático.

Palabras clave: Responsabilidad social de medios, democracia, indicadores compuestos, evaluación de desempeño.

El por qué y para qué de esta investigación

Medianálisis nace como una organización de investigación y formación en el área de la Comunicación para el Desarrollo. Desde su creación ha abordado investigaciones sobre la contribución de los medios de comunicación venezolanos -impresos, en particular- a la democracia. En el año 2011, desarrolló el estudio: "Contribución de los Medios de Comunicación Impresos de Venezuela a la Democracia a partir de la pluralidad de fuentes, la participación ciudadana y el media accountability", (Piña-coordinadora-). Durante el año 2012, 2013 y 2014, desarrolló un estudio denominado "Ranking de medios socialmente responsables (RMSR)" abocado a la evaluación del desempeño de los medios en cuatro variables clave que dan cuenta de su responsabilidad social y contribución a la democracia: Transparencia, Participación Ciudadana, Compromiso Social y Calidad Periodística (Carrasco y Piña, 2014).

A partir de las ediciones del RMSR de los años 2013 y 2014, la autora se planteó hacer un estudio comparativo en dichos períodos, a objeto de examinar la tendencia e identificar interrogantes que permitiesen orientar nuevas indagaciones y, especialmente, proporcionar insumos para el diseño de procesos formativos de fortalecimiento del periodismo venezolano en las áreas clave identificadas.

El abordaje del estudio comparativo del RMSR

El RMSR, es un estudio cuantitativo consistente en la construcción y aplicación de un indicador compuesto desarrollado a partir de una muestra de medios impresos nacionales y regionales que osciló entre 15 y 19 medios anualmente. Un indicador compuesto por definición es aquel que agrupa, mediante métodos específicos, valores de indicadores simples, de dimensiones de variables

y de diferentes variables que representan un concepto más amplio (Carrasco, 2011)

La muestra de diarios se seleccionó siguiendo los siguientes criterios: publicación diaria no especializada, líderes en tiraje de la ciudad más poblada de cada una de las regiones y aceptación a participar en la investigación. El cuadro siguiente muestra los diarios incluidos los años 2013 y 2014 y los 15 sobre los cuales se efectuó el estudio comparativo:

Tabla 1: Muestra del estudio comparativo

Región	2013	2014	Estudio comparativo*
Región Capital (Caracas)	Últimas Noticias		X
	El Nacional		X
	El Universal		X
	Vea**		
		Diario 2001	
Región Central (Valencia)	Notitarde		X
	El Carabobeño		X
Región Centro - Occidental (Barquisimeto)	El Informador		X
	El Impulso		X
		La Prensa	
Región Oriental (Eje Barcelona - Pto. La Cruz - Lecherías)	El Norte		X
	El Tiempo		X
Región Zuliana (Maracaibo)	La Verdad		X
	Panorama		X
Región Andina (San Cristóbal)	Diario de Los Andes		X
	La Nación		X
Región Llanera (Barinas)	La Prensa de Barinas**		
Región de Guayana (Pto. Ordaz)	Correo del Caroní.		X
	Nueva Prensa de Guayana		X
RegiónInsular (Nueva Esparta)		El Caribazo	
		Sol de Margarita	

*El orden presentado en la muestra nada tiene que ver con el orden en el que aparecen los resultados

** Estos diarios manifestaron su decisión de no continuar participando en la investigación

En el estudio comparativo quedaron representadas todas las regiones, excepto Los Llanos.

Para obtener el RMSR se aplicaron múltiples estrategias combinando diferentes fuentes y técnicas de levantamiento de información:

1. Entrevista con algún jefe o gerente del medio.
2. Entrevistas con dos periodistas del diario.
3. Revisión a sus portales web asociados (website propio, redes sociales, fundaciones).
4. Revisión de la edición impresa con el método de la semana compuesta.
5. Análisis de las informaciones publicadas en la primera plana de los ejemplares de la muestra.

En el estudio comparativo se elaboró una nueva base de datos en Excel a partir de las producidas en 2013 y 2014, se reprocesaron algunos datos para hacerlos comparables y ejemplificar los resultados.

La conceptualización de la investigación

El estudio del RMSR se fundamentó en la investigación coordinada por Piña (2011) la cual constituye su principal antecedente, en los *Indicadores de Desarrollo Mediático de la Unesco* (Unesco y Programa Internacional para el Desarrollo de la Comunicación, 2008), la *Propuesta de Indicadores para un periodismo de calidad en México*, editado por la Fundación Prensa y Democracia México y la Red de Periodismo de Calidad en 2006, el libro *Periodismo de Calidad: debates y desafíos* producido a raíz del Foro de Periodismo Argentino *(2007)* y, en los aportes de mesas técnicas con profesionales de la comunicación social y conversatorios con grupos de directivos, editores y periodistas de algunos de los medios evaluados.

El periodismo, en el marco del fortalecimiento de la democracia tiene el compromiso de promover y modelar valores fundamentales que sustentan el sistema democrático: trasparencia, rendición de cuentas, participación, pluralidad y respeto a los derechos humanos, entre otros. Para ello debe desarrollar un periodismo que trascienda la calidad periodística que es su razón primaria de ser y se consustancie con dichos valores. Ello implica, educar en valores y ser ejemplo de ellos,

mostrando a sus lectores quienes son los propietarios del medio, su línea editorial y su alcance; asumiendo sus errores y facilitado la corrección de los mismos; promoviendo espacios de participación plural, entre otras opciones.

Por lo anterior, debe dar cabida a todas las voces, abrir espacios de participación y construcción de ciudadanía, trascendiendo la participación tipo consulta y favoreciendo el ejercicio de la libre expresión tanto del medio como de los ciudadanos para que éstos puedan, como plantea Habermas (1999), "…llegar a ser aquello que ellos mismos desean ser: sujetos políticamente responsables de una comunidad de personas libres e iguales[6] (pág. 233)", en interacción con una adecuada institucionalización de los procesos democráticos. Es decir, integrando valores y comportamientos democráticos con el fortalecimiento de las estructuras sociales que le dan sustento.

Por ello, el periodismo debe proporcionar horizontes interpretativos, al estilo habermesiano (Habermas, Ob. Cit.) que expresen los intereses de diferentes actores sociales involucrados en las temáticas abordadas a fin de facilitar la discusión pública, las negociaciones, la construcción de consensos , la toma de decisiones sobre políticas públicas, la gerencia y la contraloría social. Debe ser capaz de constituirse en un espacio para la identificación y deliberación de los asuntos que afectan a los ciudadanos y a las instituciones que deben ser garantes de la democracia, incluidos los propios medios de comunicación. Por último, debe constituirse en un ejercicio pleno del derecho a la libre expresión de ideas y a través de éste, promover los derechos humanos.

Considerando que los medios de comunicación social son modelo y vehículo para la reapropiación de la política por parte de los ciudadanos y para el fortalecimiento de las instituciones democráticas, se decidió hacer la comparación del desempeño de los medios a partir de tres variables: Transparencia, Participación y Calidad Periodística[7]. Se seleccionaron aquellos indicadores que no

[6] Se refiere a la igualdad ante la ley y a la igualdad de oportunidades

[7] En el año 2014 se decidió no trabajar con la variable Compromiso Social debido a que muchos de los indicadores requerían apertura de espacios en los medios impresos y la crisis de acceso al papel en Venezuela, afectaba a algunos medios, lo que los colocaba en desventaja con respecto a otros.

sufrieron cambios sustantivos en su formulación y formas de medición en los dos años objeto de estudio. Éstos se muestran a continuación:

Tabla 2: Variables e indicadores de RMSR seleccionados

	Variables	Indicadores
RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS	**Transparencia:** Apertura a la divulgación de información sobre los principios y el quehacer del diario y la apertura a la crítica y a la corrección de errores	• Línea editorial • Dueños de medios • Réplicas y desmentidos • Enmienda de errores
	Participación ciudadana: Tenencia de espacios de participación ciudadana y de facilidades de participación	• Espacios de participación ciudadana • Mecanismos de comunicación diario-lector • Formalidades exigidas para la participación • Eficiencia de mecanismo de comunicación D-L
	Calidad Periodística: Abarca la pluralidad del medio, la presencia de una agenda propia con informaciones contextualizadas y la transparencia editorial	• Dos o más fuentes • UR de agenda • Informaciones firmadas por reporteros • Contextualización

Fuente: Adaptado de Carrasco y Piña (2014)

Las puntuaciones se valoraron en una escala del 1 al 20, por ser esta escala manejada en la mayor parte del sistema educativo venezolano hasta 1999 y hoy se sigue aplicando en secundaria y en algunas universidades. En esta escala se aprueba con 10 puntos, el 19 y el 20 representan un desempeño excelente, del 16 al 18 es muy bueno, del 13 al 15 es bueno, del 10 al 12 es aceptable.

El indicador de cada variable se construyó por sumatoria de puntajes y el puntaje global de cada medio se obtuvo por promedio.

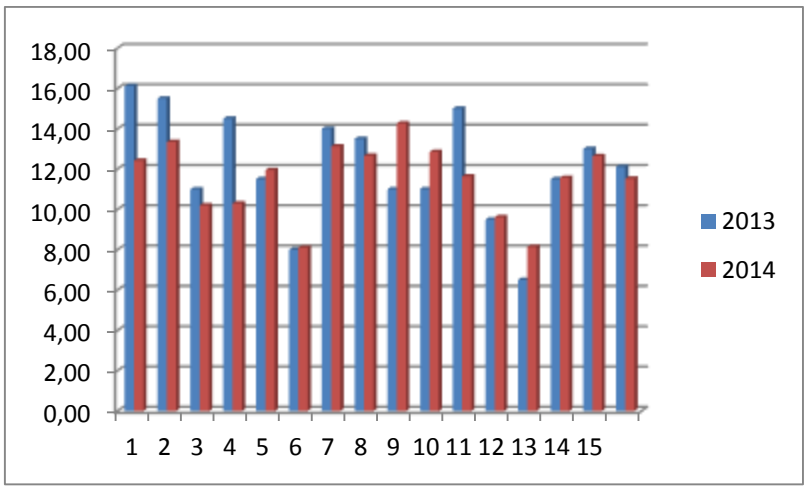
A continuación se presenta el puntaje promedio global, el desempeño en cada una de las variables e indicadores simples de calidad periodística. Se presenta el criterio máximo de éxito esperado (CME) en puntajes o en porcentajes, los promedios, puntajes mínimos y máximos obtenidos, así como la tendencia. Se acompaña esta descripción con algunos datos levantados sobre el contexto de actuación sobre rentabilidad económica, percepción de la libertad editorial y agresiones sufridas

por el medio a fin de buscar explicaciones y plantear nuevas interrogantes sobre los resultados encontrados.

Desempeño global y por variables

El puntaje promedio global se mantiene con muy poca diferencia en ambos años, alrededor de 12 puntos sobre 20 (lo que significa aceptable), el puntaje máximo alcanzado el primer año está dentro de la categoría "muy bueno" (16 a 18) y en el año 2 baja a "bueno" (14 a 15).

El valor fijado como criterio máximo de éxito (16 puntos) solo es alcanzado el año 2013 por uno de los diarios y en el 2014 el puntaje máximo esta casi 2 puntos por debajo.



CME: 16

2013

Promedio: 12;

Máx: 16,13; Min: 6,5

2014

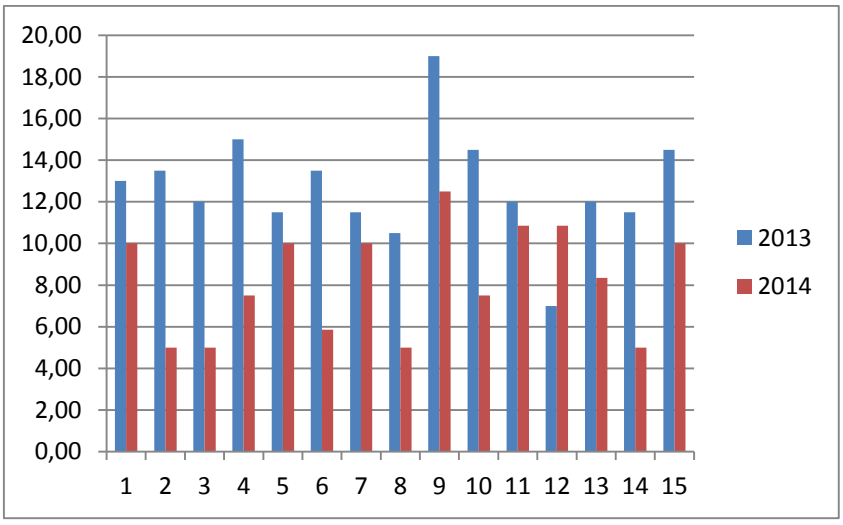
Promedio: 11,52

Max. 14,27; Min. 8,10

Gráfico 1: Puntaje global

Se ubican en el promedio o por encima de él, 8 diarios en ambas ocasiones. Sin embargo, el 60% de los diarios disminuyen sus puntuaciones mientras el resto las mejoran.

El rendimiento se ve afectado principalmente por la variable transparencia, cuyo CME se había establecido en 17 puntos. La calificación promedio disminuye de 12,73 en 2013 a 8,23 en el año 2014, como puede observarse en el grafico 2.



CME: 17

2013:

Promedio: 12,73

Máx: 19,00; Min: 7,00

2014:

Promedio: 8,23

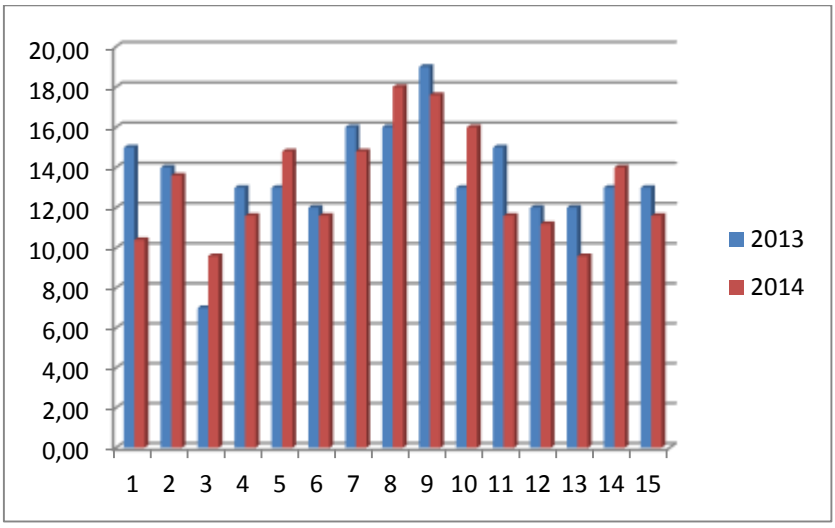
Máx: 12,50; Min: 5,00

Tendencia: 14 ▼; 1 ▲

Gráfico 2: Transparencia

La trasparencia se ve disminuida, fundamentalmente, por falta de información o por suministro de información poco clara sobre dueños de medios, así como escaza información sobre línea editorial en website o redes sociales. Resulta preocupante la caída promedio de 4,5 puntos en trasparencia, así como el retroceso del 93% de los medios evaluados en esta variable que resulta clave para el modelaje de valores democráticos.

En el caso de la creación de espacios de participación y el suministro de facilidades para hacer uso de estos espacios, la situación se muestra en el gráfico 3.



CME: 17

2013

Promedio: 13,53

Máx: 19,00; Min: 7,00

2014

Promedio: 13,07

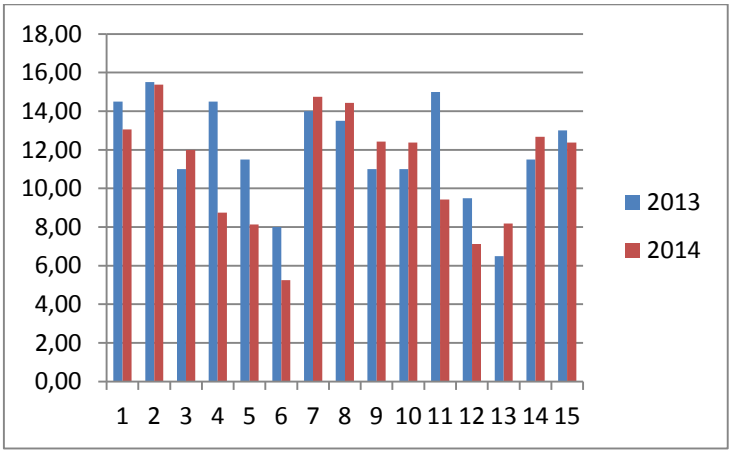
Máx: 18,00; Min: 9,60

Tendencia: 10 ▼; 5 ▲

Gráfico 3: Participación

La participación se ve poco afectada según el promedio de ambas ediciones. Sin embargo, se observa un descenso en las puntuaciones en el 67% de los medios, lo que se explica principalmente por la disminución de la efectividad de los mecanismos de enlace con el lector y la disminución de espacios de participación en las redes sociales en el año 2014, la cual pasó de 1,88 espacios promedios por medio el primer año a 1,47 en el segundo. ¿Se debe esta variación a problemas de costos dentro de una economía deprimida? ¿Obedece ello a que esta participación pudiera cuestionar la opacidad detectada en la variable transparencia? No es posible concluir al respecto, pero inquieta la tendencia que pueda tomar esta variable, especialmente su expresión en las redes sociales, en momentos en los cuales la libre expresión de ideas es un factor importantísimo para la deliberación de los asuntos que afectan a los ciudadanos y a las instituciones del país, incluidos los propios medios de comunicación.

El gráfico 4 muestra el desempeño en calidad periodística y los gráficos 6 al 9 muestran el comportamiento de los indicadores simples que la definen.



CME: 18

2013

Promedio: 12

Máx: 15,50; Min: 6,50

2014

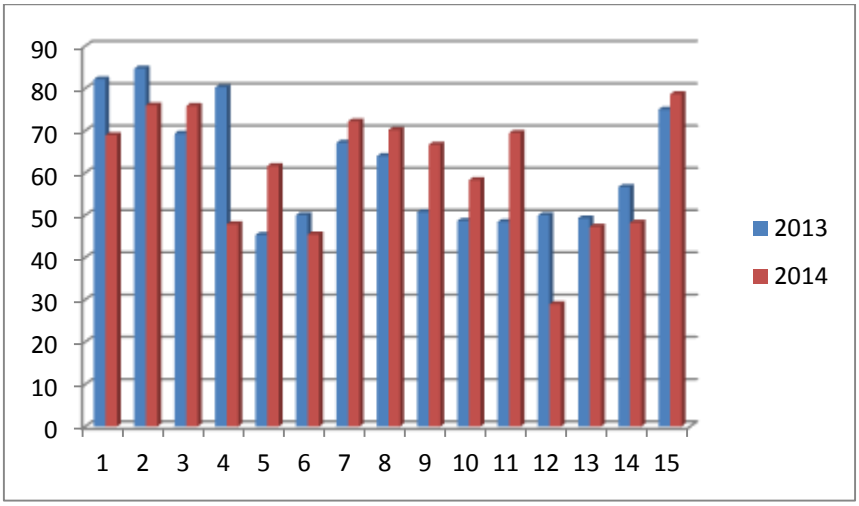
Promedio: 11,09

Máx: 15,38; Min: 5,25

Gráfico 4: Calidad periodística

Se observa también un descenso de casi un punto promedio. Del 53% de medios que bajaron su calidad, la mitad tuvo un descenso importante en su puntaje. Los factores específicos que mejor explican este descenso como se verá a continuación, fue la disminución del porcentaje de unidades redaccionales con dos o más fuentes y una menor contextualización de la información.

El desempeño de los medios impresos, según el porcentaje de unidades redaccionales que tiene dos o más de fuentes, se observa a continuación.



CME: 80% o más

2013

Promedio: 61%;

Máx: 85%; Min: 45%

2014

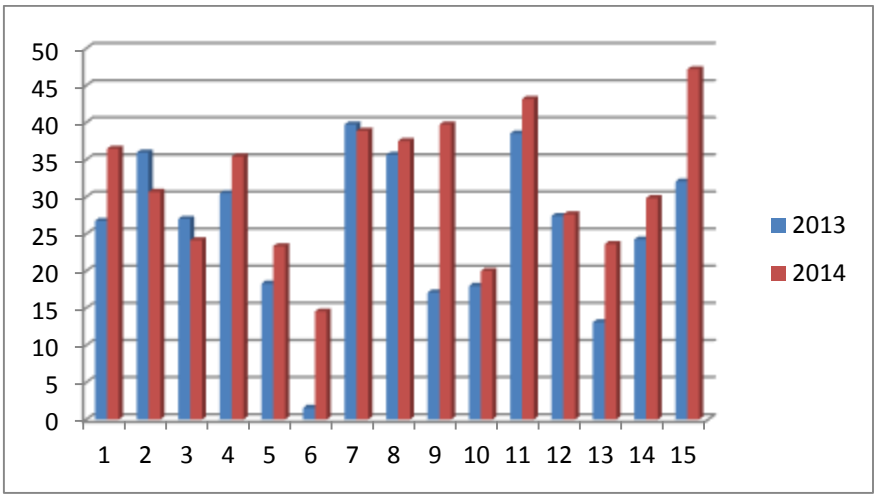
Promedio: 61%;

Max. 79%; Min. 29%

Gráfico 5: Dos o más fuentes

Aunque se mantiene el porcentaje promedio de informaciones con dos o más fuente en 61% en ambos años (aún lejos del CME), una mirada a los puntajes mínimos y máximos permite apreciar un descenso de este porcentaje a un límite menor en ambos extremos. ¿Hay algunos tipos de fuentes a los que se está dificultando su acceso? ¿Qué está afectando el acceso a las fuentes? ¿Cómo proporcionar horizontes interpretativos que expresen los intereses de diferentes actores sociales e incentivar el debate democrático, si hay una alta proporción de informaciones de fuente única (dos de cada cinco)?

El porcentaje de dichas unidades que constituyen agenda propia, es decir, informaciones no marcadas por los temas del día, se aprecia en el siguiente gráfico.



CME**:** 33% o más

2013

Promedio: 26%;

Máx: 40%; Min: 2%

2014

Promedio: 31%

Max. 47%; Min. 15%

Tendencia: 3 ▼; 12 ▲

Gráfico 6: Agenda Propia

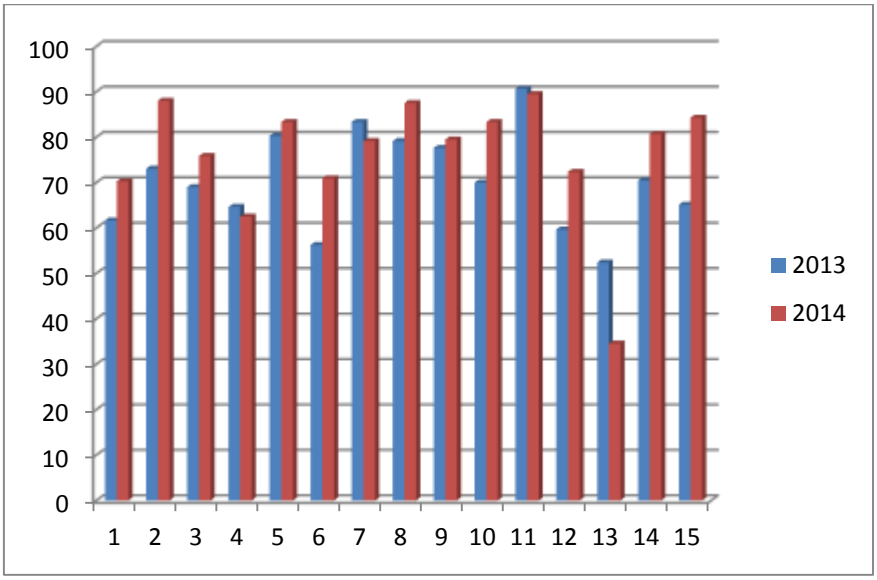
Se incrementó el porcentaje de informaciones de agenda propia en 3 puntos porcentuales promedio (acercándose al CME) y se observa una tendencia a la mejora en el 80% de los medios analizados. Estos temas son principalmente "sucesos" (arte, cultura, personajes y celebraciones; inseguridad, violencia, represión y corrupción) y comunidad (41%), política y economía (33%) deporte y entretenimiento (12%), educación y salud (7%) y otros (5%).

En los temas de política que alcanzan 50 títulos, el 12% está referido a la situación de los medios de comunicación. En el contexto global, ellos representan el 1,70% de las unidades de agenda propia. Solo 2 de los 6 se refieren a temas como la censura y a la importancia de la libertad de expresión a pesar de ser éste un tema de interés como se verá en el análisis de las variables del contexto, más adelante.

Recapitulando: hay incremento de agenda propia y la pregunta es ¿agenda propia para qué? ¿Hasta dónde ha sido adecuado el concepto de agenda propia entendido como temas no marcados por la agenda del día? Quizá habría que reprocesar la información asumiendo como temas propios, aquellos que el diario según su visión, misión, línea editorial pone al servicio del lector y de otros actores sociales para obtener incidencia pública, como por ejemplo colocar el tema de trabajo infantil, más allá de los temas del día a objeto de promover responsabilidad social.

El porcentaje de informaciones firmadas por reporteros también incrementó como lo ilustra el

gráfico 7, acercándose más al CME en el segundo año. Sin embargo, los puntajes máximos y mínimos tuvieron descensos.



CME: 80% o más

2013

Promedio: 70%

Máx: 91%; Min: 52%

2014

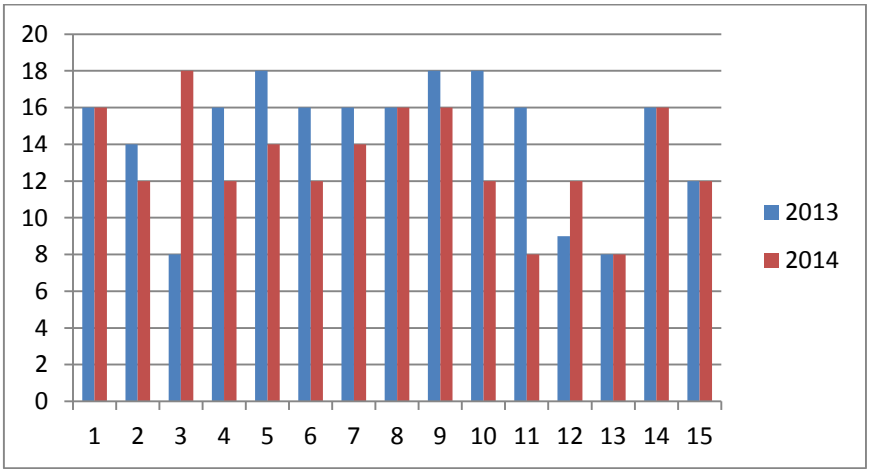
Promedio: 76%

Max. 89%; Min. 35%

Gráfico 7: **Informaciones firmadas por reporteros**

La tendencia fue a la mejora de los diarios en este indicador (73%) y es una evidencia importante de fortalecimiento de responsabilidad en el quehacer periodístico.

El promedio de calificación según los aspectos de contextualización contemplados en las unidades redaccionales puede apreciarse en el gráfico 8.



CME: 16 puntos (80%)

2013

Promedio: 14,47

Máx: 18; Min, 8

2014

Promedio: 13,20

Max. 18; Min. 8

Tendencia: 8 ▼; 2 ▲; 5 =

Gráfico 8: Contextualización

Durante el primer año se obtuvo un puntaje promedio más cercano al CME del desempeño en contextualización. El siguiente periodo disminuye en más de un punto promedio, conservándose los mismos valores mínimos y máximos en ambas ediciones. En este caso es evidente un deterioro en la contextualización en el 53% de los medios y una mejora en esta importante función comunicacional sólo en un 13%. El resto mantiene el mismo desempeño.

Cabe destacar que las principales fallas de contextualización son la exclusión de antecedentes, la omisión de un análisis exhaustivo de causas y de tendencias del fenómeno estudiado, cuando estos elementos aplican. Ello, no solo empobrece la información sino que la distorsiona y permite la manipulación. Constatar que el 53% de los medios tiene puntajes en contextualización inferiores a 13 puntos, es preocupante cuando de calidad periodística se trata, que es la responsabilidad primaria de un medio de comunicación.

La influencia del contexto

Tres aspectos del contexto han sido considerados para analizar las variaciones en el puntaje global: las agresiones sufridas por los medios, la percepción de libertad editorial y la rentabilidad económica.

De los 15 medios estudiados, el 40% sufrió agresiones físicas y amenazas. De estos, el 67% disminuye su puntaje global. Entre quienes no están afectados el 44% reduce su calificación y 55% la incrementa. Ello, puede estar implicando efectos negativos en el desempeño periodístico a partir de la intimidación.

Tabla 3: Agresiones al medio y variaciones en el puntaje global

	Agresiones al medio		
Puntaje Global	**Si**	**No**	**Total general**
Disminuye	4	4	8
Incrementa	2	5	7
Total	**6**	**9**	**15**

El 87% de los medios perciben limitaciones en su libertad editorial. De éstos, el 40% la percibe como muy limitada y el 60% como limitada. Se observa que entre quienes la perciben como muy limitada el 67% disminuye su puntaje, entre quienes la perciben limitada esto ocurre en el 43% de

los casos y entre quienes perciben tener libertad total (sólo dos medios) se distribuyen por igual entre quien disminuye y quien incrementa su puntuación. La percepción de limitaciones severas a la libertad editorial también parece estar incidiendo negativamente en el desempeño de los medios.

Tabla 4: Percepción de la libertad editorial y variaciones en el puntaje global

	Percepción de libertad editorial			
Puntaje Global	**Muy limitada**	**Limitada**	**Libertad Total**	**Total general**
Disminuye	4	3	1	8
Incrementa	2	4	1	7
Total	**6**	**7**	**2**	**15**

En el caso de la rentabilidad económica, el 100% de los medios que afirma que su situación empeoró, disminuye su puntaje global, mientras que entre quienes mantienen su rentabilidad, la disminución afecta al 38%.

Tabla 6: Rentabilidad económica y variaciones en el puntaje global

	Rentabilidad Económica			
Puntaje Global	**Empeora**	**Se mantiene**	**NC**	**Total general**
Disminuye	5	3		8
Incrementa		5	2	7
Total	**5**	**8**	**2**	**15**

A pesar de que se está trabajando con un número pequeño de casos, las variables contextuales parecen estar condicionando el desempeño de los medios en las variables abordadas en el RMSR. Como lo expresa Cañizález (2014) refiriéndose a otro procesamiento realizado donde se incluye esta misma data de contexto analizada: "Pese a que todos los estudios de opinión pública revelan que los impresos siguen gozando de credibilidad y aceptación en sus audiencias… llevar adelante la producción periodística y la gestión empresarial de un periódico no es un asunto sencillo" (p. 1)

Consideraciones finales

El estudio muestra un rendimiento promedio aceptable de los medios el cual disminuye en el segundo año, en algunos de los aspectos estudiados. Ello plantea grandes retos de mejora, principalmente en la superación de la opacidad institucional, la consideración de espacios de participación eficientes, variados y accesibles, así como la mejora de la calidad periodística, básicamente en un mayor esfuerzo por superar las informaciones de fuente única y la descontextualización de la información.

Una reducción en los mecanismos de participación ciudadana en momentos en los cuales la reivindicación del derecho a la libre expresión es un tema planteado por los propios medios, necesita ser objeto de revisión y de reflexión profunda en los distintos espacios donde el periodismo se gesta y se practica.

La misma reflexión cabe ante la presencia importante de informaciones de fuente única y de información descontextualizada. Desde un quehacer signado por estas deficiencias no es posible contribuir a la formación de un lector crítico e incentivar el debate democrático.

Los medios impresos han avanzado estos dos años en la colocación de temas de agenda propia y en el incremento de informaciones firmadas. Es momento de que esta mayor proactividad y responsabilidad se integre en un concepto más amplio de calidad periodística que abarque su teleología, considerando su esencia dentro de un sistema democrático.

Los hallazgos representan un reto tanto para la gestión empresarial, especialmente en materia de transparencia institucional y manejo de limitaciones percibidas a la libertad editorial, como de cara al producto periodístico final y su incidencia en la construcción de horizontes interpretativos plurales y al fortalecimiento de la institucionalización de procesos democráticos de vida, que den sostenibilidad a la libertad de expresión, reforzando el círculo virtuoso del sistema democrático. Dentro de este panorama, cabe trabajar en un proyecto formativo que aborde:

Debilidades y oportunidades para el modelaje de la trasparencia y rendición de cuentas, así como en el fomento de la participación y la definición proactiva de agendas propias de incidencia social

en la construcción de ciudadanía.

El contexto de limitaciones en el abordaje de agendas propias significativas destinadas a formar opinión pública.

Un proyecto de alfabetización sobre lo que la democracia es y representa tanto para el desarrollo del país como para la existencia y acción de los medios de comunicación social.

Referencias bibliográficas

Amado Suárez, A. (editora) (2007). Periodismo de Calidad: debates y desafíos. Argentina: Fopea y La Crujía Ediciones.

Cañizales, A. (2014) La difícil tarea de informar. Consultado el 02/03/2015 en http://medianalisis.org/images/Archivos/investigaciones/LA_DIFICIL_TAREA_DE_INFORMAR.pdf

Carrasco, G. (2011). Apuntes: Elementos conceptuales y metodológicos para el diseño y documentación de indicadores sociales. Material mimeografiado de apoyo de los talleres de Construcción de Indicadores. 5ta actualización: autora

Carrasco, G. y Piña, E. Se buscan medios socialmente responsables. Revista Comunicación. Centro Gumilla 4° trimestre 2014, N° 168.

Di Giacomo, M. Republicanismo deliberativo y participación democrática. En: Delgado, C. (2014) Ed. Comunicación y Democracia: El lugar de la gente. Colección Visión Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello

Fundación Prensa y Democracia México y Red de Periodismo de Calidad (2006). Propuesta de Indicadores para un periodismo de calidad en México. México. Disponible en: http://alianzaregional.net/site/images/pdf/estudios/periodismo_calidad_mexico.pdf

Habermas, J. (1999): La inclusión del otro. Estudios de teoría política. Editorial Paidos, España.

Olcese, Aldo; Rodríguez, Miguel Angel y Alfaro, Juan (2008). Manual de la Empresa Responsable y Sostenible. Conceptos y herramientas de la Responsabilidad Social Corporativa o de la Empresa. McGraw-Hill: Madrid.

Piña, E. (Coordinadora) (2011). Contribución de los medios de comunicación impresos a la democracia a partir de la pluralidad de fuentes informativas, la participación ciudadana y

el “media accountability”. Caracas: Medianálisis.

Piña, E y Cañizalez, A. Transparencia, pluralidad y participación. Desafíos de los medios Impresos. Revista Comunicación. Centro Gumilla 4° trimestre 2011, N° 156.

Unesco y Programa Internacional para el Desarrollo de la Comunicación (2008). Indicadores de Desarrollo Mediático: Marco para evaluar el desarrollo de los medios de comunicación social. Francia: Unesco y PIDC.

Gestión del talento humano

CAPÍTULO 22

LOS VALORES ÉTICOS EN LAS ORGANIZACIONES COOPERATIVAS

Diony José Alvarado Pinto

Resumen

La presente investigación documental en el marco de la problemática presentada por el fenómeno de las falsas cooperativas que desvirtúan su real naturaleza, tiene como objetivo principal realizar un análisis axiológico en torno a los valores éticos que definen a las organizaciones cooperativas, desde su vinculación con los paradigmas modernos y posmodernos inmersos en la sociedad venezolana, considerando la teoría de la familia matri-centrada de Alejandro Moreno y la ética del cuidado de Carol Gilligan como exponentes de la crítica posmoderna, en contraste con la teoría del desarrollo moral de Kohlberg, como representación de la visión moderna de la ética. La metodología utilizada es de una investigación documental de diseño bibliográfico y de análisis crítico de contenido. Resultando a modo de conclusiones, que los valores que definen a las organizaciones cooperativas poseen elementos tanto de la modernidad como de los reconocidos a la luz de la crítica posmoderna, representados por la llamada ética de la justicia y de la ética de la relación o cuidado, siendo estos últimos cónsonos con la realidad sociocultural de los sectores populares venezolanos, y fuente de potencialidades para el desarrollo de las organizaciones cooperativas.

Palabras Clave: Valores, ética, cooperativa, familia, modernidad.

A modo de introducción

La revisión desde la crítica posmoderna de los paradigmas en los cuales se sustenta la modernidad para intentar explicar las contradicciones que se reflejan en los grados de desigualdad social, y la

relevancia que ha cobrado el campo axiológico en el estudio y compresión de los fenómenos sociales, hace pertinente la investigación de las organizaciones cooperativas desde la perspectiva de los valores, ya que como entidades de producción, servicio, consumo, y ahorro y crédito, ofrecen alternativas al modelo imperante de explotación capitalista.

La organización cooperativa históricamente ha constituido una herramienta para la inclusión de las comunidades más desfavorecidas en la actividad económica, en un plano de igualdad y solidaridad. La misma se rige por un conjunto de valores y principios de orden ético que la definen como tal, es decir, la cooperativa como organización económica no sólo está sujeta a las leyes del mercado, sino también a los valores axiológicos de igualdad, responsabilidad, equidad, honestidad, transparencia, solidaridad, democracia y ayuda mutua, que la identifican y distinguen de las otras entidades económicas.

La presente investigación documental parte de la definición de los valores en el plano ético, sus particularidades, para luego indicar los valores que según diversos estudios y análisis forman parte de la cultura venezolana, tanto desde la perspectiva de la modernidad como de la posmodernidad; siguiendo con algunas nociones generales sobre cooperativismo y los valores que lo rigen; pasando a la teoría del desarrollo moral de Kohlberg y la teoría del cuidado de Gilligan, para finalmente realizar una clasificación de los valores cooperativos en base a los enfoques de la modernidad o de la posmodernidad, acompañado de un breve análisis comparativo a modo de conclusión.

Valores Éticos

Partiendo de una definición básica desde la cual se pueda abordar el tema axiológico en las organizaciones cooperativas, se podría decir que el valor en términos generales comporta la "cualidad que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por lo cual son estimables. Los valores tienen polaridad en cuanto son positivos o negativos, y jerarquía en cuanto son superiores o inferiores" (Real Académica de la Lengua Española, 2009:1). En este orden de ideas el valor que preocuparía a la axiología sería aquél vinculado a las preferencias que orientan o dirigen la toma de decisiones en el accionar humano, conforme a su naturaleza bipolar, es decir, a los valores positivos o negativos, superiores o inferiores, es decir, los valores éticos.

Desde la perspectiva de la modernidad, los valores éticos se buscan a través del ejercicio racional del ser humano, y por tanto pueden aspirar al universalismo en su expresión concreta, como por ejemplo los valores contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Garza y Patiño, 2000). En este sentido los valores están en estrecha vinculación con la ética, por cuanto la ética procura la realización del hombre a través de los valores (Piña de Rosario, 2004). En otras palabras, los valores como figuras que afectan la dimensión intersubjetiva del ser humano en cuanto a sus motivaciones y la voluntad para la toma de decisiones, son las referencias por las cuales pasa la reflexión ética en procura de obtener respuesta sobre la fundamentación ética de los actos.

Valores éticos de la sociedad venezolana: pre-modernidad, modernidad y posmodernidad

La modernidad podría entenderse como el conjunto de paradigmas que expresan la voluntad del hombre por dominar y transformar la naturaleza por medio de la ciencia y la tecnología. En el plano ético procura establecer leyes que son develadas por la racionalidad común a la especie humana, que producen normas abstractas de validez universal (De Viana, 1998).

Desde esta perspectiva moderna, se considera que el nivel de desarrollo de una sociedad está dado por la adopción o no de sus paradigmas. En el caso venezolano, las investigaciones sobre los factores culturales de la pobreza de la Universidad Católica Andrés Bello, enumeran un conjunto de valores pre-modernos que estarían arraigados en la sociedad venezolana y que imposibilitan su desarrollo, calificándolos de "familismo amoral criollo" (Fréitez, 2005). Dichos valores se pueden observar en el siguiente cuadro:

(Ubicación del Cuadro Nro. 1)

Estos valores pre-modernos estarían evitando el transito necesario a la modernidad y por tanto al progreso de la sociedad venezolana (De Viana, 1998). En este sentido es significativo mencionar que la modernidad se caracteriza por el sentido de validez universal de un accionar en base a normas generales y abstractas (Gómez, 2005); caso contrario al particularismo, cuya lealtad responde a grupos primarios de pertenencia, siendo un valor pre-moderno que resulta mayoritario en Venezuela según indica el 82% de los encuestados en el citado estudio sobre pobreza de la Universidad Católica Andrés Bello (Capriles, 2008).

En este punto resulta pertinente hacer mención al llamado capital social, concepto acuñado por Robert Putman y analizado para Latinoamérica por Bernardo Kliksberg, el cual hace referencia al conjunto de bienes intangibles que se expresan en el grado de confianza, asociatividad, conciencia cívica y valores éticos de una sociedad, que facilitan el desarrollo integral en colectivo de sus integrantes. En este orden de ideas el factor confianza que facilita la asociatividad se vería afectado en Venezuela según afirma Capriles (2008), por la "picardía" o "viveza", que no sería otra cosa que la habilidad para la trasgresión de las normas con impunidad, a los efectos de obtener un provecho personal o grupal. Dicha viveza se potenciaría por una necesidad adaptativa, ya que factores como el sistema de controles burocráticos que dificultan el cumplimiento efectivo de las normas, obligan al ciudadano común a considerar pragmáticamente los "caminos verdes" como única vía para lograr la eficacia requerida, pero que paradójicamente retroalimenta el afán del control burocrático para evitarlo, dificultando aún más su cumplimiento (Capriles, 2008). Esa desconfianza producida por la "viveza" o "picardía" dificultaría incluso la extensión de la organización de iniciativas productivas más allá de las relaciones primarias o locales.

En el plano económico, el sistema capitalista trajo consigo la valoración de la competencia, el trabajo, el ahorro y la reinversión para generar y acumular riqueza, que ilustran valores propios de la modernidad. En contraste los rasgos socioculturales de la llamada pre-modernidad, aparejarían una valoración negativa del trabajo y de la riqueza, signada por el cortoplacismo y la ausencia del ahorro (Freitez, 2005). En este sentido "si el capitalismo y el espíritu capitalista son unos de los componentes esenciales de la modernidad, el venezolano no parece muy moderno que digamos en las raíces mismas de su espíritu*"* (Moreno, 2008:320).

En este sentido el hombre moderno es ante todo individuo; ya que no es su condición social lo que forma a la sociedad moderna, sino la simple suma de voluntades individuales conforme a su naturaleza racional. Los valores de la libertad y la dependencia del individuo se transan en una relación de mínimos, con la menor perdida posible de la libertad a cambio de la menor cantidad posible de dependencia (Moreno, 2008). Esta visión del mundo para el marxismo se originaría en el modo de producción, para otros en la familia, concretamente la patriarcal, del padre ordenador y racional (Moreno, 2008).

La familia venezolana en los sectores populares, a diferencia de la patriarcal forjada en Europa, es matri-centrada, es decir, constituida por una madre y un hijo en ausencia de un padre (Moreno, 2008). En ese sentido los valores éticos se entienden en esta instancia popular de manera diferente a como los entiende la modernidad, porque son valores éticos de la relación, la afectividad y el don, que son los valores fundamentales orientaciones, donde el "convive" que existe en relación con otros define a la persona. Esta ética de la relación y del don es contrapuesta a la ética de la modernidad, que es normativa, racional e individual.

Este modelo de familia matri-centrada debe ser el punto de partida de toda intento de compresión de nuestra realidad cultural y más que rechazarlo y endilgarle el origen de todas las carencias por no ser el modelo de familia de la modernidad, se debe aprovechar más bien su potencia ética, ya que la familia es la génesis de la ética, no sólo para los individuos, sino para la formación cultural completa (Moreno, 2008). El "homo-convivalis" define al venezolano, es la relación su estructura y no el ser individual lo que lo constituye, vive en relación y una relacionalidad de sentido materno; no es la libertad individual en contraposición a la dependencia social los valores que lo signan y por los cuales transa, sino lo relacional entre la solidaridad y el retraimiento:

> En la vida de mi comunidad popular es que para ese hombre las cosas son menos importantes que las personas (…) su pobreza no es propiamente carencia de recursos sino más bien despreocupación, minusvalorización de los recursos (…) Resulta así inadecuada para el pueblo la categoría "modo de producción" como instrumento de comprensión (…) Vive en un modo de producción, que es el modo de producción moderno, pero éste no lo constituye como ser en el mundo, no lo hace existente (p. 351).

Esta ética matrial derivada de los valores transmitidos por la familia matri-centrada durante el proceso de socialización primario, definiría los valores preponderantes en la sociedad venezolana, en contraste con los elementos paradigmáticos de la modernidad, que se puede observar en el siguiente cuadro:

(Ubicación del Cuadro Nro. 2)

En la crisis de la modernidad capitalista sería poco útil preocuparse por amoldar los valores y comportamientos pre-modernos a una modernidad que está en tránsito a la posmodernidad, ya que

las falencias del modelo de sociedad moderna han quedado al descubierto por la crítica posmoderna que denuncia la inmensa desigualdad práctica y el fracaso de la convivencia pacífica en ella (Moreno, 2008). El convertir las relaciones afiliación en extensivas en el trabajo en una combinación de solidaridad y apoyo mutuo, alcanzando niveles de eficiencia y productividad en las organizaciones para hacerlas competitivamente viables en el mercado, pasa también por considerar la importancia que tiene una organización que posea una forma de trabajo distinta a la signada por la modernidad, es decir la que se realiza por cuenta ajena, bajo dependencia y subordinación tanto en lo jurídico como en lo económico y técnico, a un patrono que aporta el capital. En este sentido la cooperativa sirve como instrumento de motivación a nuevas y efectivas formas de trabajo (Cabrera, 2009).

Organizaciones Cooperativas

La libre asociación de individuos en una organización económica dirigida a satisfacer necesidades comunes, con una igualdad de derechos entre los asociados, y con un reparto de los beneficios en función al trabajo aportado, constituye en términos generales una asociación cooperativa, que representa una alternativa al modelo empresarial capitalista estructurado en función de la división capital-trabajo.

No obstante, esa finalidad de la cooperativa puede ser objeto de desvío, ya que a través de estrategias como la tercerización, tanto en el ámbito público como privado, se puede producir una desnaturalización de los principios y valores que la definen, con el propósito de eludir la legislación protectoria laboral que tutela al trabajador subordinado en razón de su debilidad económica, encubriéndola con una relación mercantil donde las partes actúan como iguales, obteniéndose mayores beneficios a favor del capital con la reducción de costos laborales, deducciones tributarias, y sin compromisos societarios.

La historia de las asociaciones cooperativas se remonta al siglo XIX con la Asociación de los Pioneros Equitativos de Rochdale en 1844, con las cooperativas de trabajo asociado en Inglaterra, las cooperativas de consumo en Francia, y las cooperativas de ahorro y agrícolas en Alemania. En el orden internacional, las cooperativas se han organizado colectivamente siendo la Alianza Cooperativa Internacional fundada a finales del siglo XIX y con sede actual en Ginebra Suiza, la

más representativa y con mayor tradición histórica, la cual reúne en su seno a más de 730 millones de cooperativistas alrededor del mundo. Es de destacar también el papel reconocido a las cooperativas en el desarrollo de los países, como lo expresa la recomendación 127 de la OIT donde se destaca su rol determinante en la producción; y no sólo en los países subdesarrollados, sino que también en países desarrollados como Canadá, en donde el 40% de los trabajadores están vinculados directa o indirectamente con una cooperativa.

En Venezuela la legislación sobre cooperativas data de 1919 con la Ley de Sociedades Cooperativas, igualmente la Constitución de 1947 y la de 1961 consagraban la protección y fomento de las cooperativas por parte del Estado como instrumento para la economía popular. La Ley Especial de Asociaciones Cooperativas de 2001 es la que regula en la actualidad a dichas organizaciones, conjuntamente con parte no derogada del reglamento de 1979. La Constitución de 1999 le da mayor relevancia a la cooperativa que las anteriores constituciones, estableciendo que la cooperativa es un medio de participación y protagonismo popular en el art. 70; un derecho de los trabajadores y las comunidades en el art. 118; la posibilidad de descentralizar en ellas competencias de los Estados y Municipios en el art. 184; y el deber del estado de protegerlas y promoverlas en el art. 308 (Cabrera, 2009).

En resumen se podría decir que la cooperativa se constituye en una asociación autónoma, de adhesión libre y voluntaria, con gestión democrática participativa, de propiedad colectiva que produce de bienes y/o servicios, o procura obtener bienes para el consumo, o de facilitar el ahorro y el crédito, poseyendo objetivos tanto en lo económico, como en lo social y lo cultural, y que incorpora la responsabilidad social para con la comunidad a la cual se circunscribe. Sus actos pertenecen al llamado derecho cooperativo, es decir, son de naturaleza distinta al derecho mercantil, civil, o laboral, que por su especificidad deben estas ajustada no sólo el objeto formal de la actividad económica de la cooperativa, sino que también a los valores y principios cooperativos (Cabrera, 2009).

Los valores cooperativos

Como ya se había mencionado, los valores se pueden entender como cualidades abstractas atribuidas por el observador a hechos, cosas, actos o ideas, que las hacen objeto de juicios de valor.

En el caso de las cooperativas sirven de orientaciones para la organización y funcionamiento de las mismas, en lo específico para el accionar de los socios y en la toma de decisiones. Se podría afirmar que "tienen un nivel ético-histórico-espiritual de aplicación abstracta" (Cabrera, 2009:32). Estos valores son:

1) Ayuda mutua: se entiende que el desarrollo de una persona viene de convivencia con otros y en la realización conjunta de proyectos colectivos en mutua colaboración.

2) Responsabilidad: los asociados comparten responsabilidad tanto en el aporte de su trabajo como en la administración y gestión de la organización.

3) Igualdad: no existen privilegios, ya que los socios tienen los mismos derechos políticos y económicos, sin distinción más que en el reparto de los excedentes en razón del mérito colectivamente reconocido. Cada socio tiene derecho a un voto, y el derecho a ser postulado para la directiva y a participar en los comités de postulación.

4) Democracia: las decisiones no son tomadas unilateralmente por un cuerpo directivo, sino que las decisiones deben ser consultadas a todos los socios a los fines de obtener el mayor consenso posible.

5) Equidad: el nivel de contribución o aporte con el trabajo fija el tratamiento de los socios en base al mérito y el reparto de los excedentes en base a la justicia.

6) Solidaridad: se procura el interés colectivo sobre el personal, incluyendo no solo la de los socios, sino la de los trabajadores dependientes no asociados y de la comunidad en general.

7) Honestidad: se actúa en base a la buena fe, es decir, sin una intención de obtener un provecho causando un daño a otro.

8) Transparencia: el funcionamiento y operaciones de la cooperativa deben ser claras y abiertas no solo a los socios, sino a la propia comunidad.

9) Responsabilidad Social: la organización cooperativa es inclusiva no sólo incorporando a miembros de la comunidad como trabajadores asociados, sino también colaborando con el desarrollo de la comunidad donde pertenecen.

La teoría del desarrollo moral y la teoría de la ética del cuidado

Luego de tocar de forma sucinta los paradigmas modernos y posmodernos en la sociedad venezolana, y describir a la organización cooperativa con sus respectivos valores éticos, es menester analizar los valores a la luz de la teoría del desarrollo moral de Kohlberg y la ética del cuidado de Gilligan.

Kohlberg establece en su teoría del desarrollo moral partiendo de la existencia de un nivel pre-convencional, caracterizado por el carácter egocéntrico del individuo, que es controlado externamente a través de premios o castigos. La segunda etapa sería el nivel convencional, donde el individuo persigue agradar a personas significantes para obtener aceptación, asumiendo normas sociales mínimas de convivencia. Y finalmente el nivel post-convencional, donde se asumen principios éticos mediante un proceso racional en el marco de la conciencia individual, que sería cónsono con el imperativo categórico kantiano. En este último nivel, cuando existiera una colisión entre las normas sociales con los principios universales de justicia, libertad o igualdad, la misma se resolverían con una simple jerarquización de normas según la racionalidad que aplicaría el individuo, dándole primacía a los principios universales como exigencia de un deber revelado por la razón universal (Marín, 1997).

Esta ética post-convencional, llamada también de la justicia o del deber, se sustentaría en la valoración formal de normas y principios morales en abstracto; procurando la imparcialidad del evaluador al tratar a los sujetos morales como individuos indiferenciados; objetividad que permitiría sacar deducciones racionales a partir de la adecuación del individuo sui generis a las normas y principios universales en abstracto (Gilligan, 1985). Igualmente la ética de la justicia se fundamentaría en el respeto al derecho ajeno sin intervención en los asuntos particulares de un individuo que es previo a la sociedad, y ésta se preocuparía más por el procedimiento que por los resultados (Gilligan, 1985).

En contraposición estaría la ética del cuidado, que atiende a las particularidades y al contexto, procurando decisiones que no requieren ser universalmente aceptadas, en una responsabilidad por los demás que llama a la acción y crítica la omisión. El mundo según la ética del cuidado sería una red de relaciones humanas donde se valora no sólo las normas sino todo en general (Gilligan, 1985).

Las mujeres cuando se describen suelen hacerlo en términos de relación, como "estoy casada" (Marín, 1997). Aunque esto no parece un fenómeno exclusivo del género femenino, ya que en las historia de vida de jóvenes varones de los sectores populares, usualmente iniciaba su relato con un "mi madre y yo" (Moreno, 2008). En este sentido se podría hablar de una ubicación relacional vinculada con lo femenino, pero que puede existir indistintamente del género según el proceso de socialización primario. El proceso de socialización y del "Yo" psicológico que se forma en las sociedades patriarcales, responde a la ética de la justicia o moderna; en la cual se puede decir que "las mujeres anteponen las relaciones a lo demás, mientras que para los hombres lo fundamental es la realización individual, el logro, y si hace falta sacrificarán las relaciones por él" (Marín, 1997:9).

La reciprocidad moderna de "a cada quien según su aporte"; en la responsabilidad del cuidado primaría el "a cada quien según su necesidad". Pero extrapolar esta premisa más allá del ámbito familiar o íntimo requiere también de elementos de la modernidad para evitar que una "ética de grupo" convierta todo lo bueno en aquello que es bueno sólo para mi grupo (Marín, 1997). A pesar de estas debilidades, la ética del cuidado es consustancial con la naturaleza relacional del hombre y transciende las diferencias de género para convertirse en intérprete de la solidaridad de las personas en estado de necesidad:

> Hay indicios de que quienes carecen de poder o son marginados tienden a adoptar una ética de responsabilidad, de cuidado, motivada por la conciencia de que pueden a su vez necesitar ayuda cualquier día. La ética del cuidado es beneficiosa para estos grupos desfavorecidos y se desarrolla por la experiencia diaria del cuidado (p. 23).

A modo de conclusión

A raíz de todo lo antes expuesto, se puede considerar que los valores que definen a las organizaciones cooperativas gozan de valores compartidos entre la modernidad y la

posmodernidad, es decir, que comparten de la llamada ética de la justicia de la norma abstracta y del individuo, nacidas del proceso patriarcal occidental, tales como el valor de la justicia, la igualdad, la honestidad, la transparencia y la democracia; que parten de la idea de la reciprocidad entre individuos y el respeto a sus derechos; e igualmente comparten de la ética de la relación o el cuidado, con valores como la ayuda mutua; la solidaridad, y la responsabilidad para con la organización y la sociedad. En este sentido se puede observar tal distinción en el siguiente cuadro:

(Ubicación del Cuadro Nro. 3)

Si los valores éticos preponderantes en Venezuela corresponden a la ética relacional-afectiva matricentrada, donde la ayuda mutua, la responsabilidad y la solidaria están presentes en los grupos primarios de socialización, su extensión a las organizaciones cooperativas puede potenciar su desarrollo conforme a tales postulados y permitir el crecimiento de la económica popular indispensable para enfrentar los problemas de pobreza en Venezuela. Sin embargo no se puede descartar el grado de desconfianza derivado de un ambiente que facilita que se considere una cualidad la llamada "viveza" o "picardía", por lo cual, las potencialidades de una sociedad matri-centrada quedarían relegadas a una "ética de grupos" que imposibilitaría el desarrollo de una ética relacional extendida que produzca la confianza necesaria para generar capital social. La búsqueda del equilibrio entre lo moderno y lo pre-post moderno no tiene fácil solución; pero en la doble naturaleza de los valores contenidos en el cooperativismo está la esperanza de encontrar en el trabajo productivo, la armonía entre las distintas formas de valorar.

Bibliografía

Cabrera, Frederick (2009) La Cooperativa y el Test de indicios cooperativos. Ediciones Liber. Caracas Venezuela.

Capriles, Axel (2008) La picardía del venezolano, o el triunfo de Tío Conejo. Editorial Santillana S.A. Caracas Venezuela.

De Viana, Mikel (1998) Determinantes Culturales de la Pobreza. Borradores de Trabajo del Proyecto La Pobreza en Venezuela. Causas y Posibles Soluciones, Disponible: http://www.cuestiones.ws/revista/n12/dic02-social-mdv.htm Consultado: 12-03-2009

Fréitez, Nelson (2005) Gestión Empresarial y Cultura del Trabajo: Tensiones y Resoluciones entre Afiliación y Eficiencia. Revista Compendium Nro. 14 Julio 2005, p. 39-50.

Garza, Juan y Patiño, Susana (2000) Educación en Valores. Editorial Trillas. México

Gilligan, Carol (1985). La moral y la teoría. Psicología del desarrollo femenino. Fondo de Cultura Económica. México.

Gómez, Emeterio (2005) La Responsabilidad Moral de la Empresa Capitalista. Plasarte S. A. Caracas Venezuela.

Kliksberg, Bernardo (2001) Capital Social: La Dimensión Olvidada del Desarrollo. Editorial Texto C. A. Caracas Venezuela.

Marín, Gloria (1993) Ética de la justicia, ética del cuidado, disponible: http://www.nodo50.org/doneselx/assemblea/etica.htm , Consultado: 04-05-2010

Moreno, Alejandro (2008) El Aro y la Trama. Episteme, Modernidad y Pueblo. Conviviumpress Colección Episteme. U.S.A.

Real Academia de la Lengua Española (2009) Diccionario RAE. Disponible: http://www.rae.es/rae.html Consultado 22/06/09

Piña de Rosario, Madelen (2004) Ética, Moral y Axiología. Disponible: http://www.monografias.com/trabajos15/etica-axiologia/etica-axiologia.shtml Consultado: 12/02/10

Valores pre-modernos: Familismo Amoral Criollo	
Valor	**Característica**
Afectividad	Gratificación inmediata y no a largo plazo.
Particularismo	Lealtad al grupo y no a los principios y normas.
Posición social	La posición social priva sobre los meritos.
Difusividad	No distinción entre lo público, privado y colectivo.
Orientación hacia sí	Prima el interés particular sobre el colectivo.
Cuadro **Nro. 1**. Fuente: diseño propio a partir de Fréitez, 2005	

Valores éticos modernos	Valores éticos matriales
Patriarcal	Matri-centrada
Normativa-Racional	Relacional-Afectiva
Individualidad	Convivencialidad
Cuadro **Nro. 2**. Fuente: diseño propio a partir de Moreno, 2008	

Valores Cooperativos	
Modernidad	**Posmodernidad**
Equidad-Justicia	Ayuda mutua
Igualdad	Responsabilidad
Honestidad-Transparencia	Solidaridad
Democracia	Responsabilidad Social
Cuadro **Nro. 3**. Fuente: construcción propia a partir de los valores cooperativos.	

CAPÍTULO 23

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER EN EL CENTRO OFTALMOLÓGICO DE VALENCIA (CEOVAL)

Carolina Rubio
Ángel Barela
Iraima Tovar
Ero del Canto

Resumen

Partiendo de que las relaciones interpersonales constituyen un elemento fundamental en la interacción social dentro de una institución, se realizó una investigación para "Estudiar las variables que afectan las relaciones interpersonales en la empresa CEOVAL (Centro Oftalmológico de Valencia). En este sentido, se buscó señalar las variables que inciden en las relaciones humanas del departamento de (call center) objeto de estudio, identificando los componentes y los factores que afectan las relaciones del personal que integra este departamento. Teóricamente, esta investigación está orientada bajo el argumento de algunos autores entre ellos Bisquerra y Oliveros quienes señalan que las relaciones humanas en el entorno laboral debe ser óptimas, donde sus empleados puedan desempañarse de manera fructífera teniendo un buen bienestar emocional, para así alcanzar el logro de las metas propuestas por la organización. La metodología se basó en una investigación no experimental de campo y descriptiva y explicativa, bajo la modalidad de proyecto factible. Las conclusiones señalan la importancia de factores como la comunicación, los valores y condiciones ambientales para mantener y mejorar las relaciones interpersonales en dicho depto.

Palabras clave: Relaciones humanas, entorno laboral, bienestar emocional.

Introducción

Las organizaciones son partícipes directos en las motivaciones de sus empleados, por ende reconocer sus logros e incentivándolos contribuirá a mejorar el espíritu de trabajo y participar con entusiasmo en las actividades asignadas tanto individuales como en equipo. El Clima Laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

El objetivo principal se basa en proponer estrategias tendientes a mejorar las relaciones interpersonales en el departamento de Call Center en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL), con lo que se busca mejorar la calidad del trabajo. La metodología se basó en una investigación no experimental de campo y descriptiva y explicativa, bajo la modalidad de proyecto factible. Las conclusiones señalan la importancia de factores como la comunicación, los valores y condiciones ambientales para mantener y mejorar las relaciones interpersonales en dicho depto.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer estrategias tendientes a mejorar las relaciones interpersonales en el Departamento de Call Center en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAl), para el mejoramiento de la calidad de trabajo.

Objetivos específicos

- Identificar las condiciones ambientales estructurales (ambiente físico) del Departamento de Call Center de CEOVAL.
- Conocer la relación de trabajo entre el personal del Departamento de Call Center.
- Evaluar las relaciones interpersonales del personal que labora en el Departamento de Call Center, en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL).

- Formular estrategias para mejorar las relaciones interpersonales del personal que labora en el Departamento de Call Center, en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAL)

Metodología

El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio, es este sentido es no experimental, en relación al tipo de estudio, fue de campo, debido a que proporcionó información exacta, alto grado de confiabilidad y por consecuencia bajo margen de error, ya que extrae los datos de la realidad mediante técnicas de recolección de datos, a fin de alcanzar los objetivos planteados.

El nivel de la investigación fue de tipo descriptivo, ya que se busca la caracterización de un individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, y del tipo explicativo, ya que este se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto y así buscar la explicación del comportamiento de las variables.

Este estudio se ubica en la modalidad de proyecto factible, en este sentido Palella y Martins, (2010:117) definen al proyecto factible como "Una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas determinadas a partir de una base diagnóstica." Se plantea como proyecto factible, porque propone estrategias tendientes a mejorar las relaciones interpersonales en el departamento de CallCenter en el Centro Oftalmológico de Valencia (CEOVAl), para el mejoramiento de la calidad de trabajo.

Se seleccionó como colectivo a investigar al personal, que labora dentro del Departamento de Call Center de la empresa CEOVAL, la cual está compuesta por 5 Agentes de Citas y 1 supervisor de Call Center, dando un total de población de 6 personas, La muestra a utilizar en este estudio será igual a la población que es de 6 personas. Las técnicas que se utilizaron en el desarrollo de la investigación fueron: la observación y la encuesta. El análisis se basará en la estadística descriptiva, el tipo de grafico a utilizar es el grafico de tortas.

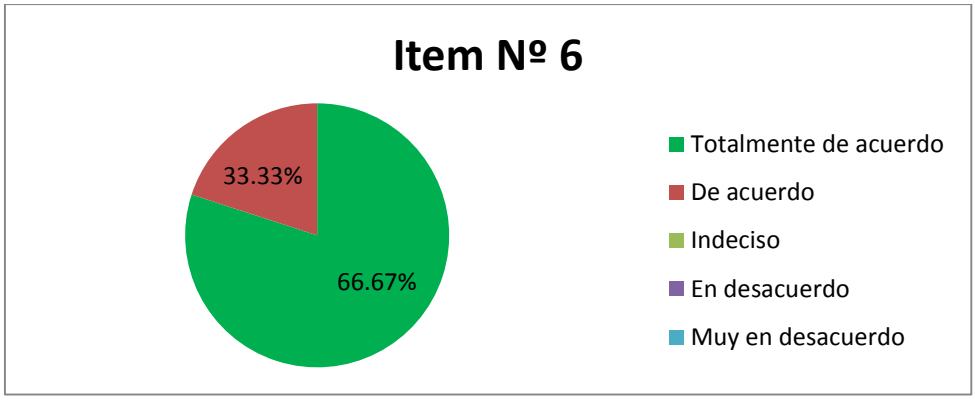
Para la presente investigación, el instrumento fue sometido a un proceso de revisión por parte de una profesional con conocimientos en metodología, quien revisó los instrumentos en consideración

a los objetivos, además, certificó la congruencia, pertinencia y redacción de los enunciados, así como la claridad en los mismos a través del formato elaborado con esta finalidad.

Resultados

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos una vez se realizó el trabajo de campo en la realidad objeto de estudio.

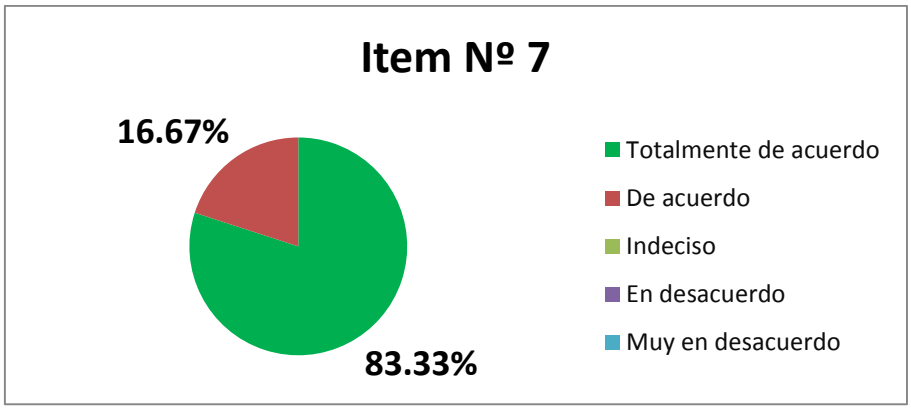
Ítem N° 6 ¿La comunicación que se genera en el equipo de del departamento de call center ayuda a resolver con prontitud los problemas que se presentan?



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

En base a estos resultados podemos concluir que la comunicación generada entre el equipo de trabajo ayuda a resolver todas las eventualidades presentadas en este departamento permitiendo resolver con prontitud algún cambio de horario fugaz por algún médico o la inasistencia del mismo en un día de consulta entre otros.

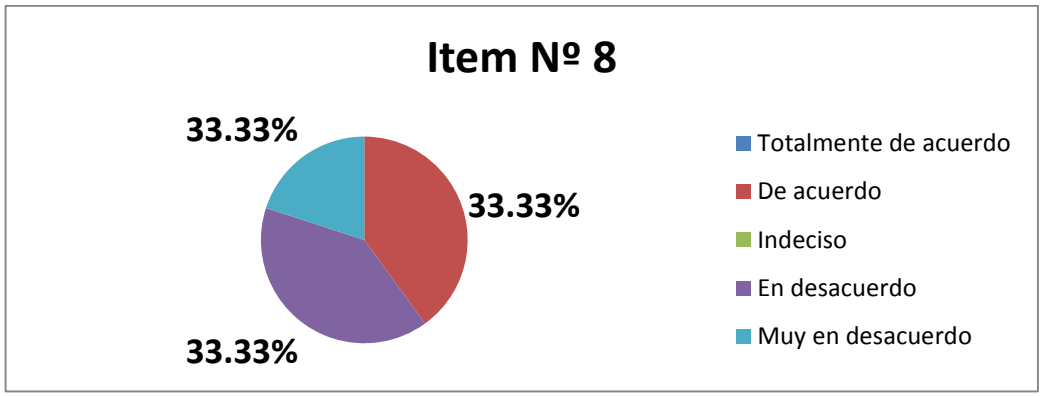
Ítem N° 7 ¿Usted como operario de call center considera que puede adaptarse con facilidad al trabajo en equipo?



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

En atención a tales resultados, es importante señalar que en los equipos de trabajo hay una tendencia a compartir ideas y opiniones con respecto a determinados temas, dado los resultados presentados los operadores indican que pueden adaptarse con facilidad entre los miembros del departamento haciendo de esta manera un ambiente fluido y positivo para el equipo de trabajo.

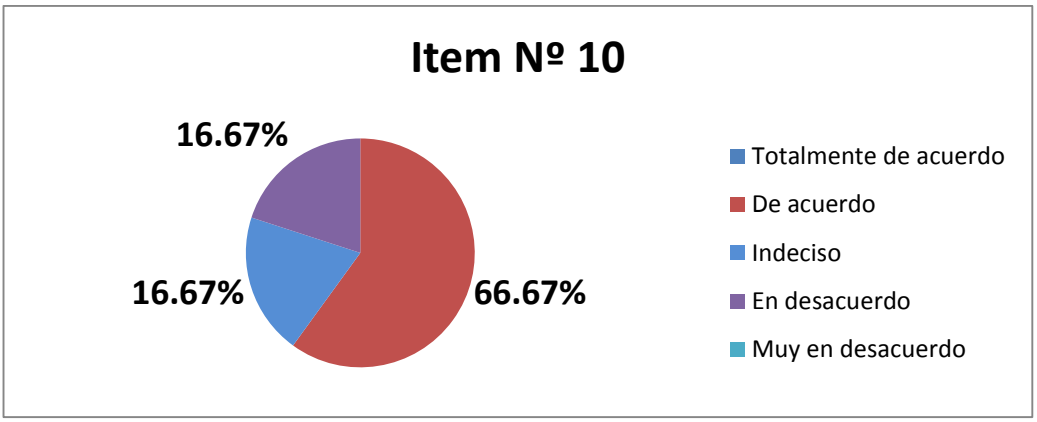
Ítem N° 8 ¿Los valores de la organización infieren positivamente en su desenvolvimiento y desempeño de trabajo?



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

Dichos resultados indican que los valores en una organización son el escalón principal para la evolución de buenas relaciones y desempeño de trabajo, la empresa no los está impartiendo de la manera adecuada y que sus miembros no la están percibiendo, lo que trae como consecuencia un mal desenvolvimiento en las actividades de trabajo.

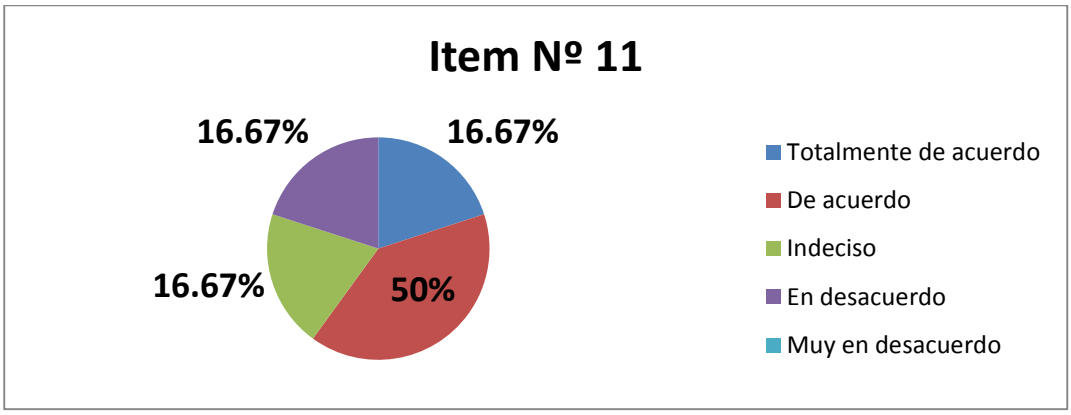
Ítem N°10 ¿El ambiente laboral es óptimo para su seguridad y bienestar?



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

Según estos resultados, se muestra que los trabajadores ejercen sus tareas laborales en espacios adecuados, ya que cada empleado cuenta con un área propio tipo cubículo, pero las dimensiones no son las más ajustadas para desempeñarse eficiente en su trabajo.

Ítem N° 11 ¿El entorno laboral es adecuado y no produce conflictos entre los empleados del departamento?



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

Podemos concluir que el personal del departamento de Call Center se siente cómodo con el entorno ambiental si bien los valores no están totalmente presentes en la empresa, los empleados están haciendo un esfuerzo por llevarlos a cabo para fortalecer la organización evitando de esta manera todo aquel conflicto que pueda llevar al desequilibrio ambiental.

La propuesta

A partir de lo encontrado en la revisión de las relaciones interpersonales y de lo anteriormente expuesto, se propone establecer un sistema didáctico que busque coordinar, liderar e integrar el talento humano del departamento de Call Center de la clínica CEOVAL (Centro Oftalmológico de Valencia), de una manera que potencie las capacidades de todos y cada uno de sus colaboradores. Por otro lado, se busca con esta propuesta, con base a los postulados de Amoros (2007) realizar convivencias que faciliten la participación de los colaboradores del departamento de Call Center en actividades donde puedan interactuar, compartir y comunicarse entre ellos y su supervisor, así como, mejorar todos aquellos factores que inciden negativamente en el ambiente laboral dentro del departamento de Call Center .

El proceso, debe empezar por la creación de un conjunto de sentimientos y actitudes que dan lugar a valores duraderos y un compromiso organizacional. En primera instancia, es indispensable parafraseando a Chiavenato (2002) definir quién administrará el talento humano. En este caso, está a cargo la gerencia de atención al cliente, a quien le corresponde las decisiones sobre la dinámica de la organización y los recursos disponibles. A su vez, el supervisor inmediato del departamento de Call Center debe ser el que transmita a sus colaboradores las expectativas y planes de la organización y el que recoja las expectativas y el sentir de los colaboradores.

De acuerdo a estas especificaciones generales se hace necesario retomar algunas funciones, las cuales hace referencia Oliveros (2004) y que por su carácter influirán significativamente en las relaciones interpersonales, estas son: Inducción o socialización, diseño de puestos de trabajo, evaluación del desempeño, dinámicas grupales lúdicas.

Fundamentación de la propuesta

En el desarrollo de este estudio, se ha tomado como fundamento el desarrollo organización para mejorar las relaciones humanas dentro de un equipo de trabajo, la cual permite la comprensión del comportamiento de las personas como seres individuales en una sociedad, aptos para generar un ambiente próspero.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Creación de un sistema didáctico que permita reforzar la integración de los miembros del equipo del departamento de Call Center de la clínica CEOVAL (Centro Oftalmológico de Valencia), para optimizar las relaciones interpersonales.

Objetivos específicos

Crear una relación fructífera entre los compañeros de trabajo donde los valores estén siempre presentes.

Mejorar en el talento humano para el autocontrol, autoevaluación y autodirección para el logro de objetivos tanto en lo personal como laboral.

Optimizar la participación de equipos de trabajos del departamento de Call Center, donde la confianza y la retroalimentación estén presentes de manera positiva para llevarlo a cabo en todo momento.

Estrategias de la propuesta

Cuadro Nº 01

Estructura de la propuesta	
Estrategia 1	Desarrollar cursos de empoderamiento, donde los trabajadores se identifiquen con la empresa y sus objetivos.
Estrategia 2	Desarrollar labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas.
Estrategia 3	Implementar talleres de juegos de roles donde se planteen y resuelvan los conflictos latentes o manifiestos entre el personal, así como, los problemas comunicacionales.
Estrategia 4	Otorgar capacitación e incentivos a los trabajadores más destacados.
Estrategia 5	Explicar con detalle el Manual de Organización y funciones así como los perfiles de cada puesto. Delinear con claridad las líneas de mando y de comunicación
Estrategia 6	Implementar cursos de motivación laboral.
Estrategia 7	Evaluar sistemáticamente los niveles de satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia (2015)

Conclusiones

Puede evidenciarse que los factores es estructurales (ambiente físico) influyen en las relaciones interpersonales, por la tensión que genera por ejemplo el ruido por lo cercano de los puestos, lo que trae como consecuencia un encuentro de distintas conversaciones ocasionando confusión en el suministro de información hacia los pacientes.

Se destaca la importancia del contacto directo con el jefe inmediato, representado en una relación constante en la emisión de órdenes y consultas de trabajo de manera equitativa al momento de suministrar la información e impartir responsabilidades, como un factor clave de éxito en las buenas relaciones interpersonales. La comunicación entre los compañeros de trabajo genera espíritu de cuerpo y un clima de trabajo favorable, en concordancia con lo expresado por Cruz (2003), ya que facilita la disolución de rumores, malos entendidos y permite la creación de confianza y compañerismo; contribuyendo al buen desarrollo personal, permitiendo un óptimo desenvolvimiento en las tareas asignadas

Los valores son el escalón principal para la evolución de buenas relaciones y desempeño de trabajo, por lo que la gerencia debe asumir la responsabilidad de definirlos, informarlos y cultivarlos de acuerdo con su propia misión.

Referencias Bibliográficas

Amoros E. (2007). Comportamiento Organizacional: En Busca del. Desarrollo de Ventajas Competitivas. Primera Edición. Perú

Bisquerra, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. México

Chiavenato, I. (2002).Gestión Del Talento Humano. Ed. Pretice Hall, Bogota.

Cruz, A (2003). La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia

Oliveros, F. (2004). Relaciones Interpersonales. Ediciones Palabra, S.A. 1era Edición

Palella, S. y Martins, F: (2010), Metodología de la Investigación Cuantitativa (2da ed). Caracas-Venezuela

CAPÍTULO 24

ESTRATEGIAS DE MERCADEO BASADAS EN LA NORMA COVENIN ISO 9001.2000 ORIENTADAS A INCREMENTAR LA CARTERA DE CLIENTES CORPORATIVOS DE BANESCO SEGUROS

Francisco Parra
Ero del Canto

Resumen

El objetivo de la investigación fue proponer estrategias de mercadeo basadas en la Norma Covenin ISO 9001.2000 orientadas a incrementar la cartera de clientes corporativos de la empresa Banesco Seguros, en donde se observa descontento en relación a la calidad de servicio ofrecido.Se realizó con una metodología descriptiva, diseñada como un trabajo de campo en la modalidad de proyecto factible, se utilizó la encuesta para recolectar información mediante un cuestionario. Los resultados obtenidos dan cuenta de que las quejas formuladas por los clientes corporativos no son atendidas con prontitud, los trabajadores encargados se tornan lentos al momento de dar respuesta a la gran cantidad de errores y debilidades en la atención a la solicitud de determinados servicios. Se diseñaron estrategias basadas en los principios de la Norma COVENIN ISO 9001.2000, dirigidas a la relación empresa/ cliente y su satisfacción, individualización del mercadeo y capacitación del personal para incrementar la cartera y captar nuevos compradores. Se concluye de la necesidad para la alta gerencia de apoyar su implementación y seguimiento, razonar y manejar el significado de calidad, mejora continua, modelo, retroalimentación del cliente.

Palabras Clave: Servicio al Cliente, Estrategias de mercadeo, Normas de Calidad, Clientes corporativos.

Introducción

El servicio ofrecido por una organización posee diversos elementos indispensables que independiente y colectivamente influyen de manera directa en la satisfacción del cliente

convirtiendo la responsabilidad del mismo en universal para todos los elementos que lo conforman, por consiguiente la atención al usuario comprende todas las actividades que la empresa o sus empleados desarrollan o efectúan para satisfacerlos, implicando algo más que oír sus quejas, cambiar, atender satisfactoriamente un servicio y sonreír ante ellos.

Debido a esto, en los últimos años las tendencias administrativas como lo expresa Hitt (2008), se han dirigido hacia la creación de una cultura de servicio por medio de enfoques, modelos y estrategias gerenciales que proporcionan métodos y herramientas para transformar una organización en un negocio dirigido al cliente y orientado hacia el servicio, consagrando la excelencia como el norte de cualquier acción emprendedora.

El objetivo de la investigación fue proponer estrategias de mercadeo basadas en la Norma Covenin ISO 9001.2000 orientadas a incrementar la cartera de clientes corporativos de la empresa Banesco Seguros

Se realizó con una metodología descriptiva, diseñada como un trabajo de campo en la modalidad de proyecto factible. Los resultados evidencian que las quejas no son atendidas con prontitud, los trabajadores encargados se tornan lentos al momento de dar respuesta a la gran cantidad de errores y debilidades en la atención a la solicitud de determinados servicios. Se diseñaron estrategias basadas en los principios de la Norma COVENIN ISO 9001.2000, dirigidas a la relación empresa/ cliente y su satisfacción, individualización del mercadeo y capacitación del personal para incrementar la cartera y captar nuevos compradores.

Objetivo General

Proponer estrategias de mercadeo basadas en la Norma Covenin ISO 9001.2000 orientadas a incrementar la cartera de clientes corporativos de la empresa Banesco Seguros.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual relacionada con el grado de satisfacción del cliente corporativo de la empresa Banesco Seguros.

- Estudiar la factibilidad técnica, operativa y económica con la finalidad de demostrar la viabilidad del proyecto.

- Diseñar estrategias de mercadeo basadas en la Norma Covenin ISO 9001.2000 dirigidas al incremento de la cartera de clientes corporativos de la empresa Banesco Seguros.

Metodología

De acuerdo a las características del estudio y considerando los datos que se recolectaron se tipificó como descriptiva porque se conocieron las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de actividades, objetos, procesos, personas involucradas en el problema que se desea solucionar, su meta no se limitó a la recolección de información, sino a la predicción e identificación de la vinculación que existe entre el servicio al cliente y la disminución de la cartera de Banesco Seguro. Arias F. (2007:22), asegura: "Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento "

En cuanto al diseño fue de campo, definida por Balestrini (2010: 132): como "la investigación de campo es aquel diseño donde se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural"

Se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible apoyado en un trabajo de campo debido a que la información de interés se recogió en las instalaciones de Banesco Seguros .El trabajo se enmarcó como un proyecto factible, porque ofrece estrategias de mercadeo como modelo de solución al problema evidenciado en la institución de seguros caso estudio. Pardinas F. (2010:109), plantea: "El proyecto factible se genera una vez que se toma la decisión de especificar un conjunto de actividades que proponen la aplicación de técnicas adecuadas para la obtención de resultados que satisfagan las necesidades de un grupo social".

La población estuvo conformada por ciento dos (102) clientes de Banesco Seguro ubicados en la zona Industrial Castillito, treinta y siete(37) trabajadores de la Sucursal Torre Unida de la misma empresa.

En relación a la muestra se segmentó de la siguiente manera: Se seleccionaron catorce (14) clientes que formularon descontento en la calidad de servicio en el tiempo comprendido entre abril 2014 y mayo del mismo año, en cuanto a los trabajadores de Banesco Seguros se tomaran diez (10) del total del universo, porque están involucrados en la problemática, de acuerdo al investigador son ellos los que pueden dar testimonio fidedigno de la situación que se estudia.

La técnica considerada para la recolección de datos en la investigación fue la encuesta, de la cual Muñoz, (2010:272), explica: "La encuesta es una técnica de investigación dirigida al estudio cualitativo de las opiniones y comportamientos de conjuntos de personas."

En cuanto al instrumento se utilizó el cuestionario con preguntas de tipo dicotómico, cerradas con dos (02) alternativas de repuesta (si-no), con la posibilidad de dar explicación amplia, estas frases, a las que es sometido el entrevistado, están organizadas y tienen un mismo esquema de reacción, permitiendo que el entrevistado aprenda rápidamente el sistema de respuestas.

Para la validez y confiabilidad del instrumento, fue conveniente someterlo a prueba, con el propósito de establecer su validez, en relación al problema investigado, para ello se solicitó la colaboración de profesionales expertos en el tema abordado, tomando en cuenta criterios de redacción adecuada, coherencia interna, lenguaje ajustado al nivel, pertinencia con los objetivos a medir y si calcula lo que pretende. La confiabilidad se calculó aplicando una prueba piloto a la población total considerada en el estudio.

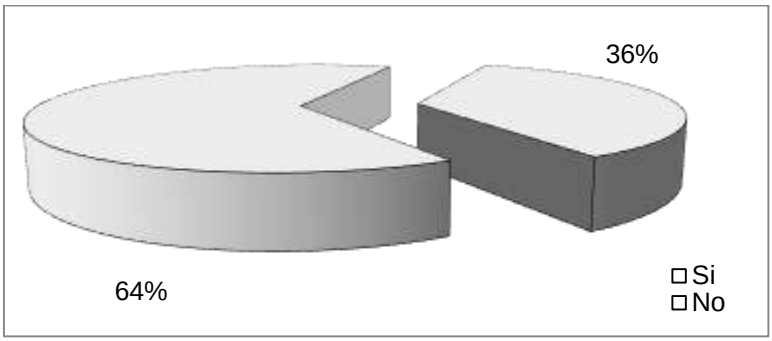
Los datos fueron sometidos a un proceso de análisis de información el cual permitió recontarlos, resumirlos antes de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos, y procesados en la computadora utilizando el Programa Microsoft Excel para facilitar el análisis.

Resultados

A continuación se presentan los resultados más relevantes obtenidos al procesar la información con base a la aplicación del instrumento en Banesco seguros C.A.

Ítem 2. ¿Las solicitudes o reclamos que Ud. formula en las oficinas de Banesco Seguros son atendidas con prontitud?

Gráfico 1.
Distribución de Frecuencias Ítem No. 2

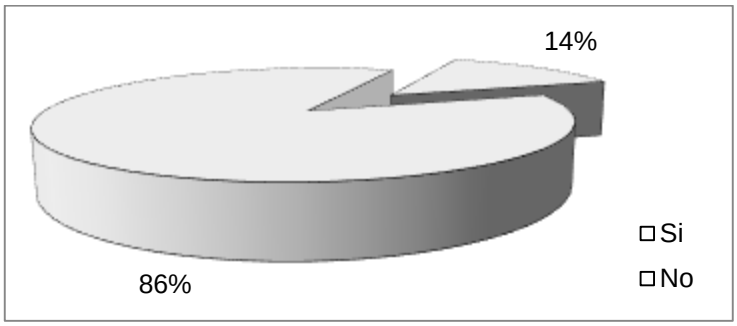


Fuente: Elaboración propia a partir de los daros obtenidos (2014)

Interpretación: Las solicitudes o reclamos que formula en las oficinas de Banesco Seguros no son atendidas con prontitud, los trabajadores encargados de dichas funciones, de acuerdo al criterio de estas personas se tornan lentos al momento de dar respuesta a la gran cantidad de errores y debilidades en la atención a la solicitud de determinados servicios.

Ítem 4. ¿Al momento en que se reportan las irregularidades en relación a claves de emergencia el personal encargado de solventar esta anomalía tiene capacidad de respuesta inmediata?

Gráfico 2
Distribución de Frecuencias Ítem No. 4

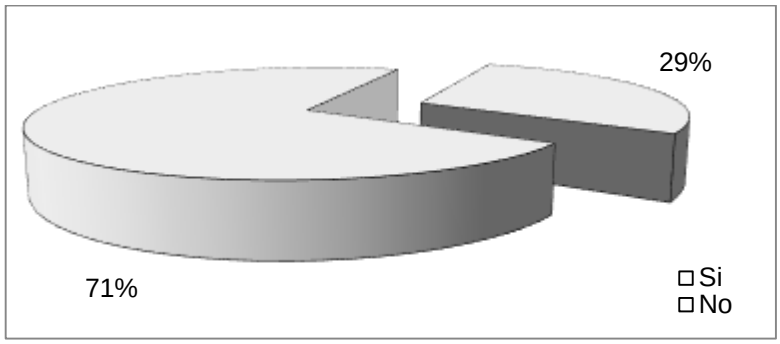


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos (2014)

Interpretación: Se evidencia que el personal encargado de solventar esta anomalía no tiene capacidad de respuesta inmediata, al momento en que se reportan las irregularidades en relación a claves de emergencia, todos coinciden en que la comunicación telefónica colapsa,

Ítem 5. ¿Siente que Banesco Seguro ofrece servicios suficientes para que cubran sus expectativas?

Grafico 3
Distribución de Frecuencias Ítem No. 5

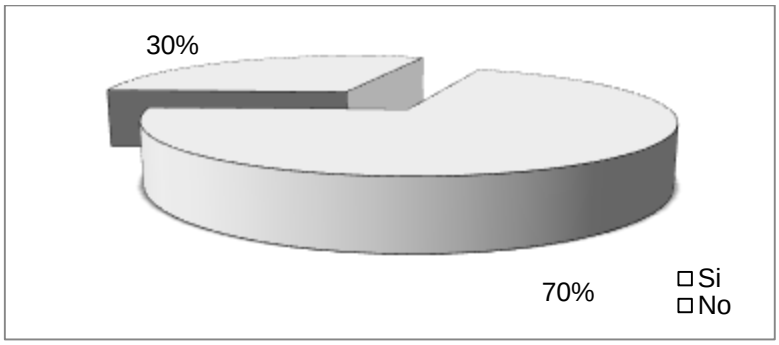


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos (2014)

Interpretación: los clientes corporativos siente que Banesco Seguro no ofrece servicios suficientes para que cubran sus expectativas, todos están de acuerdo en que son limitados que otras empresas cuentan con diversidad.

Ítem 11. ¿Los clientes de Banesco Seguros muestran algún descontento en relación a la calidad de servicio prestado por la institución?

Grafico 4
Distribución de Frecuencias Ítem No. 11

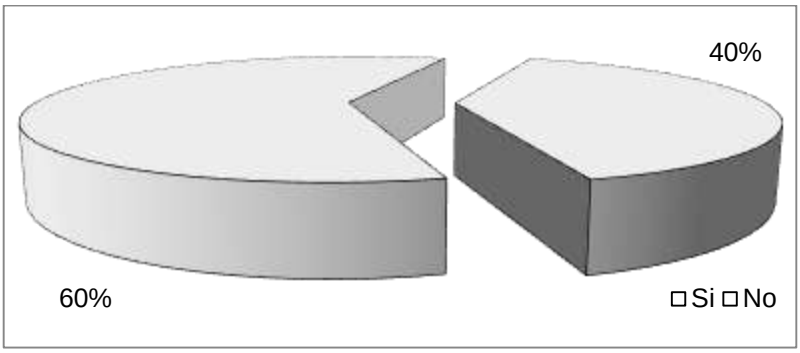


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos (2014)

Interpretación: Los clientes de Banesco Seguros muestran descontento en relación a la calidad de servicio prestado por la institución, están de acuerdo en que constantemente formulan quejas, que a su vez no tiene capacidad de respuesta inmediata por parte de la institución.

Ítem 16. ¿Cuenta Ud. Con tecnología de avanzada para llevar a cabo sus actividades cotidianas?

Grafico 5
Distribución de Frecuencias Ítem No. 16



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos (2014)

Interpretación: La organización no cuenta con la tecnología avanzada, la empresa tiene un sistema denominado rector en una versión desactualizada, existe una plataforma con datos actualizados sin embargo el sistema operativo no da respuesta inmediata por carencias de modernización.

La Propuesta

El servicio al cliente se refiere a todas las actividades reconocibles e imperceptibles que se desarrollan con el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores o compradores. La calidad de productos incluye implícitamente la calidad de servicio, tienen en común es que ambos son resultados de un proceso, en el caso de los últimos se originan de la gestión directa de las personas a través de actividades administrativas. Solano (2011:45) afirma: "Un proceso es una secuencia de eventos en el que se combinan apropiada y sistemáticamente materiales, métodos, equipos y esfuerzo humano para prestar un servicio."

Objetivo General

Diseñar estrategias de mercadeo basadas en la Norma Covenin ISO 9001.2000 dirigidas al incremento de la cartera de clientes corporativos de la empresa Banesco Seguros

Los objetivos específicos de la propuesta se desarrollan en función de las características y principios de la Norma Covenin ISO 9001.2000, es por ello que no se enuncian individualmente para tener oportunidad de mencionar los requisitos para su utilización, luego diseñar las estrategias

de mercadeo propuestas enfatizando en cuatro aspectos principales: Medir la satisfacción del cliente, fomentar mejoras continuas, realizar la gestión de recursos e implementar la gestión del proceso. Se establecen ocho principios básicos para cualquier empresa que pretenda mantenerse y perdurar en el competitivo mercado actual; los cuales mejoran la capacidad de competencia y permanencia de cualquier organización. Estos principios son: Enfoque al Cliente, Liderazgo, Participación y Compromiso del Personal, Enfoque Basado en Proceso, Enfoque de Sistema para la Gestión, Mejora Continua

Estrategia1: Crear, mejorar y mantener las relaciones de corto, mediano y largo plazo de la empresa Banesco Seguros con sus clientes, con el fin de impulsarlos en la maximización de actividades comerciales entre ambos, la misma tiene el propósito de segmentar los usuarios cuyos volúmenes de solicitud de servicio sea más frecuente, monto, puntualidad en la cancelación y antigüedad en las relaciones comerciales.

Estrategia 2. Establecer objetivos para lograr el mercadeo individualizado

Cuadro 1 Descripción de objetivos de mercadeo individualizado

Mercadeo Individualizado	
Objetivos Cualitativos	-Establecer, ampliar e impulsar una relación permanente con los clientes -Mejorar la percepción sobre la calidad del servicio ofrecido al cliente -Tener en cuenta y destacar las expectativas de los clientes -Fidelizar los clientes, mejorando de manera continua, sus niveles de satisfacción.
Objetivos Cuantitativos	-Incrementar el índice de fidelización del cliente, para superar la tasa de rentabilidad actual. -Incrementar la fidelización del cliente mediante promociones, descuentos y nuevos productos

Fuente: Elaboración propia (2014)

Estrategia 3. Capacitar al personal

Cuadro 2 Descripción de las estrategias de capacitación por niveles

Capacitación	
Personal del área de atención al cliente	-Identificación del cliente. -Cumplimiento con requerimientos y expectativas. -Orientación de esfuerzos hacia el mejoramiento continuo -Cubrir sus demandas
Gerentes	-Liderazgo -Involucrar al personal para el logro de objetivos organizacionales. -Diseño de mapa de calidad.
Personal de la Empresa	-Participación -Compromiso -Promoción de la identificación plena de los empleados hacia los objetivos de la empresa.

Fuente: Elaboración propia (2014)

Conclusiones

Las organizaciones en el contexto de la complejidad requieren ser cada vez más competitivas, por lo que necesitan establecer lineamientos estratégicos basados no solo en la calidad del producto, sino en el servicio como garantía de satisfacción al cliente. La creciente competencia en especial en el sector de los seguros lleva a que la organización objeto de estudio deba redefinir sus políticas y estrategias de calidad orientadas a tener mayor capacidad de respuestas ante situaciones de contingencia de los clientes para mantenerlos satisfechos. En este sentido y parafraseando a Lambin (2008), el mercadeo debe estar orientado a la calidad de servicio en la búsqueda de la satisfacción integral del cliente.

Se evidencia la importancia para la organización de establecer una política de identificación de cargos, selección, inducción, capacitación y desarrollo de un equipo de trabajo con perfil de servicio y cuyas actitudes sean coherentes con los lineamientos que priorizan las relaciones con los clientes externos.

Lo anterior debe estar apoyado por la alta gerencia de la empresa y ser parte de sus principios corporativos, orientando así la empresa al cliente y al servicio. razonar y manejar el significado de términos tales como calidad, mejora continua, modelo, retroalimentación del cliente, mejora del sistema, auditoria de calidad, revisión e ideas que trabajando en conjunto permiten a la empresa ir modelando la nueva cultura organizacional, en consonancia con la exigencia del entorno.

Referencias bibliográficas

Arias F. (2007). Metodología de la Investigación. México. Editorial Trillas.

Balestrini M. (2010). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Editorial Consultores Asociados. Caracas.

Carrillo, J. (2005), Manual de autodiagnóstico estratégico. Escuela Superior de Gestión Comercial Y Marketing. España.

Flames (2010). Como Elaborar un Trabajo de Grado de Enfoque Cuantitativo.

Hitt M (2008). Administración Estratégica. Competitividad y Globalización. Conceptos y Casos. Editorial Cengage. México

Lambin, J.: (2008), Marketing estratégico y operativo. Editorial McGraw – Hill. Mexico

Muñoz (2010). Como Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis. Editorial Prentice Hall. Mexico.

Pardinas F. (2010). Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Siglos Veintiuno Editores, S.A.

Solano (2011). ¿Qué es la Calidad Total? Editorial P

CAPÍTULO 25

DESARROLLO DE COMPETENCIAS MEDIADO DESDE EL CURRÍCULO INTERDISCIPLINARIO

Zulay Jazmín Osío Espinoza

Resumen

El aprendizaje por competencias promueve el saber hacer y el conocer, asociado a las experiencias del sujeto con el mundo que le rodea, es su formación integral en permanente formación a lo largo de la vida, evidenciado en su desempeño. El propósito general de la investigación considera el currículo interdisciplinario mediador para superar los desafíos sobre la pertinencia de los planes de estudio que tributen a la gestión del conocimiento desde la reflexión crítica de los problemas, vinculando universidad, comunidad, y estudiante. El problema de interés está asociado a la praxis de docentes del Instituto Universitario de Tecnología de Valencia, los cuales administran unidades curriculares bajo el paradigma tradicional, carente de aportes significativos en el desarrollo de competencias y desempeño del estudiante. La naturaleza de la investigación es de campo. El nivel descriptivo, señala Arias (1997) consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento y miden en forma independiente las variables. Es utilizado el método mixto, según Sampieri (2004), la meta de la investigación mixta no es remplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. Para recabar datos se utilizaron las técnicas como la entrevista abierta y el cuestionario. La muestra está constituida por 60 estudiantes de dos secciones de los trayectos I y II y dos docentes. Resultados preliminares señalan desarrollo de competencias del perfil de formación de los estudiantes con la mediación del docente desde la interdisciplinariedad.

Palabras clave: Aprendizaje complejo, currículo interdisciplinario, desempeño, competencias.

Introducción

Las tendencias educativas actuales admiten la necesidad de cambios en los procesos de formación contextualizado en un currículo renovado, dialógico, flexible y orientado a la reconstrucción de los múltiples aspectos que lo constituyen, a fin de consolidar los fines para los cuales es pensado desde la teoría pedagógica en el ambiente de aprendizaje. Las experiencias reportan que los modelos aplicados no son suficientes para comprender las realidades sociales complejas acompañadas de las crisis paradigmáticas que acompañan los nuevos tiempos en la universidad, así como las teorías y prácticas conocidas en investigación, enfoques de aprendizajes, docencia, e investigación, entre otros.

El proceso de transformación de la educación universitaria en Venezuela, se realiza mediante la creación de los institutos universitarios de tecnología y colegios universitarios en nuevas universidades, bajo la mirada de la misión Alma Mater, con modificaciones curriculares basadas en la formación por competencias bajo el enfoque constructivista complejo, implementadas a través de los Programas Nacionales de Formación (PNF). En este contexto, con la intencionalidad de contribuir a los fines formativos señalados, la investigación plantea en el Programa Nacional de Materiales Industriales (PNFMI) del Instituto Universitario de Tecnología de Valencia, establecer los elementos didácticos para el desarrollo de competencias de los estudiantes mediado desde el currículo interdisciplinario, para la administración de las unidades curriculares del (PNFMI).

Contexto problemático

En décadas pasadas, el proceso de formación estaba centrado fundamentalmente en la enseñanza. Por este motivo, los conocimientos transmitidos dependían de las intervenciones docentes a partir de los contenidos de estudio, así como las diversas formas de presentarlos, básicamente clases magistrales, elementos centrales de atención durante las clases. Por su parte, los estudiantes asumían una actitud pasiva hacia su aprendizaje, en tanto su tarea consistía en recordar lo explicado para posteriormente responder a la evaluación aplicada, basada en lograr la reproducción más cercana de lo señalado por el profesor.

Actualmente, existe una visión diferente en relación a lo señalado, el aporte del conocimiento para transformar la realidad y resolver problemas complejos en un mundo globalizado; de allí que la formación está planteada como una espiral ascendente transitable desde el aprendizaje-enseñanza-investigación-aprendizaje-enseñanza sustentado en la complejidad arraigado en el contexto de la sociedad actual. Según opinión de Marton (1997), aprender en términos de cambio o de ampliación de las formas de ver el mundo trata de considerar todos los aspectos que tributan en la mirada multifactorial de la situación de interés, y de las diferentes miradas que cada individuo realiza.

Así el aprendizaje es el rasgo crítico de la nueva universidad, es un proceso recursivo, práctico y socializador de la práctica docente cotidiana. Los avances tecnológicos, los sistemas de información, la gestión del conocimiento, los cambios culturales asociados a la diversidad social, afrontan desafíos sobre la pertinencia del currículo alrededor de los problemas significativos articulados con el mundo del desempeño en el trabajo desde distintos niveles de aprendizaje, tanto colectivo como individual, que progresa de acuerdo a las nuevas relaciones de los estudiantes para percibir y conectarse con el conocimiento.

Para enfrentar esos retos, Jacobs (2002) indica que la integración curricular es una necesidad que ha de emprender la transformación y la renovación más radical, colocar a los estudiantes en el primer plano en la perspectiva de una educación para la vida, concebida para formar profesionales y ciudadanos que resuelvan problemas de cada área del conocimiento; es decir tratar de integrar en las aulas los elementos determinantes del aprendizaje.

El currículo integrado o interdisciplinario, a juicio de Ortiz (2006) persigue lograr que los temas urgentes con gran valor que surgen en la sociedad puedan ofrecerse en todas las áreas académicas relacionadas con sentido significativo, organizando las diversas unidades curriculares o asignaturas superando su fragmentación para promover la construcción del conocimiento y el desarrollo de competencias inherentes a los perfiles de formación de los egresados.

Dentro de este orden de ideas, el aprendizaje basado en el desarrollo de competencias “comporta todo un conjunto de conocimientos, procedimientos, actitudes y características personales, que se complementan entre sí, para que la persona pueda resolver diferentes situaciones a las que se vea enfrentada” (Jabif, 2007). Esto quiere decir que la visión del conocimiento debe ajustarse a la

interrelación compleja de componentes que implica el aprendizaje de la persona enmarcado en el contexto de estudio.

El aprendizaje por competencias promueve el saber hacer y el conocer, asociado a las experiencias del sujeto con el mundo que le rodea, para lo cual interviene su esencia individual (el ser), y colectiva (el convivir); es su formación integral en permanente proceso de formación a lo largo de la vida, fortalecido en el aprender a aprender y evidenciado en su desempeño. Ser competente implica saber seleccionar el conocimiento para usar las destrezas necesarias que permitan actuar efectivamente en un momento o ante un problema determinado (Porto Currás, 2008).

Se requiere por tanto, que los docentes contextualicen los contenidos a los acontecimientos de la cotidianidad, desde ésta perspectiva, el aprendizaje universitario constituye un proceso que implica complejidad, es "el principio de la actividad mental constructiva del alumno en la realización de los aprendizaje académicos" (Díaz- Barriga y Hernández Rojas, 2002, p.29). Al respecto, se complementa con la visión dialógica, recursividad hologramática, e integralidad aportada por el paradigma de la complejidad (Morín, 1988).

El conocimiento disciplinar pertinente, en el paradigma de la complejidad, señala Morín (2000), debe cumplir cuatro principios: (a) el contexto, (b) lo global (relaciones entre el todo y las partes), (c) lo multidimensional y (d) lo complejo. Así, el aprendizaje basado se fundamenta en la concepción de que la realidad es compleja e incierta. Esta idea implica que el estudiante no puede saber de antemano a qué problemas se va a enfrentar en sus desempeños profesionales o ciudadanos; pero si debe estar en capacidad de resolverlos.

Por consiguiente, es importante señalar la relación existente entre los aspectos planteados hasta ahora y los elementos filosóficos y teóricos del currículo de los PNF, según los lineamientos curriculares del MPPEU (2009);

Epistemológico, con el Paradigma del Pensamiento Complejo, y formación por competencias desde la visión interdisciplinaria de los saberes. Teleológico, considera la formación integral del ser humano y la transformación social, ciudadanos vinculados a las necesidades de la región y el país. Por otra parte, el Ontológico, plantea la naturaleza del ser con capacidad autocrítica.

Emprendedor(a), creativo, habilidad para aprender y desaprender, abordar problemas en su contexto social; y finalmente el Axiológico, Centrado en valores éticos en una sociedad pluricultural con tolerancia, libertad, honestidad, justicia y bien común. El planteamiento anterior sustenta la orientación de la investigación, en torno al problema de interés.

Problemática

En el marco curricular de los Programas Nacionales de Formación PNF (2009), la formación integral de los estudiantes, constituye componente central, en un espacio de investigación y aplicación práctica en la construcción de conocimientos adquiridos en las unidades curriculares. Desde éste enfoque, el aprendizaje se encuentra muy ligado a la inminente articulación entre formación, investigación e interacción social.

El contexto problemático de interés en la investigación está orientado al desempeño de los estudiantes de las unidades curriculares de tipo profesional de los trayectos I y II del Programa Nacional de Formación de Materiales Industriales (PMFMI), cuyo perfil de egreso es ingeniero, en el Instituto Universitario de Tecnología de Valencia.

Los docentes, continúan su práctica bajo las características del paradigma tradicional, evidenciando alta resistencia al cambio que implica la formación por competencias. Insisten en exposiciones de clases magistrales, carentes de la intencionalidad que tribute a la autonomía del estudiante, la división de disciplinas con la consecuente fragmentación de los contenidos, estrategias alejadas del diálogo de saberes que implique investigación, desprovistos de espacios para propiciar las reflexiones sobre aprender a ser, aprender a convivir, aprender a aprender y aprender a hacer. La participación de los estudiantes en la construcción o apropiación del conocimiento es limitada, lo cual obstaculiza el desarrollo de las habilidades del pensamiento crítico y competencias descritas en su perfil de egreso como ingeniero, así también la interpretación y aplicación de los conocimientos en la práctica profesional para la toma de decisiones.

Subsisten los criterios de una educación parcelada, sin conexión con los problemas reales interdisciplinarios contextualizados a la cotidianidad, originando debilidades en el desempeño de los estudiantes en la efectiva comprensión de los contenidos para un aprendizaje significativo que

tribute al desarrollo de las competencias cognitivas. De acuerdo a la perspectiva planteada, es pertinente sustentar los objetivos de la investigación sobre la intencionalidad y mediación docente para el aprendizaje basado en el desarrollo de competencias, permeado por un currículo interdisciplinario en la administración de los contenidos mediante situaciones de aprendizaje, propias del paradigma complejo.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Establecer los elementos pedagógicos para el desarrollo de competencias mediado desde el currículo interdisciplinario en la administración de las unidades curriculares del Programa Nacional de Formación de Materiales Industriales (PMFMI).

Objetivos específicos

1. Caracterizar los elementos del currículo actual (Tradicional) asociados a los conocimientos, habilidades y destrezas que ha alcanzado el estudiante para el abordaje de los contenidos de las unidades curriculares.

2. Determinar los elementos pedagógicos para el desarrollo de competencias de los estudiantes mediado desde el currículo interdisciplinario en la administración de las unidades curriculares.

Contexto metodológico

La naturaleza de la investigación es un estudio de campo. Ramírez (1998) explica que la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables, y estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. La investigación planteada es un trabajo de campo, porque se realizó en el aula de clase. Comprende el nivel descriptivo, Arias (1997) señala que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento y miden en forma independiente las variables.

Es utilizado el método mixto, Sampieri (2004), indica que la meta de la investigación mixta no es remplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. Para recabar datos se utilizaron las técnicas de investigación como la entrevista abierta (cualitativo) y el cuestionario (cuantitativo), respecto al desempeño del docente y de los estudiantes durante las clases; así la muestra está constituida por 60 estudiantes de dos secciones de los trayectos I y II y dos docentes.

Resultados

El diagnóstico se realizó mediante el cuestionario aplicado a los estudiantes con preguntas orientadas sobre las competencias básicas y genéricas para desempeñar toda actividad cognoscitiva e intelectual, mostradas por Gutiérrez (2007), lo cual permitió la caracterización del desempeño asociado a los conocimientos, habilidades y destrezas que han alcanzado durante las sesiones de clase para el abordaje de los problemas. El aspecto más significativo, señala debilidades de los estudiantes sobre la comprensión de una situación problemática, cuando deben describir características y causas, así como analizar el problema. El 85 por ciento indica dificultad para integrar contenidos teóricos en el contexto de un problema, para establecer el objeto de estudio, la conexión con la realidad y la posible alternativa de solución. El 70 por ciento señala no conocer alguna estrategia para la búsqueda, selección y sistematización de la información, interpretarla y asociarla a la realidad que aborda el problema analizado.

Por otra parte, no aplican una secuencia lógica en cuanto a organizar las tareas de modo que le permitan ubicar las alternativas de solución y la posterior toma de decisiones, retardando la respuesta final, que no es otra cosa que resolver el problema. Considerando los resultados, se puede inferir que la orientación actual del aprendizaje de los estudiantes carece de la integración de saberes, es mecanicista, pasiva actuando como receptor de la información suministrada por el docente, lo cual la imposibilita el desarrollo integral cognitivo.

Adicionalmente, son señalados aspectos comunes encontrados en las entrevistas abiertas realizadas a los estudiantes, entre los cuales destacan el interés y motivación de los mismos por aprender, pero el manejo de los contenidos por parte del docente les preocupa, no saben cómo relacionarlo

con contenidos de otras unidades curriculares cuando resuelven problemas, sienten temor de participar y preguntar durante las clases, también señalan la necesidad de apoyo visual para comprender la relación de la teoría y como aplicarla. Indican que al inicio de la clase están interesados, pero la forma en que el profesor explica influye en su interés y ánimo para su proceso de aprendizaje, les preocupa relacionar lo estudiado con su desempeño en el campo laboral cuando enfrente las pasantías o prácticas profesionales.

Elementos pedagógicos para el desarrollo de competencias mediado desde el currículo interdisciplinario en la administración de las unidades curriculares.

De acuerdo a los resultados del diagnóstico, se establecen los elementos del currículo interdisciplinario para la administración de las unidades curriculares que promuevan el desarrollo de las competencias. Según indica Iafrancesco (2004), se debe evaluar y ajustar la planificación curricular desde los propósitos y modelos de pedagógicos de formación, perfiles, competencias académicas, así como indicadores de desempeño.

Por su parte, Wolf (1995), define a las competencias académicas como la "capacidad profesional para realizar tareas y actividades demandadas por la sociedad. Implica una exigencia social y la consiguiente aptitud del individuo para responder integralmente a ella, mediante conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes, los cuales le permiten abordar y resolver problemas integrando las disciplinas según núcleos o proyectos problemáticos traducidas en estrategias de acuerdo a las necesidades de formación de los estudiantes; de conformidad con el método científico.

Así mismo, el currículo por competencias, desde el Enfoque Socioformativo Complejo (ESC) según Tobón (2001), es un conjunto de lineamientos que pretenden generar las condiciones pedagógicas esenciales para facilitar la formación de las competencias a partir de la articulación de la educación con los procesos sociales, políticos y ambientales, entre otros. Su característica más importante es concebir al ser humano dentro de una multiplicidad de dimensiones interdependientes con un modo de pensar complejo y cuya realización se da compartiendo e interactuando con los otros y el contexto.

El aprendizaje basado en el Pensamiento Complejo, se fundamenta en la concepción de que la realidad es compleja e incierta. Esta idea implica que el estudiante no puede saber de antemano a qué problemas se va a enfrentar en sus desempeños profesionales o ciudadanos futuros, pero debe estar en la capacidad de resolver de manera creativa un amplio rango de ellos. Para esto, es necesario que desarrolle la comprensión profunda de la realidad, el pensamiento crítico y la integración de conocimiento, reflexión y acción (Verdejo y Freixas, 2009).

El estudiante debe integrar conocimientos, actitudes y habilidades en situaciones problemáticas nuevas, que les permitan hacer la transferencia de lo aprendido a las nuevas situaciones en escenarios de complejidad e incertidumbre; en éste contexto la sistematización de los contenidos interdisciplinarios desde las líneas de investigación y el desempeño profesional; complementado con la estructuración de actividades de enseñanza, en las que la interdisciplinariedad medie la construcción del conocimiento, incluida en los enfoques pedagógicos empleados en la educación universitaria, para la integración de conocimientos, lo cual es una de las metas y retos más importantes (Haynes C., 2010).

Conclusiones

Los resultados evidencian que la administración de las clases realizadas por los docentes bajo el paradigma tradicional mediante un currículo fragmentado limita el desarrollo de las competencias del perfil de egreso de los estudiantes. Resultados preliminares de la aplicación de los elementos didácticos del currículo interdisciplinario muestran alto grado de contribución en la formación integral con el desarrollo de las competencias propias de la profesión en el abordaje de problemas, así como el aprendizaje significativo en la transferencia de sus conocimientos en las distintas áreas de saberes, además evidencian habilidades de la investigación con énfasis en la imprescindible conexión entre la universidad y la vida. El desempeño del docente mediador durante la clase es determinante en la comprensión e integración de los conocimientos para dinamizar el saber y el saber hacer evidenciado en el desempeño de los estudiantes.

Referencias bibliográficas

Arias, E (1997). El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración (2ª ed.). Caracas: Episteme.

Díaz-Barriga Arceo, Frida y Hernández Rojas, Gerardo. (2002). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo una interpretación constructiva. 2ª ed. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A

Gutierrez, H. (2007). La investigación formativa en el aula. La pedagogía como investigación. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá.

Haynes C., B. L. (2010). From Surprise Parties to Mapmaking: Undergraduate Journeys toward Interdisciplinary Understanding. The Journal of Higher education, 645-666.

Jacobs, H. H. (2002). The growing need for interdisciplinary curriculum content. Recuperado el 13 de noviembre de 2004 htpp://www.ascd.org/readingroom/books/jacobs89book.html

Jabif, L. (2007).La docencia universitaria bajo un enfoque de competencias. Valdivia: Universidad Austral de Chile

Marton, F. y Bowden, J. (2012). La Universidad un espacio para el aprendizaje más allá de localidad y la Competencia. Narcea, S.A. de Ediciones.

MPPEU (2009). Programa Nacional de Formación Materiales Industriales. Instituto Universitario de Tecnología Valencia. Comisión Nacional de Diseño Curricular MPPEU

MPPEU (2009). Lineamientos curriculares de los Programas Nacionales de Formación. Instituto Universitario de Tecnología Valencia. Comisión Nacional de Diseño Curricular MPPEU

Morín, Edgar (1988). El conocimiento del conocimiento. El método III. Madrid España: Ediciones Cátedra

Morín, Edgar (2000). Los siete saberes necesarios a la educación del futuro. Caracas: IESALC-UNESCO.

Ortiz, E. (2006). Retos y perspectivas del currículo integrado. Cuaderno de Investigación en la Educación, número 21, 35-56.

Porto Currás, M. (2008). Evaluación para la competencia creativa en la educación universitaria. Cuadernos FHyCS-UN, 77-90

Ramírez, T (1998). Cómo Hacer un Proyecto de Investigación (3a ed.). Caracas

Restrepo, B. (2003). Investigación formativa. Bogotá: Universidad Javeriana.

Sampieri, R. Collado, C. y Lucio, P. (2004). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. McGraw-Hill.

Tobón, S. (2001). Formación basada en competencias. 2ª ed. Bogotá. Ecoe Ediciones.

Verdejo, P. y Freixas, R. (2009). Educación para el Pensamiento Complejo y Competencias: Diseño de tareas y experiencias de aprendizaje. Primera reunión de trabajo de Innova Cesal, Mendoza, Argentina.

Wolf, A. (1995) Competense Based Assesment. Ed. Open University Press. Buckingham.

CAPÍTULO 26

LOS PROCESOS COMUNICACIONALES COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN EL DESARROLLO DEL MARKETING INTERNO Y SU IMPACTO EN EL CLIENTE EXTERNO.

Caso: Sillaca, C.A. - Grupo Becoblohm

Rodrigo Maximiliano Patete Tovar
Belkis Zoraida Tovar

Resumen

La presente investigación, se ha originado desde la intelectualización de un problema, el cual está referido al desarrollo del marketing interno desde el ámbito de los procesos comunicacionales, donde se observan debilidades como la improvisación de aspectos referentes a la comunicación y la poca presencia de un marketing interno que ayude a la realización de sinergias entre los distintos departamentos de la empresa en estudio. Presenta como objetivo general analizar los procesos comunicacionales como herramienta de gestión para el desarrollo del marketing interno y su impacto en el cliente externo en la empresa Sillaca - Grupo Becoblohm y tiene su justificación en la relevancia social y organizacional porque busca optimizar el desarrollo de los procesos, a través de la vinculación del marketing que pueden generar respuestas efectivas, ofreciendo una mejor calidad en servicio a sus públicos internos y externos. Con respecto a la metodología por su naturaleza es documental, descriptiva, analítica y de campo. Como técnica de recolección de la información se aplicó la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, mediante escala de likert. Se concluye que la empresa a pesar de ser productiva, presenta debilidades en los procesos comunicacionales, motivacionales, desarrollo de talento, servicio al cliente, impidiendo un mejor desarrollo del marketing interno repercutiendo a su vez en el servicio ofertado al cliente externo.

Palabras clave: gestión, comunicación, marketing interno, cliente externo.

Introducción

La habilidad para comunicarse es esencial en cada miembro que integra la organización, es por ello que la capacitación de cada individuo es fundamental para el éxito empresarial, en la cual necesariamente este éxito debe venir entrelazado por políticas, estrategias o técnicas que incentiven la vinculación entre el colaborador y la organización. Estas técnicas pueden ser desarrolladas mediante el uso del modelo de marketing interno, mediante la cual se busca alcanzar que los objetivos, las metas y valores de la organización sean comprados o adquirida por cada persona en su entorno laboral. En consonancia con lo planteado Sánchez (2001), señala:

> El mercadeo interno se define como el conjunto de técnicas que permiten vender la idea de empresa, con sus objetivos, estrategias, estructuras, dirigentes y demás componentes, a un mercado constituido por los trabajadores, clientes internos que desarrollan su actividad en ella con el objetivo último, de incrementar su motivación y como consecuencia directa, su productividad (s/p).

En este sentido este conjunto de técnicas, permitirán a las organizaciones evolucionar de manera sistemática, con el fin de desarrollar a su personal mediante estrategias validas, para crear un entorno propicio que conduzca a mejorar la eficiencia de los procesos, llevando a generar una mayor productividad; sustentados concretamente en los procesos de comunicación. El marketing interno se ha convertido en una estrategia indispensable para las áreas de talento humano, generando a los trabajadores un lugar de trabajo donde se sientan valorados, puedan desarrollarse integralmente, un clima laboral agradable y sentirse parte indispensable de la empresa.

El mercadeo engloba distintas aristas como son el posicionar productos o servicios mediante planes de mercado, tomando en consideración las necesidades de los clientes, lo que permitirá adaptar determinado producto a un segmento específico; de esta misma forma se debe considerar para el caso de los trabajadores a través del marketing interno, debido a que al conocer las necesidades de los colaboradores, permitirá adaptar políticas que lleven a satisfacerlas, es por ello, que el mercadeo interno proporciona una serie de herramientas que permiten tratar al trabajador como un cliente, con sus deseos y necesidades, mejorando su motivación en el trabajo.

Para generar estas herramientas, se deben desarrollar como prioridad los procesos comunicacionales que representan la unión entre las competencias individuales y las cualidades requeridas y aprendidas para llevar a cabo cargos profesionales precisos. En relación a lo antes expuesto los autores Katz y Kahn (2000) acotan:

> El modelo de competencia debe ser concebido dentro de las organizaciones como una herramienta clave que facilitará la gestión global de las gerencias, ya que la idea es que las competencias se conviertan en vehículo de comunicación acerca de los valores de la organización, lo que podrá contribuir a lograr una cultura en la que se aprecie y valore positivamente a las personas, acto que representa el recurso más valioso de todas las empresas (p.35).

Por tanto, es indispensable el conocimiento de las características individuales, la posibilidad de identificar objetivamente las competencias y desarrollarlas; esto último se lleva a cabo a través del aprendizaje que se logre antes, durante y mediante la vida activa, y el ejercicio de una actividad profesional, que hacen que afiance su sentido de seguridad, gane confianza en sí mismo, en su entorno laboral y se vincule a la eficiencia profesional.

En Latinoamérica, a raíz de diversos movimientos sociales y políticos que han influenciado en la última década, las organizaciones que no generen y experimenten un ambiente de libertad en la llamada era de la creatividad, están destinadas al fracaso, sólo las empresas capaces de crear productos de vanguardia con la mayor rapidez posible sobrevivirán, (Bonnín, 2007). Por lo tanto para triunfar en este contexto, las organizaciones tendrán que encontrar maneras para infundir y propagar energía en la gente, de tal manera que no sólo aporten sus capacidades, sino también su pasión y especialmente su iniciativa. En gran medida las personas con un gran potencial en su puesto de trabajo, son las llamadas a realizar estos cambios; el proceso de atraer y retener a colaboradores productivos, se ha tornado cada vez más competitivo, teniendo una gran importancia estratégica.

De igual manera, Costa (1999), hace referencia que en Latinoamérica, en su mayoría los gerentes entienden que la comunicación es un factor importante en la corporación, pero algunos ni siguiera la perciben como un factor estratégico de la gestión empresarial y en consecuencia del marketing interno, pese a esto, las actividades de comunicación como gestión en las organizaciones va en

constante incremento, en donde cada vez son más las organizaciones públicas y privadas que requieren a colaboradores con estas características.

En relación a Venezuela, Mora (2004), hace referencia que en las empresas venezolanas se observan ciertas debilidades, que recaen por la falta del desarrollo de competencias del personal, que pueda cumplir las exigencias actuales de un mercado global altamente competitivo, acarreando falta de una cultura de calidad y ambientes pocos productivos en las empresas. Esta falta de formación incluye a los gerentes actuales, quienes no se han preocupado lo suficiente, por adquirir la madurez, experiencia y fortaleza necesaria, de los conocimientos esenciales en el manejo de los procesos comunicativos como eslabón de las estrategias de marketing interno presentes en la organización.

A fines de la contextualización del problema para el caso en estudio, la empresa Sillaca, C.A. perteneciente al Grupo Becoblohm, ubicada en la ciudad de valencia, tiene como función la distribución de artículos varios para el sector quincallero a nivel nacional; en la organización se observan debilidades de comunicación y la ausencia de un marketing interno que ayude a la realización de sinergias entre los distintos departamento de la empresa, que permita la optimización de procesos y determine la efectividad en la productividad. Asimismo estas debilidades han permitido que se disminuya la calidad del servicio hacia el cliente externo, originando descontentos y disminución de la cartera de clientes. Esta disminución de clientes también es de observancia en los clientes internos, por sentirse en algunos casos desmotivados y en otros de un ambiente laboral no apropiado.

Es importante señalar la baja interacción existente entre los departamentos de compras y ventas, ocasionando comunicaciones diversas e incongruentes, afectando la rentabilidad del negocio, a su vez la falta de políticas establecidas para generar canales de comunicación eficientes y ausencia de una interacción sistemática de la dialógica, incurriendo en que no se desarrollan efectivamente los procesos.

A su vez es posible visualizar en la organización debilidades en la capacitación del personal, en la promoción de los valores y beneficios de la organización, lo cual en condiciones óptimas debería de constituir una fortaleza de la misma. Además se observa en la gestión comunicativa, la falta de

estructura y planificación que genere técnicas o tácticas para enfrentar la resistencia a los cambios. Cuando la comunicación no es precisa, clara o efectiva, cada miembro de la organización interpreta de forma diferente, lo que conlleva a la confusión en aspectos laborales que se suscitan cotidianamente, repercutiendo en la planificación de estrategias hacia la fuerza de ventas y en el área de compras. Igualmente una de las partes mayormente afectadas dentro del vínculo que debería sustentar estos departamentos, son los clientes externos, generando una inadecuada atención a los mismos, por no tener presente la información requerida de un determinado producto o situación, lo que se podría estar reflejando en la disminución de las ventas.

Objetivo general

Analizar los procesos comunicacionales como herramienta de gestión para el desarrollo del marketing interno y su impacto en el cliente externo en la empresa Sillaca - Grupo Becoblohm.

Metodología

La investigación está marcada en el paradigma cuantitativo. El nivel de la investigación se adapta al tipo descriptivo y analítico, porque busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En este propósito señala Tamayo y Tamayo (2001): "La investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos". (p.35)

La investigación también es de campo, porque se recolectó información en los propios escenarios donde se da la problemática, en este caso la empresa Sillaca. Pérez (2002), define la investigación de campo como "el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes" (p.10)

La población del estudio estuvo conformada por los departamentos de compras y ventas de la empresa Sillaca - Grupo Becoblohm, con un total de ciento cincuenta (150) colaboradores. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores, la misma fue obtenida mediante formula estadística. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta (Tamayo y Tamayo, 2001);

y como instrumento se aplicó un cuestionario (Bisquerra, 1996), el cual contó con alternativas de respuestas programadas, encerradas en cinco (5) opciones, estructuradas en forma de escala de Likert.

Con respecto a la validez, se determinó aplicando el procedimiento de juicio de expertos, el cual consistió en entregar a tres especialista, el instrumento con los ítems correspondiente (Hernández, Fernández y Baptista 2006). Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto, en donde se seleccionó al azar un grupo de trabajadores, bajo la condición que mantuvieran parámetros similares con el objeto de estudio. Una vez obtenidos los resultados se procedió a analizarlos mediante el esquema estadístico del Coeficiente de Confiabilidad Alpha (α) de Cronbach. Una vez aplicada la fórmula de Alpha (α) de Cronbach, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.91, estos resultados evidenciaron que el instrumento aplicado posee un alto índice de confiabilidad lo que afirmo que la información que se recopiló puede ser reconocida como objetiva y confiable.

Resultados y Discusión

Para el análisis de los resultados se tomaron en cuenta los objetivos, las variables, los indicadores y los ítems correspondientes. Mediante la respuesta de los ítems, se pudo evidenciar las diferentes debilidades que presenta la organización objeto de estudio, en cuanto a los procesos de comunicación que afectan el desarrollo del marketing interno e impacta en la misma proporción a los clientes externos. Del mismo modo, se presentó el análisis de acuerdo al marco teórico referencial de la investigación a partir de la teorización de los siguientes autores como: Chiavenato, Serna, Barranco, Kotler y Keller, Katz y Kahn, Brooking, Bonnín, Benitez, Tamayo y Tamayo, Bisquerra, Arias, entre otros. A continuación a manera de ejemplo se presentan algunos Items y su análisis:

Tabla Nº 01: Manejo de información de los objetivos a alcanzar

Rango	f	%
Totalmente de acuerdo	10	20
De acuerdo	10	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6
En desacuerdo	15	30
Totalmente en desacuerdo	12	24
Total	50	100

De acuerdo a los resultados, el 40% de los encuestados afirman que la empresa le suministra información de los objetivos a alcanzar; y el 54% de los encuestados niegan recibir información. Los datos reflejan debilidades en la gestión comunicativa por parte de la empresa, ya que un porcentaje elevado de los trabajadores desconocen los objetivos de la empresa. De acuerdo a Vargas (2003) a través de la Gestión en la Comunicación se debe facilitar el despliegue de todo el aparato comunicacional destinado al personal, siendo uno de sus objetivos principales que todos los trabajadores conozcan los objetivos de la empresa, para lograr su alcance.

Tabla Nº 02: Gestión de canales de comunicación

Rango	**f**	**%**
Totalmente de acuerdo	9	18
De acuerdo	9	18
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6
En desacuerdo	16	32
Totalmente en desacuerdo	13	26
Total	**50**	**100**

Un 58% no está satisfecho con la selección de los canales de comunicación (en desacuerdo, totalmente en desacuerdo). Los resultados infieren poca fortaleza en los procesos comunicacionales. De acuerdo a Hellriegel, Jackson y Slocum (2009), la comunicación es una de las competencias gerenciales clave que debe tener toda organización, acotando "la comunicación

es para una organización lo que el torrente sanguíneo es para una persona" (p. 530). La organización puede desarrollar obstrucciones en sus canales de comunicación, lo cual afecta su efectividad, y para poder sobrevivir tienen que remozar su sistema de comunicaciones.

Tabla Nº 03: Conocimiento de funciones en la organización

Rango	f	%
Totalmente de acuerdo	20	40
De acuerdo	20	40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	5	10
Totalmente en desacuerdo	5	10
Total	**50**	**100**

El 80% manifiesta conocer sus funciones dentro de la organización. Lo cual significa fortalezas para la empresa. Serna (2003) refiere que en el marco referencial del desempeño (producción, operaciones, mercadeo, procesos empresariales, entre otros), están los valores empresariales, la cultura, el direccionamiento estratégico, los procesos, las capacidades operacionales de la organización, así como una cultura de mercadeo y servicio y una adecuada comunicación. De allí la importancia del talento humano y el conocimiento de las funciones para el desempeño organizacional.

Tabla Nº 04: Desarrollo de programas de capacitación

Rango	f	%
Totalmente de acuerdo	2	4
De acuerdo	3	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	25	50
Totalmente en desacuerdo	20	40
Total	**50**	**100**

El 90% manifiesta no recibir programas de capacitación. Lo cual puede puntualizarse como una debilidad, si se toma en cuenta lo referido por Benitez (2006), cuando refiere que la tendencia

humanista actual es el manejo inteligente de sus recursos humanos para el desarrollo y sostenimiento de las organizaciones. Siendo el conocimiento y la capacitación reconocidos como talento o capital humano. Es a través de las personas y la capacitación que estas tengan que se puedan tomar las certeras decisiones que lleven a multiplicar el recurso financiero organizacional.

Tabla Nº 05: Valores que fomenta la organización

Rango	f	%
Totalmente de acuerdo	17	34
De acuerdo	15	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6
En desacuerdo	8	16
Totalmente en desacuerdo	7	14
Total	**50**	**100**

Un 64% de los encuestados, reconocen los valores de la organización, si bien este alto porcentaje indica una fortaleza en la empresa, lo ideal sería que los valores organizacionales se han conocido por todos sus miembros; como se observa un 30% que no conocen los valores de la misma. En tal sentido, Serna (2003), indica la importancia del marketing interno, se debe a varias tendencias de gestión empresarial, en la cual uno de ellos es el conocimiento de los valores empresariales, elemento crucial para una cultura organizacional.

En el análisis general de los resultados se evidencian los siguientes aspectos:

1-Los trabajadores de la empresa tienen poca información de los objetivos a alcanzar. 2-La mayoría de los trabajadores no están informados de las actividades a realizar por la organización, para el logro de los objetivos. 3-Hay poca información hacia los colaboradores, sobre los distintos cambios que se generan en la organización (personal, estrategia o equipos).4-Se percibe insatisfacción por parte de los colaboradores en la selección de los canales de comunicación que realiza la empresa para la transmisión de mensajes e informaciones.5- Hay una debilidad en la dinámica comunicacional entre los supervisores y colaboradores.6- A pesar que los trabajadores tienen poca información de los objetivos y de las actividades que ayuden a lograrlos, estos, están conscientes

de sus funciones a realizar dentro de la organización.7- Sólo la mitad de los colaboradores, comunica el resultado del desempeño de sus funciones a su supervisor inmediato. 8- La productividad se ve estimulada, a través del beneficio económico. 9 -Se percibe una deficiencia en el desarrollo de programas de capacitación a los colaboradores.10- La empresa presenta debilidades en la evaluación de las capacidades y competencias de los colaboradores.11-Un porcentaje significativo de los encuestados perciben que su labor no es reconocida a pesar de que sea bien realizada. 12-Los trabajadores presentan insatisfacción por el tipo de reconocimiento que se les brinda en el cumplimiento de los objetivos.13- La mayoría de los trabajadores conoce los valores que fomenta la organización, pero un porcentaje significativo no los promueve en su entorno de trabajo.14- Sólo la mitad de los encuestados conocen cuál es la misión y visión de la organización.

Reflexiones finales

Los administradores efectivos deben crear redes de contacto que les ayude a recabar, interpretar y difundir la información, estos contactos deben ser centros neurálgicos en las organizaciones, que permitan que todo trabajador deba conocer y comprender para dónde va la organización, cuál es su negocio y las estrategias para lograr la búsqueda de un objetivo común, conociendo la misión, visión, estrategias, objetivos y valores, facilitar un flujo de información de abajo hacia arriba y así generar una sinergia empresarial positiva. 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; si creen que tienen la suficiente información y capacidad para conseguirlo y si aprecian que es útil para ellos.

Referencias

Benítez, K. (2006). Consideraciones sobre la gestión del talento humano: el enfoque del mercado interno. Disponible en: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25092/2/. [Consulta: 2013 Julio 25]

Bisquerra, R. (1996). Métodos de investigación educativa. Ediciones Ceac. España.

Bonnín, B. (2007). El marketing interno como estrategia de merchandising en la farmacia del siglo XXI. AEDEM. Vitoria-Gasteiz Universitat de les Illes Balears.

Costa, J. (1999). La Comunicación en Acción. Editorial Paidos. México.

Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). Administración. Un enfoque basado en competencias. Editorial CengageLearning. México.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2006).Metodología de la investigación. Editorial McGraw-Hill. México.

Katz, D. y Kahn, R. (2000). Psicología social de las organizaciones. Editorial Limusa. México.

Mora, C. (2004). Debilidades de las empresas venezolanas con respecto al rendimiento y desempeño. [Documento en línea]. Disponible: http://www.gestiopolis.com /canal es8/rrhh/empresas-venezolanas-rendimiento-y-desempeno-laboral.htm [Consulta: 2013, Abril 01]

Pérez, G. (2002). Investigación cualitativa: Retos e interrogantes. Técnicas y análisis de los datos. Editorial La Muralla, S.A. Segunda Edición.

Sánchez, R. (2001). Marketing interno, herramienta para una adecuada gestión de los RRHH. [Documento en línea]. Disponible: http://www.rrhhmagazine .com/articulos.asp?id=1047 [Consulta: 2013, Julio 25]

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

Tamayo y Tamayo, M. (2001). Proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. México.

Vargas, L. (2003). Gestión Comunicacional e Identidad Corporativa de la Organización Universitaria. Trabajo de Tesis para optar al Grado de Magíster en Ciencias de la Comunicación. Facultad de Humanidades y Educación, Universidad del Zulia, Venezuela.

CAPÍTULO 27

ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA FARMACIAS INDEPENDIENTES

Nelson Gutiérrez
Ernesto Rodríguez

Resumen

El trabajo que se presenta da cuenta de una investigación cuyo objetivo es proponer estrategias de marketing adaptadas al nuevo mercado farmacéutico que permitan satisfacer las necesidades de clientes de farmacias independientes. La metodología corresponde a un estudio de campo descriptivo. La población y muestra está conformada por 32 farmacias de las cuales 12 son de cadena y 20 farmacias independientes y la muestra corresponde a 160 clientes y 32 empleados de la zona norte de Valencia, estado Carabobo. Como técnicas de recolección de datos se utilizaron la revisión bibliográfica y la encuesta, esta última empleando como instrumentos dos cuestionarios: uno dirigido a los clientes de farmacias y otro dirigido a los empleados de farmacias; ambos instrumentos se diseñaron con preguntas cerradas de alternativas dicotómicas. Luego se tabularon y se analizaron los resultandos, y arroja como hallazgo que las farmacias no cuentan con buenas estrategias de mercado para sus productos y servicios y que además tiene un personal medianamente capacitado, ameritando de manera inmediata un conjunto de estrategias que le permutan ser más competitivas.

Palabras clave: Marketing, mercado, farmacia.

Introducción

La satisfacción del clientes es un factor de suma importancia para la mercadotecnia, que para lograrlo, la empresa debe investigar cuáles son las necesidades que este requiere, y de esta forma poder crear productos y servicios realmente satisfactorios. Sin embargo, no solamente se debe hacer

llegar estos productos a los consumidores, sino que además debe continuar adaptando y modificando los productos con el fin de mantenerlos actualizados, de acuerdo con los cambios en los deseos y preferencias del consumidor.

El propósito fundamental de cualquier compañía es conseguir la satisfacción total del cliente. Hoy por hoy, cubrir las necesidades no "satisface plenamente", es necesario buscar los valores añadidos. Un cliente satisfecho es aquel cuyas expectativas de producto se ven superadas por el mismo producto. El gran reto que tiene hoy en día el marketing es conseguir que el cliente se sienta satisfecho y con sus necesidades cubiertas, pero debido tanto a la dinámica social y cultural en que se desenvuelve la empresa actualmente en lo que respecta a la llegada de las nuevas tecnologías, está obligada a realizar cambios en su filosofía y modo de hacer. Esto significa potenciar dentro de la compañía una "cultura cliente" para lo que precisa contar con un personal en actitud positiva, con un gran sentido de la responsabilidad y con formación suficiente para poder comunicar a los clientes todos los intangibles que lleva consigo la palabra servicio o producto.

Las organizaciones, en su evolución histórica, han adoptado una filosofía orientada hacia el cliente y en busca de satisfacer plenamente todas sus necesidades han recurrido a diferentes estrategias competitivas. En la actualidad, las empresas u organizaciones modernas necesitan más que antes de la mercadotecnia para lograr objetivos muy importantes, como: lograr un determinado nivel de satisfacción en sus clientes, una excelente participación en el mercado, un determinado crecimiento, un monto significativo en cuanto al retorno sobre la inversión, entre otros.

Sin embargo, la implementación de las diferentes actividades de la mercadotecnia y el uso de sus diferentes recursos necesita de una adecuada administración, por lo que es fundamental que todo comerciante conozca en qué consiste la administración de la mercadotecnia y cuáles son las diferentes fases que la componen, con la finalidad de que esté mejor capacitado para planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades que desarrolle y los recursos que emplee para el logro de los objetivos establecidos, de manera eficiente y eficaz.

Particularmente en el mercado farmacéutico, según la Revista Producto (2015), el mercado farmacéutico en Venezuela va en aumento como canal de distribución de medicamentos, donde el sector independiente continua llevándose más del 50 % del mercado venezolano, esto según la

última información presentada por IMS Health Venezuela en el evento "Revisión del Mercado Farmacéutico Venezolano: Desafío del canal de Farmacias Independientes", organizado junto a la Cámara Venezolana de Farmacias, en el mes de abril del 2015, donde el último año (junio 2013 – mayo 2014), las farmacias independientes crecieron 5,3%

El negocio de las cadenas de farmacias muestra una salud estable en medio de la debacle económica, ante la caída del poder adquisitivo de la población y frente a las fallas en inventario de algunas medicinas. No obstante, en Venezuela existen aproximadamente 5 mil 700 farmacias. La mayor concentración está en el área metropolitana de Caracas, unos 1400 establecimientos entre cadenas y particulares, según datos aportados por el presidente de la Federación de Farmacias de Venezuela, Edgar Salas Jiménez. Se trata de cifras muy altas, teniendo en cuenta el volumen de la población nacional, calculado en veintiocho millones trescientos ochenta y cuatro mil ciento treinta y dos (28.384.132) de habitantes de acuerdo con cifras del Instituto Nacional de Estadística (2010).

Considerando los argumentos planteados, surge como objetivo el de elaborar propuesta de estrategias de marketing que permitan satisfacer al cliente, adaptadas al nuevo mercado farmacéutico, dirigidas a farmacias independientes de la zona norte de Valencia , estado Carabobo.

Consideraciones teóricas

Las estrategias competitivas

En 1998, Michael E. Porter, Profesor de la Harvard Business School, citado por el Centro de Servicio de Desarrollo Empresarial (2006:120), publicó su libro Competitive Strategy que fue el producto de cinco años de trabajo en investigación industrial y que marcó en su momento un hito en la conceptualización y práctica en el análisis de las industrias y de los competidores. Porter describió la estrategia competitiva, como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria, acciones que eran la respuesta a las cinco fuerzas competitivas que el autor indicó como determinantes de la naturaleza y el grado de competencia que rodeaba a una empresa y que como resultado, buscaba obtener un importante rendimiento sobre la inversión.

Aunque cada empresa buscaba por distintos caminos llegar a ése resultado final, la cuestión residía en que para una empresa su mejor estrategia debería reflejar que tan bien había comprendido y actuado en el escenario de las circunstancias que le correspondieron. Porter identificó tres estrategias genéricas que podían usarse individualmente o en conjunto, para crear en el largo plazo esa posición defendible que sobrepasara el desempeño de los competidores en una industria. Esas tres estrategias genéricas fueron: (a) el liderazgo en costos totales bajos; (b) la diferenciación; y (c) el enfoque.

El liderazgo en costos totales bajos. Esta fue una estrategia muy popular en la década de los 70´s, debido al concepto muy arraigado de la curva de experiencia. Mantener el costo más bajo frente a los competidores y lograr un volumen alto de ventas era el tema central de la estrategia. Por lo tanto la calidad, el servicio, la reducción de costos mediante una mayor experiencia, la construcción eficiente de economías de escala, el rígido control de costos y muy particularmente de los costos variables, eran materia de escrutinio férreo y constante. Los clientes de rendimiento marginal se evitaban y se buscaba la minimización de costos en las áreas de investigación y desarrollo, fuerza de ventas, publicidad, personal y en general en cada área de la operación de la empresa.

De acuerdo con el Centro de Servicio de Desarrollo Empresarial (2006: 40), "si la empresa tenía una posición de costos bajos, se esperaba que esto la condujera a obtener utilidades por encima del promedio de la industria y la protegiera de las cinco fuerzas competitivas". En la medida en que los competidores luchaban mediante rebajas de precio, sus utilidades se erosionaban hasta que aquellos que quedaban en el nivel más próximo al competidor más eficiente eran eliminados. Obviamente, los competidores menos eficientes eran los primeros en sufrir las presiones competitivas.

Lograr una posición de costo total bajo, frecuentemente requería una alta participación relativa de mercado (se refiere a la participación en el mercado de una empresa con relación a su competidor más importante) u otro tipo de ventaja, como podría ser el acceso a las materias primas. Podría exigir también un diseño del producto que facilitara su fabricación, mantener una amplia línea de productos relacionados para distribuir entre ellos el costo, así como servir a los segmentos más grandes de clientes para asegurar volumen de ventas.

Como contraprestación, implementar una estrategia de costo bajo podría implicar grandes inversiones de capital en tecnología de punta, precios agresivos y reducir los márgenes de utilidad para comprar una mayor participación en el mercado. Por aquella época, la estrategia de liderazgo en costo bajo fue el fundamento del éxito de compañías como Briggs & Stratton Corp., Texas Instruments, Black & Decker y Du Pont.

La diferenciación. Una segunda estrategia era la de crearle al producto o servicio algo que fuera percibido en toda la industria como único. La diferenciación se consideraba como la barrera protectora contra la competencia debido a la lealtad de marca, la que como resultante debería producir una menor sensibilidad al precio. Diferenciarse significaba sacrificar participación de mercado e involucrarse en actividades costosas como investigación, diseño del producto, materiales de alta calidad o incrementar el servicio al cliente.

Sin embargo, esta situación de incompatibilidad con la estrategia de liderazgo de costos bajos no se daba en todas las industrias y había negocios que podían competir con costos bajos y precios comparables a los de la competencia. Compañías que se distinguieron en su momento por adoptar alguna forma de diferenciación fueron: Mercedes-Benz (diseño e imagen de marca), Caterpillar (red de distribución) y Coleman (tecnología), entre muchas otras.

Metodología

De acuerdo al objetivo formulado la investigación se concibe dentro de la modalidad Investigación de Campo, ya que los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad por el investigador, partiendo así de datos originales o primarios".

A su vez la población, definida por Morles (1996: 17), como "el conjunto para el cual serán validas las conclusiones que se obtengan a los elementos o unidades a las cuales se refiere la investigación". En la presente investigación las unidades de análisis objeto de estudio estuvo conformado por 32 farmacias conformadas por 20 farmacias independientes y 12 farmacias de cadena que están ubicadas en la zona Norte de Valencia. Del conjunto poblacional se extrajo una muestra de 5 clientes por farmacia, a través de un procedimiento de la técnica del muestreo no probabilística e intencional, que corresponde, como ya se planteó, con la naturaleza de la población eligiendo la configuración muestral.

La técnica de recolección de datos aplicada para recabar la información fue la encuesta. Arias (2004:72) define la encuesta "Como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o relación con un tema en particular".

Análisis de los resultados

Entre los hallazgos más resaltantes se encontraron:

Un 79% de los encuestados manifestaron que si cuentan con el personal suficiente y un 21% dijo que no. Determinándose que en ambas farmacias si cuentan con el personal mínimo para atender a los clientes.

Por otro lado los clientes de las farmacias de cadena expresaron en un 25% que si han recibido alguna gratificación y un 75% dijo que no. Aquí se pudo determinar que en ambas farmacias el cliente demostró que no ha sido gratificado.

A su vez un 20% respondieron que sí han participado en alguna promoción realizada por el local, y el resto que corresponde a un 80% de los encuestados en las farmacias de cadena respondieron que no. Aquí se puede determinar en que las farmacias la clientela no ha participado en alguna promoción, siento mayoría en las farmacias independientes.

Por otra parte, el 60% de los empleados de farmacias de cadena respondieron que el personal si ha realizado alguna actividad de preparación dirigida a la satisfacción del cliente, no obstante un 40% advirtió que no. Demostrando que existe una cantidad significativa que debe ser preparada para atender a los clientes.

En virtud de las situaciones antes planteadas nace la necesidad de un conjunto de **Estrategias de marketing para las farmacias**, entre ellas están:

Realizar alianzas con farmacias cercanas.

Implementar una campaña publicitaria donde se busque promocionar los diferentes productos, que tienen como ventajas que son de igual o de mejor calidad que los que ofrecen la competencia, con

unos precios económicos y accesibles, donde se podría captar nuevos clientes jugando con los descuentos obtenidos por parte de los proveedores.

Exigirle al personal que deben mantener un excelente trato con los clientes, saludar; dar los buenos días, buenas tardes o buenas noches depende del caso.

Mantener un contacto directo con proveedores y laboratorios con el fin de asegurar un inventario disponible y así prever cualquier fluctuación económica que afecte a futuras compras, con la finalidad de cubrir en todo momento la demanda de los productos. Este inventario se puede controlar semanalmente donde se verifique y se analice la salida de cada producto, para así tener un promedio la cantidad que se vende, cuanto comprar y en qué momento volver adquirir.

Estar atento ante cualquier promoción que otorgue la competencia.

Elaborar estrategias de negociación para financiamientos con proveedores.

Crear jornadas medico asistencial como estrategia, donde se presten servicios básicos a los clientes, que no sean costosos como por ejemplo jornadas de tensión arterial y así estar en contacto con los clientes.

Mediante las estrategias publicitarias permitirá a la colectividad identificarse con la farmacia que se encuentre en la localidad, ya que crearía en la comunidad que la rodea un sentimiento de pertenencia hacia la empresa. A través de campañas publicitarias en protección del medio ambiente sensibilizando a la comunidad.

Mantener las instalaciones con publicidad y actualizar servicios referentes a sistemas tecnológicos, como punto de ventas.

Por ser un mercado en crecimiento deben Proporcionar al personal que labora en las farmacias oportunidad de aprendizaje para obtener conocimientos prácticos, desarrollando así habilidades y destrezas, realizando periódicamente cursos y talleres para que se encuentre en capacidad de manejar la herramientas tecnológicas y materiales que posee la organización, de esta manera el empleado se sentirá más seguro y podrá ofrecer un mejor servicio a la hora de atender algún cliente.

Comprar pedidos en conjunto con otras droguerías para obtener mayores descuentos.

Conclusiones

En función de los resultados obtenidos, se puede apreciar la necesidad de aplicar las estrategias de marketing, fundamentales en el negocio de las farmacias. Haciendo necesario que las farmacias deben considerar los siguientes aspectos:

Establecer y difundir en las farmacias la misión, la visión y los objetivos de la misma a fin de que los empleados se sientan identificados con la empresa.

Capacitar y adiestrar al personal que labora en la organización con el propósito de que los mismos puedan prestarles un buen servicio a los clientes de una forma eficaz y eficiente.

Para determinar los productos y servicios que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas de mercadeo que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.

Implementar el proceso de análisis de inventario para así poder mantener un nivel de inventario mínimo que pueda cubrir las exigencias de la demanda.

Mantener el nivel de calidad de los productos y servicios que han tenido hasta los momentos.

Conservar la tecnología que poseen en constante innovación.

Mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente. El seguimiento continuo de las políticas de atención, de sus mecanismos y del capital humano involucrado es necesario para mantener un nivel de calidad del servicio siempre superior a la competencia

Para preparar una estrategia de marketing efectiva las empresas deben considerar su competencia, así como a sus clientes actuales y potenciales, esto es especialmente necesario en mercados de bajo crecimiento, donde pueden obtenerse ventas quitándoselas a la competencia.

Lista de referencias

Arias, F. (2004). El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración. Caracas, Venezuela: Episteme.

Chacón, E.; (2009), Aseguramiento de la Calidad, n [Documento en línea]. Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/satisfaccion-expectativa-cliente.shtml, [Consulta 2015, Mayo, 09]

Centro de Servicio de Desarrollo Empresarial (2006). Las Estrategias Genéricas de Porter. México CESDE.

Morles, V. (1996). Técnicas de Estudio. Caracas, Venezuela: Editorial Nueva América.

Porter, M. (1998). Estrategia Competitiva: Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia. España. Compañía Editorial Continental.

Revista Producto (2014). Cadenas de Farmacias Nacionales Ganan Posicionamiento en el Sector. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.producto.com.ve/pro/nacionales/cadenas-farmacias-nacionales-ganan-posicionamiento-sector.

CAPÍTULO 28

LIDERAZGO RESPONSABLE COMO FACTOR INTEGRADOR DEL TALENTO HUMANO EN EL MEDIO EMPRESARIAL VENEZOLANO CASO: CENTRAL EL PALMAR, S.A.

José Ángel Ferreira
Dayana Esther Querales

Resumen

El ambiente cambiante y turbulento que ha vivido Venezuela en los últimos 10 años en el mercado laboral, en especial las empresas productivas. Ha generado confrontación entre los trabajadores con el personal de confianza; lo que requiere por parte de la gerencia conductas que soporten actuaciones integradoras y acciones inteligentes con la finalidad de estimular visiones compartidas de bienestar. El discurso político y el ambiente del mismo ha permeado su accionar. Central el Palmar, S.A. empresa perteneciente a la corporación PMC, su espacio es en el ámbito nacional. Ha presentado debilidades relacionadas con su talento humano que de una manera u otra han repercutido en sus niveles de producción y en sus estados financieros. Se observó un deterioro en el clima organizacional y el incumplimiento de las metas en los últimos dos años. Se planteó como objetivo general: Fomentar procesos de integración organizacional a través de la formación de líderes, que permitan elevar niveles de excelencia, positividad, convivencia y valoración para generar un clima responsable que permita transitar de una empresa económicamente responsable a una empresa éticamente responsable. La falta de arraigo fecundo en otras épocas fue expresado como un problema preponderante y la conflictividad sindical abiertamente hostil con respecto a otras empresas del grupo PMC. La metodología utilizada fue la Investigación Acción Participativa (IAP), La técnica de recolección la observación, el focus group y la entrevista focalizada. Se desarrolló un plan de acción que produjo la cohesión del capital humano visualizada mediante los valores de logro, compromiso y confianza.

Palabras clave: Liderazgo responsable, aprendizaje organizacional, clima organizacional.

Iniciando del Recorrido

Los últimos cien años han sido determinantes en la historia de la humanidad. La irrupción de la energía eléctrica en las maquinarias, automóvil, ferrocarril y aviones comerciales dieron el contexto a la sociedad industrial. Las ciudades dejaron de ser rurales pasando a ser urbanas, la sociedad se transformó de agrícola a industrial. La producción de bienes y servicios indicaba el grado de desarrollo económico de las naciones. A partir de 1995, el sector servicio ganó espacio como proveedor de empleos al sector industrial y en paralelo se comenzaron a desarrollar de forma lenta pero constante los sistemas de información. La televisión por cable y/o satélite consolida los procesos de globalización adelantados por el avance en los medios de transporte que acortan las distancias. La llegada de internet como herramienta y con ella el auge de los correos electrónicos, los buscadores de contenidos, democratizaron el conocimiento y facilitaron la comunicación mundial. El crecimiento de la industria de la información es de uso público y notorio acompañado de avances tecnológicos que permiten procesar grandes cantidades de datos e información con alta productividad en poco tiempo y con hardware cada vez más pequeños, son las características del milenio.

Ahora bien, por su parte parafraseando a Toffer (1973), en su obra la tercera ola, anunció que la información sería la primera megatendencia del siglo veinte. En este contexto es obvio que ha producido una transición de la sociedad industrial a la sociedad de la información. Luego las organizaciones con un nuevo enfoque de procesos Deming (1986); en efecto los tiempos posteriores a la segunda guerra mundial significaron una capacidad instalada al servicio de bienes en tiempo de paz. El ritmo de crecimiento industrial y de servicio trajo como consecuencia elevar los niveles de competitividad y afloraron las ventajas competitivas Porter (1986), esta competitividad llevó a los consumidores a una significativa oferta y promovió un cambio de paradigma taylorista de pocos productos difíciles de encontrar a muchos productos fáciles de ubicar. Solamente que antes el fabricante decidía a quien vender y ahora es el cliente quien decide a quien comprar. Esta transformación en el proceso colocó al cliente en primer plano y en consecuencia la atención se concentra en él. En paralelo a todas estas transformaciones surge la calidad total, Japón pionero en el proceso y los trabajadores empoderándose con el conocimiento son piezas

fundamentales a las organizaciones orientadas hacia el proceso; paradigma imperante en la sociedad actual.

La dinámica empresarial en Venezuela ha hecho que tantos accionistas como gerentes, se planteen exigencias y estrategias distintas a sus homólogos en otros países. Para ser competitivo no existe duda que el contexto mundial actual debe establecer estrategias de aprendizaje organizacional. Para Venezuela además de competir hay que sobrevivir con estrategias que consoliden el comportamiento del buen ciudadano corporativo a través de la responsabilidad social y las alianzas organizacionales que obligatoriamente deben darse para producir dividendos en una economía altamente controlada.

Las alianzas son necesarias e importantes para las organizaciones. Aun cuando existe la competencia deben aprender a coexistir para no desaparecer, la supervivencia depende de sus actores fundamentales que no son más que su gente y que esta no admite ningún tipo de distingo social, este también es el caso de Central el Palmar. S.A.

La empresa no escapa de sucesos actuales en el país, lamentables paralizaciones originadas por conflictos laborales, por ende a ocasionado pérdidas del mercado que afectan su competitividad. Perjudicando a todo el colectivo de la organización. Esto último necesita ser comprendido, asimilado y teóricamente redimido, la fuerza laboral debe estar comprometida con la visión de futuro de la organización. Esta debe apostar al desarrollo de las personas y los equipos que en ella conviven. Deben enfocarse en nuevos modelos mentales y sugerir nuevas formas de innovación. A su vez deben dejar que se comprenda que el bienestar organizacional producido es usufructuado por todos. De lo contrario no solamente se perderá la posición en el mercado, sino que se corre el riesgo de descapitalizarse y por ende salir de la competencia. Se trata de sustituir un círculo vicioso por un círculo virtuoso.

Descripción de hallazgos

Diagnóstico

Los resultados operativos en los últimos años no han sido satisfactorios, en especial la situación financiera de la empresa. El clima laboral está deteriorado al percibirse un ambiente donde la

desconfianza, desmotivación y la indiferencia se hace presente en las operaciones diarias, surgiendo una absoluta falta de compromiso. La presencia de tres sindicatos acelera el deterioro del clima laboral y casos puntuales de indisciplina individual en el trabajo. Produce desestimulo en la fuerza laboral. Las variables: logro, compromiso y confianza presentan debilidades que deben ser urgentemente atendidas. Es por ello que se plantea como herramienta un Taller de Aprendizaje Organizacional con el respectivo seguimiento donde se haga hincapié en el concepto de liderazgo responsable; y que este genere logro, compromiso y confianza de calidad. Es necesario entonces fortalecer un proceso educativo que reitere conceptos claves, tales como el valor que tiene una empresa éticamente responsable, con impacto en nuestras vidas en donde se genere liderazgo por parte de los trabajadores, se produzca riqueza por parte de la empresa y se distribuya riqueza por parte del estado. Lo anterior solo es posible utilizando la responsabilidad como concepto integrador que produzca valor agregado a la organización y prosperidad a la nación. Sólo si todos son responsables se podrá cumplir la misión y visión de la empresa y ello involucra asumir la responsabilidad personal, organizacional y social pertinente.

Es así, que se plantea un paréntesis en la rutina diaria. Una oportunidad para revisar lo que se hace en el día a día y emprender acciones que permitan mejorar el clima interno, esto último constituirá una actuación integradora. Pero para establecer la necesidad de esta será necesario establecer un diagnóstico del clima interno. Es decir del clima organizacional. Los climas a medir para conocer la realidad de CEPSA, son los siguientes:

Clima Organizacional Productivo (COP):

Se refiere a la realización y cumplimiento de logros con eficacia, eficiencia y efectividad, equivalentes al concepto de excelencia. Si las metas no se cumplen tanto en calidad como en cantidad, hay problemas de logro que afectan el desempeño de la organización, por el contrario si se cumplen, además de cifras financieras positivas, se refleja en una mejor calidad de producción y servicio. Producto premium R1.

Clima Humano Solidario (CHS):

Se refiere a las variables que estimulan a los trabajadores y miembros de una comunidad a elevar sus niveles de compromiso. Equivalen a reconocimientos, motivación, estímulo y satisfacción.

Clima Social Cooperativo (CSC):

Esta convivencia se expresa a través de planos éticos que comprometan conductas para hacer más pertinente la interacción diaria en los espacios laborales.

Clima Ético Equilibrado (CEE):

El centro está en la valoración con la cual se llega a los acuerdos construidos con los demás, implica el ejercicio práctico de los valores corporativos.

Planificación

Activos tangibles e intangibles

El Clima de la Organización tiene cuatro dimensiones que a la larga se manifiestan en una actuación integradora y genera valor compartido. Excelencia, Positividad, Convivencia y Valoración son expresiones de climas pertinentes que generan Logro, Compromiso y Confianza.

Teoría General de Sistemas (Pensamiento Sistémico, Holístico e Integrado)

En base al estudio, cabe hacer mención a la teoría general de sistemas, que según refiere López (2009:2) "surge por trabajos realizados del biólogo alemán Ludwig von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968". La teoría no se orienta a buscar soluciones o intentar soluciones prácticas, pero si producir teorías y formulaciones conceptuales que puedan crear condiciones de aplicación en la realidad empírica. Según los señalan diversos trabajos, dentro los supuestos que sostienen la misma, es que puede ser una manera más amplia de estudiar los campos no físicos del conocimiento científico.

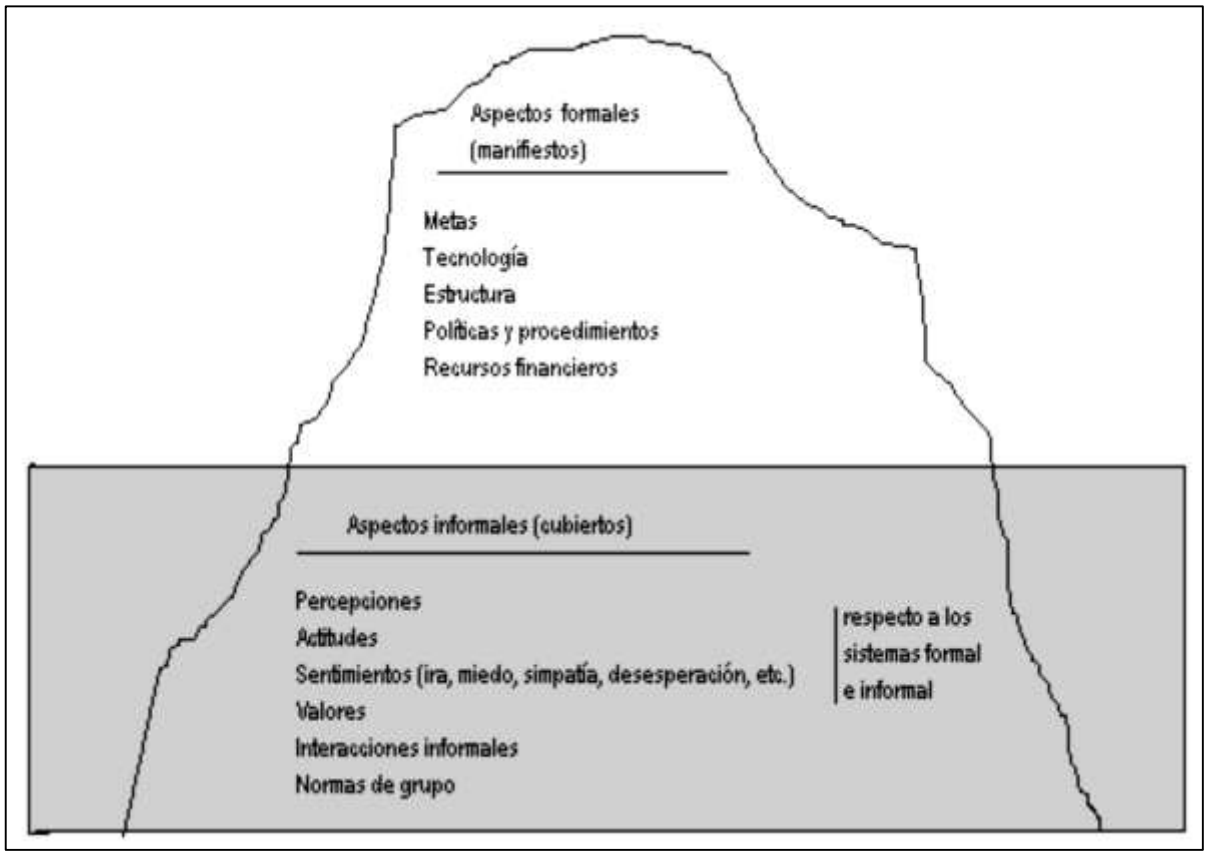
Los problemas actuales y situaciones complejas en el ámbito social, político, empresarial o ecológicos que se viven hoy en día han exigido un cambio de paradigma en como ver los problemas, considerados como fenómenos dinámicos, de manera que, se ha hecho necesario la creación de herramientas que permitan cambiar los comportamientos de una forma estructural y generar eventos y resultados acordes a un ambiente integrado, holístico y sistémico. En este sentido, como señala López (2009):

> La Teoría General de Sistemas es una herramienta que permite la explicación de los fenómenos que suceden en la realidad y que permite hacer posible la predicción de la conducta futura de esa realidad, a través del análisis de las totalidades y las interacciones internas de estas y externas con su medio. (p.2)

Se entiende entonces, que en el contexto de la investigación, es preciso hacer mención a la teoría descrita, partiendo de la premisa que una organización es una unidad compuesta por la interrelación de su gente, entendiendo que las organizaciones que tendrán relevancia y permanecerán en el tiempo serán aquellas que sepan aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de su talento humano en todas los nivele de la organización.

Conociendo que el comportamiento ético y la integridad son producto de la cultura organizacional, y es ésta quien determina cual es el comportamiento adecuado para los empleados y que aspectos deben ser prioritarios, se presenta la siguiente figura que puede ser comparada con un iceberg.

Figura N° 1. Cultura Organizacional



Fuente: Comisión Treadway (citado por Mantilla, 2000)

La Comisión Treadway (citado por Mantilla, 2000), explica lo siguiente en relación a la Figura N° 1:

> En la superficie están los aspectos evidentes o abiertos, o sea lo formalmente manifestado, metas organizacionales, tecnología, estructura, políticas y procedimientos, y recursos financieros. Debajo de la superficie se ubican los aspectos cubiertos u ocultos, los aspectos informales de la vida organizacional. Esto incluye las percepciones, actitudes y sentimientos compartidos, así como el conjunto compartido de valores acerca de la naturaleza humana, la naturaleza de las relaciones humanas, cuánto puede y cuánto contribuye la organización a la sociedad. Como regla general, los empleados permanecen en una organización debido a que el trabajo los ayuda a satisfacer sus metas en la vida y también porque sus personalidades, actitudes, y creencias, concuerdan dentro de la cultura organizacional. En realidad, muchos empleados se identifican con su organización y toman sus éxitos y fracasos como personales (p. 9)

Por otro lado, es importante considerar que deben cuidarse aquellos factores que conducen a conductas adversas en los valores éticos como pueden ser: controles débiles o requeridos; debilidad de la función de auditoría; inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

Cultura Organizacional

Según Quigley (1996) una de las cosas más importantes para que una compañía tenga éxito es tener claro en dónde y cómo está posicionada, hacia dónde quiere ir y cómo quiere hacerlo.

Por su parte, Granell, Garaway y Malpica (1997, p. 5) plantean: "El concepto de cultura organizacional se refiere al conjunto de creencias, valores, supuestos y conductas compartidas y transmitidas en una organización, que son adquiridos a lo largo del tiempo y que han resultado exitosos para el logro de sus objetivos". También acotan los autores que pueden definirse como:

> Un conjunto particular de reglas formales e informales que la gente acepta como verdadero y como guía de su pensamiento y su conducta; el autoconcepto de una organización (algo semejante a lo que queremos decir cuando hablamos de la personalidad de un individuo) o la fuerza que guía al día a día de los integrantes de una organización Granell y otros, 1997:6) (p. 6).

Asimismo, Robbins (2004, p. 525) alega: “la cultura organizacional es un sistema de significados compartido por los miembros de una organización, que la distingue de otras”.

En una cultura fuerte, son los valores centrales de la organización sostenidos con firmeza y compartidos. Cuantos más integrantes acepten los valores centrales y cuanto más se comprometan con ellos, más fuerte será la cultura; así, una cultura fuerte tendrá una gran influencia en el comportamiento de sus miembros porque el grado e intensidad con que se comparte, genera un ambiente interno de mucho control de conducta.

De este modo, cuando se presentan debilidades en la cultura organizacional, es necesario que las empresas empleen estrategias para corregir las debilidades y provocar la identificación del personal con el sistema de valores de la entidad.

Valores Organizacionales

Los valores parten de las creencias que contienen componentes cognoscitivos, afectivos y conductuales. Constituyen una cognición, porque las personas, cuando piensan en sus valores, saben cuál es la manera correcta de actuar o cuál es el estado terminal al que desean llegar. Tiene aspectos afectivos, porque las personas se relacionan afectivamente con lo que representa el valor, es decir, se aprueba o desaprueba a quienes se considera como ejemplos positivos o negativos del mismo. Tiene un componente conductual, en el sentido de que es una variable interviniente que puede conducir a una forma de acción en vez de otra. En este sentido, los valores se obtienen y se moldean durante la vida de los individuos, no se aprenden con palabras sino que se adquieren por contacto directo y sólo pueden convertirse en vivencia personal cuando se aprecian y se desean para la propia vida.

De este modo un valor, es la convicción razonada y organizada en la mente de forma jerárquica, basada en la preferencia (uno o varios valores predominan por encima de otros), es un trasfondo que se ha venido formando en las personas desde la infancia. Una vez interiorizados, los valores se transforman en guías de la conducta en cuya ausencia la persona queda a merced de criterios ajenos. Los auténticos valores son asumidos libremente y permiten definir con claridad los criterios de la vida, dándole así sentido a ésta. Además, ayuda a la producción del auto aceptación y autoestima,

facilitando una relación madura y equilibrada en todos los ámbitos que le acontecen a un ser humano.

Resultados del diagnóstico

El diagnóstico de los cuatro climas de la empresa sugirió considerar niveles de improductividad sostenidos por una conceptualización organizacional extemporánea, que requería tratamiento a nivel de las gerencias media y operacional de la organización. Esta intervención fue desarrollada para aplicarse a más de 100 personas obteniéndose un retorno satisfactorio y el respectivo incremento de la productividad.

Plan de Acción

Propósito

El diagnóstico determinó que efectivamente hay que hacer un tratamiento en los cuatro climas de la organización. La actuación diaria que genera excelencia, positividad, valoración y convivencia, tiene una notoria ausencia de autoestima, participación, solidaridad y responsabilidad. Estos elementos deben ser tratados con los líderes de la empresa, entendiéndose el novel gerencial y el nivel supervisorio. El propósito del plan de acción es el desarrollo de un taller de aprendizaje organizacional destinado consolidar el liderazgo responsable en la empresa CEPSA.

El clima interno de la empresa esta permeado por el clima nacional y se observan situaciones de conflictividad novedosas en los cincuenta y cinco años de historia de la empresa. Se extrae una historia rica en producción de capital intelectual y capital social que obviamente es una Fortaleza. Sin embargo existen factores que impiden desarrollar una cultura de excelencia, convivencia, positividad y valoración. En los cuatro climas hay necesidad de acciones inteligentes que corrijan los defectos actuales y permitan generar un nuevo imaginario colectivo.

Acciones

1. Planificar un **TALLER DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL.**

2. Presentar valores colectivos de logro, compromiso y confianza.

3. Generar condiciones ambientales que propicien y afloren modelos mentales que se traduzcan en resultados.

Ejecución del Plan de Acción

Los talleres se desarrollan en un lapso de cinco meses, con jornadas de inducción previas y jornadas integradoras posteriores a cada taller agroindustrial.

Evaluación del plan

Evaluación de áreas neurálgicas de la organización incluirá recomendaciones y conclusiones como reflexiones finales.

Reflexiones finales

1. **Todos somos responsables.** La dinámica sociológica del país con respecto a los temas de poder en los últimos años ha permitido que se cree en el imaginario colectivo una matriz de que siempre hay un culpable de todos los males. Es necesario revertir este imaginario colectivo haciendo ver que, efectivamente, todos somos responsables.

2. **Plan de acción.** Apuntalar a una estrategia de acciones inteligentes basadas en los procesos de maestría personal, aprendizaje en equipo, visión compartida y decisiones sistémicas, proceso permanente de formación en estas áreas.

3. **Valores de la organización.** Una variante positiva está relacionada a la forma en la cual se siente la empresa. El personal de confianza la siente como un activo importante en sus vidas, y esto llega hasta el personal operativo. Aquí ha influido mucho la cultura tradicional de la organización. Este hecho, bien manejado, puede transformarse en compromiso y confianza para alcanzar los logros que la organización necesita.

4. **Centrarse en la gente.** El problema fundamental es de capital humano y de capital social, más allá del capital de la marca o del capital financiero.

5. **Inconsciente colectivo.** Sólo si se conocen podrán gestionarse. Las percepciones de las personas son tan reales como los datos objetivos. Deben conocerse antes de iniciar el camino. Las historias del pasado y del presente actual están llenas de creencias y mitos fuertemente arraigados.

6. **Integración corporativa.** La dirección de Recursos Humanos debe cumplir un rol fundamental, y debe apuntalar acciones concretas que permitan lograr esa integración, la cual obviamente generará mayor compromiso.

7. **Sitios neurálgicos.** Tanto la Coordinación de Fábrica como la Coordinación de Almacén son sitios neurálgicos para la organización. Las relaciones de la gerencia debe ser la más armónica posible, donde se desarrollan procesos de liderazgo. Por otra parte, la situación del Almacén es de una naturaleza distinta, pero tiene que ver con que en este sitio es donde se presentan los mayores focos de perturbación sindical, siendo un proceso histórico para la empresa.

8. **Convivencia sindical.** El factor perturbador más importante está en la proliferación de sindicatos y su influencia en la cultura de la organización. La desmotivación que produce en el personal de confianza lo vuelve un problema sistémico con fuerte impacto en el ambiente. Es, sin duda, una materia pendiente de CEPSA en términos de gobernabilidad de la empresa.

Referencias Bibliográficas

Deming, E. (1986). *Salir de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos

Granell, E., Garaway, D. y Malpica, C. (1997). *Éxito gerencial y cultura: Retos y oportunidades en Venezuela.* (2da edición). Caracas, Venezuela: Ediciones Dabosan, C.A.

López P., R. (2009). *La inteligencia sistémica en acción. Una estrategia efectiva de cambio.* México: Ediciones Castillo, S.A. de C.V.

Mantilla, S. (2000). Control interno. Estructura conceptual. (2da Edición). Colombia: Ecoe Ediciones.

Peter, D. (1992). *Gerencia para el futuro.* Buenos Aires, Argentina: Editorial Norma.

Quigley, A. (1996). *La investigación-acción para el desarrollo profesional. Manual Administradores. Harrisburg,* PA: Departamento de Educación.

Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. (10ma. Edición). México: Pearson Educación.

Toffler, A. (1973). *La tercera ola. Barcelona:* Editores Virgen del Valle.

CAPÍTULO 29

EL DESARROLLO DE UNA MARCA PAÍS.
La experiencia canadiense: Keep Exploring.

Juan Guillermo Quintero Sutil
Ana Karina Rojas

Resumen

"Marca País" es un instrumento fundamental en los nuevos espacios del mundo actual, orientado a potenciar y resaltar las oportunidades comerciales de una nación, mejorando su imagen, haciéndola más competitiva y generando intereses que coadyuven a su desarrollo sostenible. Su función es sostener una imagen nacional en la conciencia de los visitantes. El gobierno de Canadá emprendió hace más de treinta años, el desarrollo de una estrategia de Marca País porque existía una desconexión entre los ciudadanos y los organismos estatales, razón por la cual, era necesario impulsar una mejor imagen tomando en cuenta los servicios ofrecidos. Canadá logró construir una de las mejores Marca País del mundo, cambiando la imagen que se tenía de ella en el exterior y mejorando la percepción establecida sobre sus productos, su gente, su cultura y el turismo que se podía desarrollar allí. El propósito de esta investigación, es conocer el modelo canadiense de desarrollo y entender que es preciso promover el turismo y mejorar el desarrollo productivo, mediante el aprovechamiento racional de los recursos, recordando la responsabilidad conjunta que tienen el sector público y el privado en unir esfuerzos traducidos en: servicios de calidad, capacitación del recurso humano, vías de comunicación, infraestructura adecuada, actividades de promoción y mercadeo; entre otros aspectos, que de una manera u otra son determinantes para garantizar el éxito de la Estrategia.

Palabras Clave: Marca país, mercadeo de naciones, turismo, Canadá

Introducción

El entorno internacional actual ha determinado un mejor posicionamiento a aquellos productos y servicios que estén fuertemente respaldados en el mercado por una marca que los diferencia y que sean sinónimo de calidad. En los últimos años, los países han debido diferenciarse igualmente a través de una imagen e identidad que los posicione internacionalmente, por lo que el uso de una Estrategia Marca País (EMP) ha sido preciso.

La Estrategia Marca País busca lograr que a través de las características más resaltantes de una nación como pueden ser sus recursos naturales, productos, servicios y costumbres se pueda crear una imagen que influya positivamente en la percepción que se tiene de ésta en el extranjero.

Los países de todo el mundo que han sido vanguardistas en el desarrollo de acciones coordinadas en torno a la ejecución de una Estrategia Marca País, se han podido distinguir por el logro de múltiples beneficios evidenciados en la productividad y estimulación de sus economías, lo que avala el gran alcance de este propósito al que cada día se unen más naciones.

Descripción del modelo marca país Canadá

Actualmente podemos observar como distintas naciones han avanzado en la implementación de su marca país logrando a través de ella mostrar su mejor faceta, proyectándose como países modernos cuya marca, aunque conserva y enaltece su esencia de nación, da a conocer una imagen fresca, renovada o si se quiere más positiva de su realidad. Destacar aspectos positivos permite a las naciones no sólo mostrarse al mundo con una identidad más amigable sino prepararse para competir en el entorno internacional movidos por la posibilidad de atraer inversión extranjera, mayor flujo e impulso al sector turístico y dar a conocer sus productos en el extranjero.

Entendiendo la necesidad de poder diferenciarse y competir en el mercado internacional, países como: Polonia, Australia, Canadá, Nueva Zelanda, España y más recientemente y nuestro continente: Colombia y Ecuador, han desarrollado exitosamente sus propias marcas.

Según Simon Anholt, experto británico en medición de la reputación internacional de países y conductor del estudio Anholt – GfK Nation Brand Index, Canadá posee una de las mejores “Marcas

País" del mundo. Este ranking sobre la imagen de los países, toma en cuenta como se perciben los productos, la gente, la cultura, los gobiernos, la economía y el turismo de los países en el extranjero, generando un índice de posiciones en base a los resultados obtenidos en una medición internacional.

Gracias a mensajes claros y a la utilización de una Estrategia de Marca País (EMP) fuerte, clara y en concordancia con su realidad, aunado a la calidad de sus productos, calidad de vida, entre otros aspectos relevantes, para el estudio 2014, Canadá permanece en el quinto lugar del ranking mundial de Marca País; en el que las cuatro primeras posiciones están ocupadas por: Alemania, Estados Unidos, Reino Unido y Francia. Luego de Canadá, le siguen: Japón, Italia, Suiza, Australia y Suecia.

Se puede decir que Canadá emprendió el desarrollo de una EMP porque de alguna manera existía una desconexión entre los ciudadanos y los organismos estatales razón por la cual era necesario impulsar una buena imagen del gobierno tomando en cuenta los servicios ofrecidos.

El proyecto permitió generar una marca para el Gobierno Canadiense. Una vez realizado el estudio de mercado, se concluyó, que Canadá en general tenía una buena imagen pero poco definida. Es decir, las distintas instituciones del gobierno, presentaban entre si diferencias en sus símbolos y nombres lo que hacía que no hubiese alguna relación o semejanza entre ellas.

La estrategia utilizada para brindar una mejor imagen al gobierno canadiense consistió en:

a) Establecer la identidad en torno a la dimensión de servicio.

b) Identificar atributos para proyectar la identidad.

c) Desarrollar un plan de publicidad para fortalecer el grado de conocimiento de los servicios prestados.

d) Realizar un plan de marketing para coordinar las comunicaciones del gobierno.

e) Monitorear las percepciones de los ciudadanos canadienses, a través de investigaciones de mercadeo.

Una vez estudiada e implementada la estrategia, la identidad visual corporativa del gobierno canadiense se orientó al uso de dos únicos identificadores el "Canada Wordmark y la Waving Flag". Así, todos los organismos pertenecientes al gobierno comenzaron a usar los mismos símbolos que fueron empleados también en las comunicaciones del gobierno.

Posteriormente se planteó el desarrollo de la imagen a escala internacional para lo cual se fijó como objetivo el influir en la percepción de Canadá en el extranjero, este proyecto se contempló en tres etapas: a corto, mediano y largo plazo.

1.- A corto plazo: Incluía acciones dirigidas a objetivos y mercados concretos.

2.- A mediano plazo: Permitió el desarrollo de herramientas para apoyar a los representantes canadienses con mensajes coherentes para objetivos específicos.

3.- A largo plazo: Desarrolló atributos de los que se pudiesen beneficiar tanto los sectores comerciales como los de política exterior.

Los esfuerzos del gobierno para la promoción del país se iniciaron con acciones destinadas a alcanzar sectores empresariales definidos del ámbito internacional identificando oportunidades para captar inversión. Para la promoción del país se creó la organización Investment Partnership Program (Programa de Asociación para la Inversión).

En este sentido, en el sector turismo, este país adelantó iniciativas conjuntas entre el gobierno, el sector privado y profesionales independientes de todas las provincias, con la idea de incrementar los "ingresos por concepto de turismo", promocionando la Marca Canadá a través de un símbolo y slogan denominado: "Keep exploring" (véase la Figura 1), así como iniciativas innovadoras de mercadeo, programas de publicidad entre otros.

Figura 1. Logo marca país de Canadá

Fuente: www.canadatourism.com

Se desarrollaron un conjunto de directrices en cuanto a publicidad y promociones. Esto con el propósito de direccionar a los medios con respecto al nuevo logotipo, y así seleccionar los elementos gráficos que podían ser aplicados en diferentes formatos de anuncio y promoción. Dentro del propósito de manejo de marca en la Web se efectuó inicialmente la inclusión del logo dentro del Comité contra el Terrorismo.

Se puede decir que uno de los objetivos más importante para la marca "Canadá", era dar a conocer a sus visitantes la libertad de crear su propia experiencia, de sentir y formar vivencias, momentos que despertaran su imaginación, para así lograr su pasión.

La Comisión de Turismo Canadiense (CTC) - con sede principal en la ciudad de Vancouver y con oficinas de promoción en 11 países alrededor del mundo - es actualmente el organismo responsable de conducir las relaciones con los medios, las actividades promocionales, el lanzamiento de campañas publicitarias dirigidas a los consumidores así como de mantener presencia en los eventos comerciales que son un recurso vital para el desarrollo de la actividad turística. Los programas globales que la Comisión ha venido desempeñando han permitido inspirar y atraer más visitantes del mundo para que exploren Canadá.

De acuerdo al informe de actividades de la CTC para el año 2.014, entre algunos de los beneficios del trabajo de la Comisión sobre la actividad promocional del país se encuentran:

1.- Incremento del 10% respecto al año 2.013 en el número de visitantes de países en los que la CTC mantiene oficinas de promoción: China, Japón, Reino Unido, Australia, Brasil, Francia, Alemania, India, México, Corea del Sur y Estados Unidos.

2.- 432.000 visitantes de todo el mundo se motivaron a visitar Canadá, gracias a las compañas promocionales dirigidas por la Comisión.

3.- Se aportaron 667 millones de dólares canadienses a la actividad turística nacional, gracias a los esfuerzos directos de la Comisión.

4.- El número de puestos de trabajo en el sector turismo, sobrepasó las 627.000 plazas y 7.500 de ellas están relacionadas directamente con los esfuerzos de la Comisión.

5.- La Comisión asistió y asesoró a más de 170.000 pequeñas y medianas empresas del sector turístico en todo el país, contribuyendo a que se generaran más de 88 billones de dólares canadienses para la economía nacional.

De esta manera, se demuestra el impacto positivo que se puede lograr cuando se proponen objetivos estratégicos concretos y se agrupan esfuerzos.

Conclusión

Se puede resaltar que de alguna manera la Estrategia Marca País tiene, si se quiere, mayor valoración y capacidad de respuesta en el segmento turístico ya que en esta actividad es más idóneo/susceptible captar el interés de grandes flujos, lo que es motivado por el interés de las personas de conocer una nación de la cual, su marca dice mucho. Además, se podría también explicar porque el turismo tiene como particularidad, que propicia el desarrollo más efectivamente que cualquier otra actividad económica ya que se ve reflejado en beneficios para la industria de bienes y servicios, generación de empleo y desarrollo de inversión e infraestructura entre otros.

Sin embargo, la Estrategia Marca País puede y debe ser productiva/funcional tanto para el desarrollo de la industria turística como para el beneficio de otros rubros a través de la atracción de inversión extranjera, crecimiento de las exportaciones y el desarrollo integral del país, como plantean algunos especialistas, generando una transformación productiva en diversas áreas.

Las exportaciones por ejemplo, se pueden incentivar a través de la Estrategia Marca País porque una vez establecida ésta puede dar soporte a la comercialización de bienes para dar a conocer los productos característicos del país a otras naciones. Así a través de ellos, mostrar las capacidades con las que cuenta la nación y ganar reconocimiento, respondiendo poco a poco a las demandas crecientes que vayan siendo generadas por otros países y al mismo tiempo obligando al país exportador a mantener parámetros de calidad en la producción de sus productos para que sean comercializados en el mercado internacional. En este sentido, la imagen del país lograda a través de una correcta EMP puede ayudar a establecer y promover la identidad de productos exportables así como de las compañías que los producen.

Asimismo, la atracción de Inversión Extranjera Directa (IED) puede llegar a ser promovida por medio de este mecanismo ya que tanto los parámetros económicos como la imagen que se perciba del país en el exterior pueden influir y resultar cruciales para incentivar a inversionistas (trasnacionales y otras empresas internacionales) a considerar un lugar como estratégico o no para establecerse en él.

De hecho, lo que en la actualidad se toma en cuenta para establecer los criterios que suelen determinar la localización de la IED en un determinado país, son su percepción internacional, el dinamismo de su economía, su potencial de crecimiento, la disponibilidad, calidad y costos de factores locales de producción, la calidad de infraestructura, la facilidad para hacer negocios, las diferencias de costos en general entre diferentes localidades, entre otros aspectos.

El efecto de la Inversión Extranjera Directa (IED) en un país objetivo, depende de la naturaleza del producto que una empresa fabrique. Si la imagen del producto encaja con las características únicas de ese país, la IED tenderá a realizarse allí, ya que beneficiaría y fortalecería la imagen de marca que la compañía desea producir en un país. Otro efecto que se produce es que la imagen del país actúa de la misma forma que la popularidad de la marca del producto, es decir, las acciones de marketing que asocien la marca de la compañía al país de marca fuerte, producen resultados más favorables que aquellos producidos en países con peor imagen. Si el nombre del país crea un valor favorable adicional por medio de su imagen, entonces los consumidores le darán mayor valor al producto diferenciado. De esta manera, un país que haya desarrollado una buena estrategia de posicionamiento internacional y a su vez cuente con potencial de desarrollo económico, puede representar un escenario propicio para la recepción de Inversión Extranjera Directa, que resulta ampliamente favorable para generar fuentes de empleo en el país receptor.

Por todas estas razones, el ambiente globalizado de integración productiva internacional, ofrece importantes oportunidades para que los países en desarrollo puedan beneficiarse estática y dinámicamente de una mayor inserción en la economía internacional. Para aprovechar esas oportunidades, los países deben adoptar políticas favorables a la IED y al comercio internacional, así como desarrollar la potencialidad de sus recursos humanos y la capacidad de su infraestructura

productiva. Lo que al mismo tiempo requiere una coordinación efectiva de las políticas comerciales y de IED.

No obstante, cualesquiera sean los objetivos que se tracen para alcanzar el éxito de la mano de una Estrategia Marca País, es preciso tomar en cuenta la participación de todos los actores y sectores de la sociedad, por ejemplo, a través del desarrollo de campañas de sensibilización y concientización que les permita a todos conocer y participar en la estrategia. En este sentido, es evidente que para el desarrollo de todas las metas propuestas se requiere disponer del trabajo conjunto y la iniciativa pública y privada del país.

Los canadienses, entendieron que era preciso promover el turismo y mejorar el desarrollo productivo de su país mediante el aprovechamiento racional de sus recursos, recordando la responsabilidad conjunta que tienen el sector público y el privado en unir esfuerzos traducidos en: servicios de calidad, capacitación del recurso humano, vías de comunicación, infraestructura adecuada, actividades de promoción y mercadeo; entre otros aspectos, que de una u otra manera son determinantes para garantizar el éxito de la Estrategia. En otras palabras, la búsqueda del éxito fue liderada por el gobierno y apoyada por todas aquellas organizaciones empresariales, e instituciones en general que identificaron y evaluaron las fortalezas inherentes del país y su capacidad para impulsarlas en la creación de su imagen.

El esfuerzo de sus dirigentes, se concentró mayormente en desarrollar capacidades y crear ventajas a partir de los innumerables recursos nacionales, que le permitieron competir de mejor manera a nivel internacional con el resto de las naciones por mayores y mejores niveles de exportación de productos, servicios, atracción de inversión extranjera y turismo.

Referencias bibliográficas

Camacaro, A. (2008). *Turismo Básico: Un Enfoque Integral*. Caracas: Biosfera.

Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios: estrategias para turismo, finanzas, salud y comunicación*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

Kotler, P. y Gertner, D. (2002). Country as brand, products, and beyond: A place marketing and brand management perspective. *Brand Management*, 9, 249-261.

Kotler, P., Bowen, J. y Makens, J. (2006). *Marketing for Hospitality and Tourism*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

McIntosh, R., Goeldner, Ch. y Ritchie, B. (2008). *Turismo: Planeación, Administración y Perspectivas*. México: Limusa.

Occhipinti, R. (2003). *Marca País*. Buenos Aires: Argentina.

Valls, J. (1992.) *La Imagen de Marca de los Países*. Barcelona: McGraw-Hill Interamericana de España.

Canadian Tourism Commission (2015). Recuperado el 10 de abril de 2015, de http:www.canadatourism.com

Casado, S. (2006). Estudio sobre la Marca País en el Mundo. Recuperado el 05 de enero de 2011 de http://www.ucongreso.edu.ar

Iglesias, M. y Molina D. (2008). La estrategia marca país en la sociedad informacional. Recuperado el 05 de enero de 2011 de http://www.historia-actual.com

Organización Mundial del Turismo (2015). Obtenido el 10 de abril de 2015 de http://www.unwto.org.

Metodología e investigación

CAPÍTULO 30

VÍA METODOLÓGICA EN EL MARCO DE UNAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EN DISCUSIÓN, PARA ABORDAR EL ESTUDIO DE LA ÉTICA EMPRESARIAL

Andrés Grisanti Belandria

Resumen

El desarrollo de una indagación científica tiene como clave importante de éxito la selección adecuada de la metodología a utilizar, estando dicha selección influenciada de manera importante por la formación académica y profesional que tenga el investigador, debiendo depender la escogencia de la misma para que sea la correcta, más de las características intrínsecas del estudio, que de la posición metodológica de quien investiga. Ahora bien, si dicho estudio se hace en el marco de las ciencias administrativas, cabe preguntarse: ¿existen ciencias administrativas?, interrogante sobre la cual si bien no hay un consenso de los estudiosos del tema, si es claro que es una disciplina que al menos está en camino del reconocimiento de su cientificidad. En este ámbito de las llamadas ciencias administrativas existen innumerables tópicos de investigación, y uno de ellos, resaltante, es el de la ética empresarial, materia compleja, intangible, la cual en primera instancia pareciese más pertinente abordarla a través de la utilización de metodología cualitativa, sin embargo abrir un ventana cuantitativa puede ser una alternativa interesante y distinta a la usualmente escogida para aproximarse a esta temática. Los comportamientos éticamente incorrectos en las organizaciones ocasionan perjuicios palpables en el entorno, daños los cuales se reflejan de una manera u otra de forma cuantitativa, y por lo tanto pueden ser medibles. En síntesis la opción de la triangulación metodológica, esto es, el manejo de diversas herramientas y perspectivas ante el problema de estudio, podría resultar un camino provechoso para afrontar una investigación de ética empresarial.

Palabras clave: administración, ciencia, empresa, ética, metodología.

Problema

Buena parte del éxito que pueda tener o no una investigación, independientemente de la rama científica a que esta se refiera, depende en gran medida en atinar en la escogencia de la metodología a utilizar, bien sea la misma cualitativa, cuantitativa o mixta. Por supuesto que para esta selección metodológica no existe una fórmula mágica, debiéndose tener en consideración que para esta decisión muchas veces la misma está influenciada de manera importante por las raíces de la formación académica y profesional del investigador. Evidentemente una persona puede tener inclinación hacia una metodología u otra, lo cual es perfectamente válido, sin embargo el punto decisorio para la elección de la metodología debería ser las características particulares del estudio a realizar. Ahora bien, si el estudio a efectuar se lleva a cabo en el ámbito de las ciencias administrativas, podrían plantearse interrogantes tales como las siguientes: ¿existen en verdad las ciencias administrativas?, o: ¿es la Administración una ciencia?, inquietudes sobre las cuales concurren muchas opiniones diversas y divergentes, y si bien no hay consenso por parte de muchos estudiosos del tema, podría sostenerse que la Administración es una disciplina en desarrollo que está en camino del reconocimiento de su cientificidad.

Los tópicos a estudiar en el ámbito de las ciencias administrativas pueden tener innumerables posibilidades, y la naturaleza del elegido determinará que metodología de investigación utilizar. Un tema de vital importancia en el mundo de la Administración es el vinculado al comportamiento ético en las organizaciones, tópico sobre el cual Crespo (2003) reflexiona sobre lo ético de la ética empresarial, planteándose que la misma debería ser revisada a la luz de las grandes desigualdades e injusticias que se producen en ese artificio humano llamado empresa. La ética es un asunto de difícil medición, intangible, y al abordarse en el ámbito empresarial, el mismo tiene muchas aristas que hace que la elección de la metodología de investigación sea un asunto que entraña buena dosis de dificultad.

Enfrentar el estudio de este complejo asunto, ética y negocios, no es tarea fácil, ya que si bien los efectos nocivos del comportamiento poco ético en las organizaciones en el país, tanto públicas como privadas, son palpables, llegar con profundidad a la esencia de un tópico tan enrevesado como este, es todo un reto investigativo. En primera instancia pareciese que optar por la vía

cualitativa pudiese ser el camino que debería elegirse, sin embargo considerar abordar la problemática desde la perspectiva cuantitativa, también puede ser una opción no descartable, por lo cual podría sugerirse a la triangulación metodológica como una vía válida de aproximación.

Es una realidad que las organizaciones son el reflejo del comportamiento de la sociedad en general, tanto en nuestro país como en el mundo, y la ocurrencia de numerosas y muy importantes quiebras empresariales es señal de que algo malo está ocurriendo en el seno de la misma. La ineludible realidad de la globalización en que vivimos tiene su núcleo de preeminencia en lo económico y en lo tecnológico, circunstancia la cual indudablemente ejerce influencia relevante en el sistema de valores de las sociedades en la actualidad, por lo que intentar acercarse mediante herramientas metodológicas idóneas a este complejo contexto de la ética empresarial puede resultar una aventura investigativa interesante y provechosa.

Disertación

Las Ciencias Administrativas como Ciencia

Se entiende por ciencia *lato sensu*, al conjunto de conocimientos ordenados y sistematizados, de validez universal, fundamentados en una teoría referente a verdades generales. Dicho lo anterior habría que plantearse la siguiente disyuntiva: ¿es la Administración una ciencia?, dilema que podría aclararse, aunque sea parcialmente, a través de lo expresado por los estudiosos de la disciplina. Según Taylor (1988), la administración debía ser tratada como ciencia y no empíricamente, aplicando una metodología sistemática en el análisis y la solución de problemas. La cientificidad de la administración busca implementar métodos científicos a los problemas administrativos para alcanzar la eficiencia, aplicando dichos métodos a la organización del trabajo en las empresas, sustentándose ello en la elaboración de una hipótesis, la observación sistemática, la experimentación, el registro, la clasificación, la medición y el control. Por su parte Debbasch (1981), indica que la ciencia administrativa tiene por objeto el estudio del hecho administrativo, teniendo tres campos de investigación. El primer objeto de la ciencia administrativa es el conocimiento de lo real; en segundo término se encuentra la adecuación a los fines, y por último extraer leyes de evolución de los sistemas administrativos. Hermida, Serra y Katiska (1992) en tanto, manifiestan que la ciencia administrativa puede ser concebida como aquella que estudia a

las empresas y las organizaciones con fines descriptivos para comprender su funcionamiento, su evolución, su crecimiento y su conducta, generando esta ciencia hipótesis que permiten un nivel prescriptivo o normativo que trata de conducir los objetivos fijados, generando las aplicaciones de las distintas herramientas existentes para su consecución.

Por su parte Bunge (1999), considera a las ciencias administrativas como sociotecnología. La ciencia administrativa debe estudiar instituciones sociales, entre las cuales se encuentra la empresa, que están en conexión con el tipo de sociedad en que se halla inmersa y la lógica de funcionamiento de esa sociedad; es una tecnología social, es decir, una disciplina más que estudiar lo que es, busca cambiar la realidad de la manera más eficiente. Nonaka y Takeuchi (1999) sostienen la tesis de la teoría de la creación del conocimiento organizacional, afirmando que para trabajar sobre ello es preciso entender la naturaleza del conocimiento, debiéndose tener presente a tales efectos las siguientes dimensiones: ontología y epistemología. La dimensión ontológica considera la creación del conocimiento organizacional como algo opuesto a la creación del conocimiento individual; la dimensión epistemológica en la creación de conocimiento por su lado, se da por la interacción entre el conocimiento explícito y el tácito llevada a cabo por los individuos de una organización. Para López (2008), las ciencias administrativas tienen como objeto de estudio las organizaciones que se desarrollan mediante la toma de decisiones y, aunque se auxilian en diversas ciencias y técnicas, mantienen un carácter específico, demostrando unidad temporal y jerárquica, valor instrumental, amplitud, interdisciplinariedad y flexibilidad. Es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera cómo se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades.

Según la posición de Molina y Parra (2010), la administración es, para muchos, una ciencia, pero para otros más como ellos, la administración es tan solo una útil e indispensable actividad que realizan aquéllos que en el seno de las organizaciones toman decisiones, coordinan recursos y obtienen resultados con eficiencia y no solo con eficacia, planteándose lo siguiente: ¿es igual decir la *administración es una ciencia,* que afirmar que existe una *ciencia de la administración*?, a lo que responden que la administración constituye un espacio epistemológicamente vacío, pues ella misma, en tanto tal, solo es una actividad y no un campo del saber; es decir, no existe la "administrología", pero sí las ciencias -inclusive las técnicas- de la administración. Drucker (1999) define a las ciencias administrativas como una ciencia social, en la cual las suposiciones realmente

son mucho más importantes que los paradigmas para una ciencia natural, no existiendo comparabilidad según él, entre las ciencias sociales y las naturales. Sobre la Administración considera Jiménez Nieto (1975), que la misma es una ciencia sincrética, una ciencia de segundo grado que fusiona en sí a las ciencias sociales básicas: la Economía, el Derecho, la Ciencia Política y la Sociología, de las que toma los conceptos esenciales en cuánto explicación de los grupos intermedios. Para finalizar Kliksberg (1990), precisa a la administración como un conjunto de conocimientos referentes a las organizaciones integradas por nociones atinentes a la explicación científica de su comportamiento, y nociones concernientes a su tecnología de conducción, precisando que existe la posibilidad de un conocimiento científico de las organizaciones, o sea, de estructurar una ciencia de la administración.

De la compilación de opiniones realizada sobre las ciencias administrativas o de la administración cómo una ciencia, queda claro que no existe un consenso sobre el particular. El planteamiento de la cientificidad o no de la administración comenzó a proponerse con cierta rigurosidad desde la época de Frederik Taylor, reconocido por muchos como padre de la Administración Científica. En tiempos más actuales hay quienes han ubicado a las ciencias administrativas como una ciencia social, Drucker entre ellos, y como tal, diferente a las ciencias naturales. Otros identifican a las ciencias administrativas dentro de una categoría especial, como es el caso de Bunge, al clasificar a las mismas como socio-tecnología. La tesis de cuestionar a la administración como una ciencia, también aparece siempre a la hora de buscar opinión de estudiosos del tema, tal como señalan Molina y Parra, quienes sostienen que la administración no es una ciencia, sino una útil e indispensable actividad que realizan aquéllos que se desempeñan en el seno de las organizaciones. Finalmente algunos por su parte como Kliksberg, distinguen a la administración como un área con posibilidad de estructurar el conocimiento científico de las organizaciones.

Consideraciones sobre la ética empresarial

¿Qué tipo de relación existe entre el comportamiento ético de las organizaciones empresariales y el éxito económico de los negocios? Las organizaciones empresariales deben tener muy presente que una apropiada conducta ética no sólo les podrá generar buenos dividendos económicos, sino que esto al final de cuentas, vendrá acompañado por beneficios de distinta naturaleza que

impactarán de manera positiva el entorno donde realizan su actuación. Obtener utilidades producto de la actividad de una empresa es un fin que no se puede dejar de lado, pero muchas compañías están conscientes que sus cotas máximas de satisfacción no terminan con la distribución de ganancias a sus accionistas, sino que tal vez sus mayores recompensas pueden provenir por la repercusión de sus aportes al bien común general producto de la responsabilidad social empresarial desplegada.

La ética empresarial tiene tal nivel de dificultad, que un connotado estudioso de los temas gerenciales como Drucker (2001), sostenía que no existía una ética propia de los negocios ni hace falta tal cosa, ello en el sentido de que la ética de las personas es apropiada para cubrir las situaciones que se les presentan a las empresas. Ciertamente las organizaciones son movidas por las personas, y la ética de éstas por supuesto tiene una influencia en el comportamiento que en este sentido tengan las entidades, sin embargo hay quiénes se atreven a fijar posición sobre la existencia de una ética empresarial, tal como lo hace la European Business Ethic NetWork, sosteniendo a este respecto lo siguiente: *La ética empresarial es una reflexión sobre las prácticas de negocios en las que se implican las normas y valores de los individuos, de las empresas y de la sociedad.*

En base a lo anterior cabría plantearse: ¿la ética empresarial en los negocios tiene justificación? Esta es una importante cavilación que deben enfrentar aquellos que investigan a las entidades organizacionales y el proceder de las personas en estas, ello debido a la común presencia de tensión entre los valores éticos empresariales y la percepción propia del mundo de cada individuo. Este no es un conflicto de solución sencilla, sosteniendo Gómez (2010) en el ámbito de las posiciones éticas de las personas, que sería muy fácil la vida si en la esfera de la moral los humanos coincidiesen con la misma exactitud y la misma necesidad absoluta con que coinciden en la esfera de la lógica. Es claro entender que es muy difícil que las personas tengan la misma comprensión de la moral, la misma idea respecto de qué es justo, la lealtad, lo correcto, la honestidad, lo bueno o lo malo. Sobre esta contraposición entre la lógica y la ética, el mismo Gómez (2001) indica que siempre que se esté ante una realidad que es de una manera determinada y que no puede ser de otra, la ética está sobrando, ya que en un mundo donde todo efecto tiene una causa y toda causa un efecto, la ética no pasaría de ser un adorno, pero por fortuna ello no es así.

Aproximación metodológica a la ética en el ámbito de la Administración

El tema de la ética no es un tópico sencillo de abordar por la complejidad del asunto, y quizás una acertada selección del método o métodos de investigación para examinar la problemática que se plantea, pueda ser una valiosa herramienta para desarrollar el estudio por una vía exitosa. A primeras de cambio pareciese claro que un tema como la ética es difícil estudiarlo solo a través de un método, por lo que la utilización de la herramienta de la triangulación es una vía pertinente. Según Denzin (1970), uno de los autores que mayor atención ha prestado a la triangulación, la misma es la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular. La triangulación no persigue otra cosa que aumentar la validez de las investigaciones, y se efectúa a partir de la contraposición y comparación constante de distintas miradas hacia el objeto de estudio, ya sea a partir de fuentes heterogéneas de información (que incluye distintas personas, períodos de tiempo, documentos), por diversos métodos utilizados (entrevistas, cuestionarios, escritos) o bien mediante diferentes diseños y teorías. En una investigación en las ciencias sociales, el objeto de estudio son los sujetos, estando dada la especificidad del foco de la indagación por el problema determinado que se desea investigar.

Desde este punto de vista, los estudios cualitativos siempre tienen un carácter fenomenológico que expresa el vínculo dialéctico que surge en la relación intersubjetiva entre las personas que conforman la unidad de estudio (Ruiz Olabuénaga, 1996). Se podría decir entonces que la triangulación se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías o de ambientes en el estudio de un fenómeno, estimándose que uno de los provechos de la misma es que cuando dos estrategias muestran resultados muy parecidos, esto ratifica los hallazgos; pero cuando, por contraste, estos resultados no lo son, la triangulación brinda una ocasión para que se construya una perspectiva más completa respecto a la interpretación del fenómeno en estudio, ya que éste muestra su complejidad y esto a su vez enriquece la investigación y ofrece la oportunidad de que se efectúen nuevos planteamientos.

En base a lo anotado atinente a la triangulación, utilizar una combinación de medios cualitativos y cuantitativos, quizás pueda ser una camino procedente al momento de decidirse estudiar la problemática de la ética empresarial. De Andrea (2010) señala que la metodología de la

investigación desde una perspectiva netamente cuantitativa tiene sus bases epistemológicas en el positivismo y el postpositivismo, en cambio desde la perspectiva cualitativa, se puede decir que las bases epistemológicas son la fenomenología, el interaccionismo simbólico, la sociología crítica y la hermenéutica. Ante lo anterior De Andrea se plantea si estas dos perspectivas son inconmensurables, dando como respuesta que no, y además que son posibles de ser integradas con el fin de optimizar la investigación que se esté llevando a cabo, siendo la idea en la presente proposición fundamentar que los comportamientos éticos indebidos pueden dejar huella palpable, y a tales efectos podría ser útil acudir a índices, cifras, datos, lo más objetivos posibles, esto es, apoyándose en herramientas cuantitativas, buscando establecer relaciones entre información cuantificada y la evidencia cualitativa para intentar inferir más allá de los datos.

El paradigma cuantitativo surge de las ciencias naturales, extrapolándose a las ciencias sociales, siendo la metodología cuantitativa aquella que permite examinar los datos de manera numérica, bien sea en el campo de la estadística (empirismo) o en la deducción lógica (racionalismo). Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010) respecto a los procedimientos para analizar los datos, señalan que el énfasis debe centrase en la interpretación de los métodos de análisis cuantitativo y no en los procedimientos de cálculo de éstos. Si de deducción lógica se trata, es necesario entonces apoyarse en el racionalismo crítico, que tiene como premisa que la ciencia es racional, y por tanto las creencias pueden ser sometidas a críticas. En este sentido Popper (1980), argumenta que los intentos de ver y encontrar la verdad no son definitivos, ya que siempre están abiertos a mejorarse, ello debido a que el conocimiento de las personas, sus doctrinas, son conjeturales; la aparente verdad consiste en supuestos o hipótesis más que en realidades definitivas o certeras, por lo que la crítica y la discusión crítica son los únicos medios de los cuales se dispone para acercarse a la verdad.

Reflexiones finales

Recapitulando, pareciese que la administración se encuentra en una especie de hibernación científica, y que según Hermida, Serra y Katiska, necesita recrear sus bases teóricas, buscar las hipótesis fundamentales de su estructura científica y lograr su definitiva ubicación epistemológica y su metodología de aplicación. En nuestro sentir personal no quisiésemos que a la administración

se le considerase como una ciencia de segundo grado como la define Jiménez Nieto, pero para ello todos los que hacen vida de una manera u otra en este ámbito de las ciencias administrativas, deben profundizar en la realización de muchas más investigaciones en la materia.

Todo saber y conocimiento es una interpretación, sin embargo la interpretación de la realidad será viable sólo si se da una aproximación certera a la misma. Para inmiscuirse en el estudio de los negocios y la ética dentro del marco de las referidas ciencias administrativas, hay que buscar las mejores vías para enfrentar un reto de tal naturaleza, máxime cuando se desarrolla en un espectro tan dinámico como lo es el mundo organizacional en los tiempos que se viven. El tema de la ética empresarial ciertamente es una materia compleja, para lo cual resulta apropiado parafrasear a una reconocida autoridad de las ciencias sociales como Morín, quien sostiene, con razón, que complejo es todo aquello que no puede reducirse a una idea simple, premisa en la cual encaja en toda su dimensión una investigación sólida que se aspire a realizar de la ética y su vínculo con los negocios.

En consonancia con lo desarrollado en este escrito, y a manera de cierre, se propone entonces a la triangulación metodológica como ruta de investigación válida para afrontar la dificultad de temas de estudio complejos como la ética empresarial, intentando de esta manera poder enfocarlos holísticamente de manera integral. Para finalizar debe anotarse sin embargo, que los métodos no son la verdad, constituyendo solo herramientas, procedimientos, instrumentos y maneras de articular la teoría para escrutar un problema, y que al utilizarlos, facilitan su comprensión.

Referencias

Bunge, Mario (1999). Las ciencias sociales en discusión: una perspectiva filosófica. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.

Crespo, Miguel (2003). Lo ético de la ética empresarial. Revista Venezolana de Gerencia. Año 8. Nº 22, pp. 307-322. Universidad del Zulia.

De Andrea, Nidia (2010). Perspectivas cualitativa y cuantitativa en investigación ¿inconmensurables? Revista Fundamentos en Humanidades. Año XI - Número I, pp. 53 - 66. Universidad Nacional de San Luis - Argentina

Debbasch, Charles (1981). Ciencia Administrativa - Administración Pública - 2da. ed. Traductor: José Antonio Colas. Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid.

Denzin, N.K. (1978). The research act: A theoretical introduction to sociological methods. Praeger - New York.

Drucker, Peter (1999). Los desafíos de la administración en el siglo XXI. Edit. Sudamericana. Buenos Aires

Drucker, Peter (2001). La Gerencia: Tareas, Responsabilidades y Prácticas. Ed. El Ateneo. Buenos Aires.

European Business Ethic NetWork. (EBEN). (2015). http://www.eben-net.org/

Gómez, Emeterio (2001). Atenas y Jerusalén. Editorial: Panapo, Caracas.

Gómez, Emeterio (2010). ¿Qué es lo humano en ti? Editorial: CONINDUSTRIA. Caracas.

Hermida, J., Serra, R. y Katiska E. (1992). Administración y Estrategia - Teoría y Práctica - 4ta. ed. Ediciones Machi. Buenos Aires.

Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (5ta ed.). Mc Graw Hill. México D.F.

Jiménez Nieto, Juan (1975). Teoría General de la Administración - La Ciencia Administrativa a la luz del Análisis Sistémico - Editorial Tecnos. Madrid.

Kliksberg Bernardo (1990). El pensamiento organizativo. 12va. ed. Tesis. Buenos Aires.

López, Julio (2008). Introducción al estudio del estatus epistemológico de las ciencias administrativas en Mario Bunge. Revista Gestión en el Tercer Milenio. Volumen 11, Nro. 22. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Molina, C. y Parra, M. (2010). ¿Es la Administración una ciencia o sólo una actividad científica? Revista Exploratoris. Vol. 1, pp. 1-6. México. Disponible en: http://academiajournals.com/downloads/Minerva10x.pdf

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento - Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación - Castillo Hnos. de C.V. México, D.F.

Popper, Karl (1980). La lógica de la investigación científica. (Trad. Víctor Sánchez de Zavala). (5ta. reimpresión). Editorial Tecnos, S.A. Madrid - España.

Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. (1996) Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones de la Universidad de Deusto. Bilbao - España.

Taylor, Frederick W. (1988). Principios de la Administración Científica. Editorial Herrero Hermanos Sucs. México D.F.

CAPÍTULO 31

INVESTIGACIÓN DESDE LA EPISTEME POPULAR: UN ENFOQUE REFERENCIAL TEÓRICO-EPISTEMOLÓGICO-METODOLÓGICO PROPOSITIVO

Vivian González
Eusebio De Caires

Resumen

Si bien es cierto que la literatura sobre cómo hacer investigación cualitativa recomienda mantenerse libre de ataduras con una teoría científica determinada (Martínez, 1998), esta consideración tiene sus excepciones por cuanto que existen nuevos planteamientos teóricos para la comprensión de la realidad. Este es el caso que aquí nos ocupa: Episteme popular de A. Moreno (1995), por su misma novedad, representa un valioso aporte a la ciencia y, además, ofrece, aún, espacio a desarrollar por lo reciente de su aparición y lo complejo de su configuración. Este es el objetivo de esta exposición e investigación documental: presentar los propositivos aportes epistemológicos y metodológicos de la Episteme popular de Moreno, y con él el Centro de Investigaciones Populares (CIP). Sus estudios sobre la episteme nos muestran una metódica que posibilita develar los fundamentales significados de la estructura socio-antropológica, cultural y de mundo-de-vida de nosotros los venezolanos. Hermenéutica de nuestra realidad popular es, siguiendo al autor, un campo amplio y profundo, todo un reto para el investigador comprometido con la comprensión de la vida concreta vivida del venezolano popular, útil para entender los acuciantes problemas de nuestra sociedad actual.

Palabras claves: Episteme popular, investigación convivida, hermenéutica.

Introducción

Exponemos a continuación una semblanza, producto de una investigación documental, en torno al enfoque teórico-epistemológico-metodológico de Alejandro Moreno en cuanto a la identidad del

venezolano, un asunto de distinción de mundos-de-vida desde los cuales se produjeron las distintas epistemes que coexisten en la actualidad histórica y actual en nuestro país. En esta oportunidad centramos la exposición en la episteme popular, la episteme del mundo-de-vida popular venezolano.

La vida concreta del venezolano popular como apuesta epistemológica

Es imprescindible para todo aquel que quiera conocer sobre la Investigación de Moreno (1995, 1998, 2002, 2009, 2015) saber cómo ésta se inició. Moreno nos presenta la historia de su implicación y camino de comprensión. Él deja claro que los inicios de la investigación convivida sobre el mundo popular venezolano no obedecen a una intención científica. Ella surgió como exigencia de la experiencia que vivía en el barrio. No fue una investigación para conocer del barrio sino una investigación para in-vivir.

Moreno (1995), cuenta de su historia con el barrio "Las Zanjas". Dice que se insertó él en el barrio caraqueño y compartió toda circunstancia de la comunidad, desde la vida familiar hasta las preocupaciones y luchas por organizarse, mejorar, defenderse de policías y delincuentes, eludir la recluta, conseguir trabajo, presionar para que les mandaran el agua.

La vida en el barrio caraqueño se le convirtió en investigación. Moreno no pudo entender a la gente del barrio. Las prácticas concretas del vivir popular le resultaban incomprendidas cuando él pretendió estudiarlas desde las ciencias de la conducta. La vida en el barrio, se le ocurrió pensar, parecían obedecer a otra lógica que no era la misma que él tenía y que había obtenido en su formación académica-profesional.

El investigador reconoce que se "encontraba dividido": intelectualmente pensaba de una manera y en la practicación de la vida actuaba de otra. La misma vivenciación le obligaba a olvidarse de sus conocimientos y a dejarse guiar por la vida de la gente suspendiendo todo juicio y toda praxis que proviniera del conocimiento elaborado y ya obtenido como psicólogo.

Dentro de la práctica vital del barrio, pensó que debían existir posibles categorías y reglas para elaborar un conocimiento que fuera el apalabramiento de ella. Comprender exigía

pensar desde dentro de la vida de la gente del barrio y de su covivimiento en ella. La vida se le convirtió en investigación. Investigar la vida del barrio se convirtió en interpretar y comprender la vida desde su propio sentido, al interior de la estructura constitutiva de la comunidad (1995). Moreno se dedicó a comprender la manera particular de practicar el vivir del venezolano popular.

Moreno (1995,1998), refiere una historia de **implicación** que se da por el modo como él se insertó en la vida del barrio. Él pasa por un proceso que se inicia como implicación y se constituye en implicancia: La implicación entendida como un proceso para quien viene de fuera, no sólo espacialmente sino en toda su estructura de vida y persona, y va siendo absorbido –y se va dejando absorber – en los pliegues de la vida de toda una comunidad. La implicación terminó en implicancia Este término lo define el autor como implicación lograda (2001). Moreno, sacerdote, maestro, psicólogo y profesor universitario, se propone, desde ese entonces, comprender la vida que vive la gente del barrio, pero su formación y experiencia profesional lo condujeron por un análisis que no respondía a la realidad. El motivo de ello era que al principio fue una investigación externa, desde categorías para él incuestionables, con métodos científicamente validados. Ese conocimiento estaba regido por estructuras cognoscitivas previas y ajenas a esa realidad. De ese modo era como conocía pero no comprendía (1998).

Objetivo

Producir una síntesis documental de los aportes epistemológicos - metodológicos de la teoría Episteme popular de A. Moreno

Metodología de una Investigación Convivida

Un proceso de transformación personal

Moreno, en un proceso de transformación personal, llega a darse cuenta que las fuentes de la comprensión se encuentran en el discurrir de la vida, en su practicación Estas fuentes las ubica en el "registro sistemático del vivimiento" y en el vivimiento de las personas: "historia-de-vida" -las palabras unidas para identificar al uso del concepto en el CIP–. (1998, p. 30).

Dentro de esa implicancia y convivencia, Moreno realiza las investigaciones que conocemos como la Historia-de-vida de Felicia (1998) y la Historia-de-vida de Pedro (2002). Ellas se producen en el vivimiento y comprensión como un solo proceso relacional. "Sin la relación previa, la confianza, la mutua implicación, ya implicancia, en el mundo-de-vida y la comunicación en sus claves, la elaboración" (p.13) de esas historias-de-vida no hubiesen sido comprensibles.

Historia de investigación con historias-de-vida

La Historia-de-vida de Felicia (Moreno y otros, 199a) y la Historia-de-vida de Pedro (Moreno, 2002) presentan, integralmente, el método, rutas y resultados de dos investigaciones sobre el mundo popular venezolano. La lectura de los dos textos dan cuenta de cómo éstas fueron elaboradas e interpretadas-comprendidas desde la co-vivencia y la implicancia en su propio mundo-de-vida. En ambas experiencias de investigación el proceso se efectúa desde dentro del mundo-de-vida en el que viven estas personas y que vive en ellas. Su mundo-de-vida es el horizonte de comprensión para la comprensión-interpretación y producción del conocimiento.

Centrarse en la historia

Moreno y el CIP (1998, 2002), coincidiendo con Ferrarotti, trabajan con historias de vida centrándose en la historia como aquello que se investiga. Así la historia no es instrumento ni método que sirve para investigar un tema reestablecido. Entonces, si la historia se toma como lo que se va a investigar, no hay necesidad de buscar temas o aspectos determinados de ella. Es la vida en su totalidad lo que se va a conocer, y no los intereses previos del investigador.

De igual forma, Moreno y el CIP, entienden con Ferrarotti (2012) que en una historia de vida está toda la realidad social de un grupo humano. Así, pues, Moreno, se apoya en esos dos postulados de Ferrarotti "para concluir que las historias de vida constituyen una investigación autónoma, una producción de conocimiento social independiente y, por lo mismo, una apuesta epistemológica`"(p. 15). De partida, pues, este enfoque posee la potencialidad de abordar el conocimiento de lo social de una manera autónoma, de ese modo asume sus propios fundamentos teóricos y sus propios modos de conducir la producción del conocimiento, además de proceder según un método propio.

Moreno (2009, p.76) se distancia de Ferrarotti en que éste, por una parte, "no aporta datos empíricos para sostener sus tres afirmaciones básicas, sólo datos teóricos", mientras que el CIP parte de la práctica concreta. Segundo, porque "Ferrarotti parte de un supuesto implícito en su razonamiento y no expresado: que las condiciones de posibilidad del conocimiento son universales, trascendentales, y por lo mismo existe un horizonte hermenéutico válido para todo conocimiento, siempre que se haga una adecuada `epojé` que libere al conocedor de sus adherencias subjetivas" (p.38). Así, este supuesto, analiza Moreno, presente en el planteamiento científico moderno, pretende estar más allá de toda cultura y situación histórica. Además de que ese mismo supuesto es producto de una cultura en una sociedad histórica, la modernidad. Esto mismo cuestiona su pretensión de universalidad.

Sin pretensiones de universalidad: una metódica

Los trabajos del CIP son válidos para una realidad humana particular, no pretenden ninguna universalidad. Pone en claro, además, que las realidades humanas deben ser interpretadas desde dentro de ellas y no desde otro horizonte de comprensión; en consecuencia, en el CIP practican "una investigación liberada de categorías y métodos elaborados en otro horizonte hermenéutico porque la in-vivenciación misma y la historia los pone en jaque" (p. 18). Todo ello es utilizado como instrumentos y no como marcos referenciales.

Para interpretar la vida del venezolano popular, el CIP ha ido produciendo toda una metódica de trabajo adecuada a la realidad que se investiga. La vida, tal como parece, en la historia-de-vida, es lo investigado. La vida del venezolano popular. La historia-de-vida son despliegue de significado y de significados. No son, pues, datos los que se buscan en la historia-de-vida, son los significados.

El investigador sólo tiene que estar atento a lo que comunica la historia porque en ella habita un sentido que posibilita la historia. La persona que narra lo hace ya dentro de un significado propio a una cultura o sociedad. Son esos significados los que le dan la integralidad al todo de su narración.

Son esos significados los que le dan la integralidad al todo de su narración

Los **significados**, los define Moreno (2002, XV) como "El conjunto integrado de practicación, vivencia, afectividad y simbolización". Esta es una definición sintética la cual queda más explicitada en el glosario que antecede a la Historia-de-vida de Pedro, ya citada.

Algunos aspectos narrados en la historia de vida son conscientes, pero otros no. Sobre los significados que hay en cada historia, la persona que narra no tiene control. Los significados habitan en la persona, son significados comunes a su grupo humano, y dirigen su modo de pensar, de hacer y de sentir. Esta forma de vida unida y sentidizada en la practicación primera hay que comprenderla a la manera de una totalidad de vida. "Eso es lo que llamamos mundo-de-vida, donde vida vivida en una practicación primera es fuente del significado del término" (p .XXV). La persona no es consciente de los significados que la poseen; en su conducta y en su historia-de-vida emergen los significados.

Investigación Convivida recibe su nombre de la misma forma de investigar

Investigación Convivida recibe su nombre de la misma forma de investigar que se les planteo a los integrantes del CIP como la más adecuada para la comprensión del pueblo venezolano. Concibe el Centro, *investigación* como "darle palabra a lo vivido" (id XXIII). Aquí los investigadores se consideran como "convivientes reflexivos de la vida. In-vivientes en la trama co-vivida" (Moreno, 1998:19). La producción del conocimiento se da en la in-vivencia, en la implicancia, por tanto en la *convivencia*.

Los investigadores del CIP tiene como trabajo apalabrar esa vida, convertirla en discurso explícito y ordenado lo más cercano posible a la vida."Tanto en Felicia (1998) como en Pedro (2002), mediante la acción hermenéutica, persiguen elaborar un conocimiento comprensivo de los significados fundamentales que constituyen la estructura de practicaciones, vivencias, afectividad y simbología del mundo-de-vida popular" (Moreno, 2002, XV).

Para conocer ese mundo-de-vida, esa comunidad, no es necesario conocer sino la historia. El investigador sólo tiene que estar atento a lo que comunica la historia porque en ella habita un

sentido que posibilita la historia. La novedad de la investigación convivida está en que ésta está planteada dentro de una relación. El planteamiento del Centro, investigación convivida, parte radicalmente desde la relación (Brandt, 1999).

La historia-de-vida no la concibe el Centro como algo ya hecho, es decir, como la vida que vive una persona, sino como algo que se produce en la relación historiador-cohistoriador. No se produce, pues, en soledad, sino que se da con el otro, y así, los dos la construyen. De este modo, las condiciones para que surja una historia- de- vida la decretan los coautores.

Investigar en relación exige la participación de, al menos, dos investigadores básicos, el historiador o narrador y el escucha o cohistoriador, dos coautores de la historia-de-vida (Moreno, 2002b; Rodríguez, 2002). Son coautores en una relación directa de interlocutores, pertenecientes a una realidad histórico-social actual. Además de estos dos se cuenta con el grupo de investigadores del Cip con quienes se comparten las reflexiones que se van produciendo durante la investigación; todos los investigadores comparten el mismo horizonte de comprensión. De esta manera, compartir el horizonte de la historia es investigarla en sus mismos significados.

Para conocer fielmente la realidad popular es esencial la posición hermenéutica del conocedor, el horizonte interpretativo en el que conoce.

> Si el conocedor está ubicado en un horizonte hermenéutico radicalmente distinto de aquel en el que tiene su existencia la historia, lo conocido será un artificio, una ficción técnica de quien lo elabora. Sin la implicancia in-viviente en el horizonte hermenéutico-vivencial de la historia no resultan válidos los postulados de Ferrarotti (Moreno, 1998, p.15)

El investigador, en esta propuesta investigativa, se concibe como coautor de la historia-de-vida. Conoce del mundo popular en independencia de conocimiento con respecto al mundo moderno. Cuando el investigador, entonces, está dispuesto a conocer un mundo-de-vida como otro, distinto, y no como una parte de un único modo de vivir, ha comenzado ya en él un proceso de transformación personal-profesional. Asume él una posición epistemológica abierta a la novedad. Empieza a estar atento a escuchar en el otro lo novedoso. Va apareciendo en el investigador la implicancia (Moreno, 2002b) referida a una posición en el cohistoriador que le permite escuchar

desde dentro del propio mundo-de-vida investigado los significados del mismo. Es una posición, es un "lugar", desde el que el cohistoriador debe estar situado para escuchar la novedad. Es imprescindible la fusión historiador-cohistoriador, por pertenencia, a un horizonte hermenéutico compartido en cuyos marcos se produce la comprensión-interpretación de la historia-de-vida.

Como ya dije, para hacer tal trabajo se hace necesario implicarse radicalmente en la realidad. Eso es lo que llamamos **implicancia**. La implicancia está fundada en la pertenencia. Para poder entender una historia -de-vida se requiere (Moreno, 2002) pertenecer al mundo al cual pertenece la historia-de-vida. Puede ser una pertenencia de origen o, también, adquirida, que consiste en convivir, es decir, vivir la misma vida que vive la gente cuya historia-de-vida nos va a servir de parámetro. **Convivir**, esto es, participar del mismo mundo-de-vida, del mismo estilo, las mismas claves, los mismos códigos, la misma tradición. Pertenecer, según el CIP, entonces, es entrar en la convivencia.

Convivencia en la práctica fundamental de ese mundo-de-vida, para desde allí poder comprender la historia-de-vida. La convivencia, como bien señala Piñango en el prólogo de la Historia-de-vida de Pedro (Moreno,2002), permite alcanzar ámbitos que usualmente están vedados, pero también obliga a plantear y replantear constantemente el tema de la objetividad, en el sentido usual de aprehensión de la realidad. Lo más importante, señala Piñango (id, XI) de la aproximación de Moreno sobre este asunto de la objetividad es que "constituye una redefinición de lo que es "objetivo`".

La implicancia por pertenencia de origen al mundo-de-vida popular es diferente a la implicancia de un cohistoriador que viene de un mundo-de-vida ajeno al popular. Si el investigador es venezolano de origen, muy probablemente pertenece al mundo popular. La mayoría de la población venezolana pertenece al mundo-de-vida popular (Moreno, 1995b). En el cohistoriador se produce la implicancia porque van resonando en él las vivencias-significados que el historiador narra. El cohistoriador va encontrando como resuena en él el mundo narrado por el historiador. Poco a poco, a medida que se va produciendo la historia-de-vida, él va validando el sentido narrado con su vivencia particular: "Así es", "En mi familia, pasó así", entre otras, son las expresiones que el cohistoriador implicado en el relato va expresando como muestra de su pertenencia de origen

popular. Todo el contraste que se produce se da con la vivencia que tiene el cohistoriador (Rodríguez, 2002).

Discusión

De lo que se trata en esta investigación es de reconocer lo que somos los venezolanos

Hay que tener presente que de lo que se trata en esta investigación convivida es de reconocer lo que somos los venezolanos, y ello exige escuchar nuestra vida, cómo la vivimos y saber de qué vida se trata. De esto, sólo los estudios de Moreno, y con él el CIP, han dado aportes. De modo, pues, el cohistoriador implicado por su origen en el mundo popular tiene la oportunidad de reconocerse en el mundo cultural al que pertenece.

Como ya señalé, en la narración no interesan los datos sino el sentido que funda, en tal caso, los datos. No es asunto de recuerdos y de tener buena memoria, sino de que fluya la historia lo más libre que pueda. En una circunstancia de confianza e implicación la historia-de-vida corre fácilmente (Moreno,1998a, 2002a).

El proceso de la producción de la narración corre en un marco de la relación

No se observa que en el CIP la historia se de en una situación de entrevistador-entrevistado, pues el proceso de la producción de la narración corre en un marco de encuentro que postula la relación afectiva. La posición es de encuentro en la narración y no de separación. De modo, pues, que el conocer del mundo-de-vida popular se da en la convivencia. El mundo popular (Moreno, 1995, 1998, 2002) estructurado sobre la relación sólo puede ser conocido relacionalmente. No es un procedimiento sin fundamento, entonces, que la metódica del CIP tenga por delante el principio de la relación en la investigación.

La hermenéutica del CIP

La hermenéutica del CIP (González y Moreno, 2008) va más allá de la hermenéutica del texto y no se queda en comprensión psicológica de un sujeto, sino que busca desvelar el significado estructural, común, de la praxis de una comunidad humana. No es la psicología de la persona lo

que interesa pues no se trata de hacer un estudio de casos. Se trata de la cultura vivida, cómo se practica y se hace mundo, ese mundo-de-vida.

La interpretación de la historia-de-vida en el Centro (Moreno, 2002b, Brandt, 1999) no se queda en el análisis del texto o de algunas variedades de análisis del discurso. Sobre todo se distancia de esto porque cuando se interpreta la historia a través del análisis de discurso, la explicación que se produce está sujeta a puntos de vista previos y externos a la historia misma; de ese modo, la historia queda reducida a una explicación de la vida que no se corresponde con la realidad. En el CIP se hace, más bien, acción hermenéutica, o mejor, practicación hermenéutica.

El punto de partida es la implicancia (Pérez, 1998), vivirse dentro del horizonte de vida del historiador, vida humana concreta. En el CIP, señala Pérez, de lo que se trata es de entrar en la vivencia y de darle palabra a esa vivencia. Además, después de esto, producir su conocimiento para que el mundo moderno conozca y reconozca su existencia propia. La misma interpretación forma parte de la historia-de-vida. Interpretar la vida se centra permanentemente en la vida y no solamente en el texto.

A modo de síntesis

A los fines de este artículo podemos decir que, a diferencia de la hermenéutica clásica en la hermenéutica del CIP el movimiento es de vida vivida a vida apalabrada. El requisito de vivirse en comunidad los dos coautores, historiador-cohistoriador, es vivir los propios códigos de significado del mundo-de-vida popular.

Así, de este modo, Moreno se plantea una hermenéutica distinta por cuanto los investigadores parten de la historia-de-vida y no de un conocimiento externo a ella. Esto implica una postura investigativa: la metódica. Investigar las prácticas concretas de vida de un grupo humano histórico y actual, el mundo popular, ha implicado en el Centro servirse de un conjunto de métodos más que ceñirse a uno sólo. La realidad investigada lo impuso de ese modo. Como el trabajo en el CIP se distingue de otros por la relación-implicancia en la que se da la investigación, su metódica, en consecuencia, va con ese postulado: apalabrar la vida desde su sentido raigal.

Referencias Bibliográficas

Brandt, J. (1999). Historia-de-vida como apuesta epistemológica. En Heterotopía nº 1-99. Caracas: CIP.

González, V y Moreno, A. (2008). La Orientación como Problema. Caracas: CIP.

Moreno, A. (1995). El Aro y la Trama: Episteme, Modernidad y Pueblo. Valencia: Edit. Librería Universitaria UC

_____(1998). Historia-de-vida de Felicia Valera. Caracas: CONICIT.

_____ (2002). Buscando Padre: Historia-de-vida de pedro Díaz Luna. Valencia: Edit. Librería Universitaria UC.

Moreno, A. y otros (2009). Y salimos a matar gente. Perfil del delincuente violento de origen popular venezolano. Maracaibo: LUZ.

_____ (2015). Socio-antropología del venezolano. Mimeo, en imprenta. Caracas: Fundación Empresas Polar.

CAPÍTULO 32

PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTO EN LA TESIS DOCTORAL REFLEXIONES A CONSIDERAR

Mogollón, Amada
Saavedra, Esther

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo producir espacios conducentes a gestar conocimiento aplicable durante la elaboración de la Tesis Doctoral cuyo requisito es propiciar innovadoras investigaciones del hecho investigativo en educación **y** contexto social. Asimismo, esta investigación es el producto de la búsqueda de horizontes humanistas y éticos encargados de garantizar la producción de saberes con posturas destinadas a transformar el espacio complejo que conforma la tesis. En consecuencia, la investigación tiene como objetivo general analizar la vinculación entre la producción de conocimiento y los elementos, estructura y aspectos formales que conforman la Tesis Doctoral considerando algunas reflexiones conformadas por elementos, estructura, argumento, defensa, publicación y corpus del trabajo de investigación. Finalmente, la producción de conocimiento en la tesis proporcionó como conclusión según datos en la escala de Likert un $\alpha = 0,95$ con respuestas de tres alternativas orientadas a presentar información proveniente del hacer investigativo con postura relevante y profunda del saber, donde la acción comunicativa, toma de decisiones y conocimiento representan el camino a seguir convertido en ventana generadora de contextos conducente a repensar y reflexionar sobre el nuevo corpus que interpreta la realidad, mantiene comunicación permanente, actúa en beneficio de los intereses y transfiere nuevo conocimiento científico plasmado en la Tesis Doctoral.

Palabras clave: Tesis doctoral, elementos, estructura.

Introducción

La universidad cumple función rectora centrada en la educación, academia, innovación, excelencia e investigación y difunde saberes por medio de la acción investigativa inspirada en la democracia, justicia social y participación mediante la aplicación de las funciones de planificación, organización y desarrollo de programas dispuestos a estimular el repensar de los procesos de investigación y, por ende, la elaboración de la Tesis Doctoral en el área del conocimiento científico y social.

Desde este escenario, las universidades venezolanas a través de los Programas de Postgrado y en especial el de Doctorado presentan como requisito primordial la realización de la Tesis Doctoral elaborada con pertinencia social, responsabilidad y ética hacia la construcción de conocimiento de acuerdo a las exigencias que necesitan los procesos investigativos donde opere la diversidad de información de interés para el discurso, argumento, corpus de la tesis, defensa y publicación comprometidos con las diferentes posturas autopoiéticas dentro y fuera del escenario socio-educativo.

En este sentido, la investigación permitió aportar información precisa capaz de conectarse con los espacios investigativos del futuro doctor, centrados en la participación, comunicación e interpretación vinculados a la ejecución de relevantes Tesis Doctorales responsables de promover tejidos de conocimiento originales que permitan impulsar los procesos de transformación. De ello, resulta preciso destacar que ese tejido de saberes está conectado con el verdadero sendero del conocimiento con la finalidad única de generar investigaciones conformadas de argumentos específicos, profundos y coherentes a nivel regional, nacional e internacional.

Direccionalidad del Problema

El conocimiento creciente dentro y fuera de la estructura organizativa universitaria se soporta con varios enfoques, siendo uno de ellos el multidisciplinario y complejo orientado a fabricar nuevos espacios del saber, cambio y transformación dispuesto a cumplir su funcionalidad con producciones que van más allá del fenómeno social y dan significado a los investigadores promotores del conocimiento en la Tesis Doctoral.

De allí, la necesidad de aportar información con el objetivo de avanzar en la tesis evidenciando el dominio en su estructura, corpus y aspectos formales de la Tesis Doctoral, situación que lleva a formular como objetivo general analizar la vinculación entre la producción de conocimiento y los elementos, estructura y aspectos formales que conforman la Tesis Doctoral. Programa Doctorado en Educación. Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Carabobo. FaCE-UC.

Contexto teórico

La direccionalidad del problema viene a representar el punto neural e importante cuya arqueología constituye el orden de los saberes presente en el contexto teórico de la Tesis Doctoral por cuanto socializa y desarrolla el conocimiento para actualizar, mejorar y garantizar la participación protagónica del doctorando en cambios y transformaciones exigidos a consolidar las políticas educativas establecidas. Este esbozo de análisis se conecta con la postura de la Teoría Humanista de Rogers en 1961, la cual expresa que *contribuye a fundamentar la interpretación subjetiva de la realidad, como analizarla y comprenderla1*. Es decir, busca facilitar sus conocimientos, crítica e interpretación de los fenómenos estudiados que permiten llevar a cabo investigaciones complejas, multidisciplinarias y originales necesarias al interpretar la realidad y el fenómeno a investigar.

Dentro de ese escenario se desprende la necesidad que existe en el individuo dispuesto a adquirir los conocimientos con un orden en busca de relacionar situaciones evidenciadas de la realidad. En éste caso el análisis de la Teoría Comunicativa de Haberlas (2002), la cual corrobora la praxis comunicativa por medio de la *interacción dialógica y discursiva complementaria que opera con amplio criterio comunicativo*2. Esta interpretación es importante ya que ayuda a transmitir saber durante el discurso, facilitando la comunicación como elemento primordial al efectuar investigaciones con niveles profundos que contribuyan a la formación del doctor en diferentes áreas del saber cuya finalidad haga énfasis en el hecho investigativo, cumplimiento de ejercicios que conlleve a la solución de problemas y generación de espacios complejos que van más allá del diálogo con apoyo institucional al repensar exitoso del nuevo conocimiento conformador de la tesis en el contexto socio-educativo.

Es así como la teoría antes citada contribuye a esparcir el arte de hablar, escribir, crear, orar, defender, publicar y difundir la configuración discursiva y argumentativa de la Tesis Doctoral encaminada hacia la búsqueda de conocimiento evidenciable, esencial, preciso, profundo y pertinente orientado a asumir una postura ajustada a la realidad social que asegure vigencia y actualidad del verdadero tejido de los saberes en forma original e inédita.

Metodología

El discurso de la Tesis Doctoral está configurada de varios rasgos según García en 2003 denominados: *logicidad, análisis de los argumentos, información discutible, evidenciable, sustentable y encargados de localizar hechos para someter al conocimiento a importantes cambios*3. En conjunto, se muestran algunos elementos que valoran la competencia argumentativa planteada por Serrano y Villalobos en 2006, siendo ellos: *dominio del tema a lo largo del discurso y criterios argumentativos*4. Estos fueron seleccionados durante la investigación ya que permitió ubicarla en el tipo de investigación descriptiva de campo enfocada desde el paradigma cuantitativo con diseño no experimental, lo cual reafirma la no manipulación en "*forma deliberada de ninguna variable… y se observan los hechos tal como se presentan en su contexto real… para luego analizarlos*"5. Y como resultado final dicha aseveración condujo a recopilar una serie de datos fueron determinantes para concluir el proceso investigación.

La población está representada por los participantes del Programa Doctorado en Educación. Dirección de Postgrado, Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Carabobo. Período Lectivo 2011-2012, con una muestra de 30 participantes del Programa antes mencionado. La variable quedó constituida por 29 ítems con respuestas de acuerdo a la escala de Likert con un índice de confiabilidad de 0,95 es decir, fue muy alta según el alfa de Cronbach y las respuestas conformadas por categorías en tres alternativas Siempre, Algunas veces y Nunca; cuya operacionalización se ofrece en la Tabla 1.

(Tabla 1)

Resultados y Conclusiones finales

Una vez concluida la investigación considerando las fortalezas y debilidades según los resultados finales obtenidos se infieren las siguientes conclusiones: Con respecto a la sub-dimensión

elementos del discurso y argumento traduce que la respuesta fue de 2.75 puntos generando una frecuencia de 80, lo cual indica que existe la necesidad de propiciar, replantear elementos conformadores del discurso argumentativo en la Tesis Doctoral. Para la sub-dimensión estructura la respuesta que obtuvo mayor puntuación correspondió a 2.06 puntos proporcionando una frecuencia de 60, cuyo resultado arrojó la necesidad de fortalecer, explicar y aplicar el corpus de la tesis desde sus diferentes dimensiones en forma exitosa. Finalmente, la tercera sub-dimensión constituida por los aspectos formales denotó la mayor puntuación a 2.20 con una frecuencia de 86 evidenciando que es necesario aplicar, comunicar y plantear soluciones conducentes a presentar, defender, publicar y aprobar la Tesis Doctoral de calidad.

Discusión

La Tesis Doctoral constituye un "*trabajo original de investigación con el cual el aspirante ha de demostrar que es un estudioso capaz de hacer avanzar la disciplina a que se dedica "*6. La misma tendrá argumentos originales, inéditos y profundos con pertinencia investigativa dentro y fuera de su contexto, descubrirá novedosas brechas del saber, será pilar de conocimiento porque estará abierta a la integración del conocimiento y contribuirá a la disertación de investigaciones con alto grado académico.

Es importante afirmar, que los actuales procesos y enfoques de investigación suponen un proceso de integración de saberes con cambios significativos propulsores del éxito en la sociedad, lo cual necesita propiciar una nueva visión investigativa que inserte e interrelacione el conocimiento en forma flexible, única, visionaria al proceso de transformación social. Asimismo, la difusión del conocimiento seguirá siendo tanto en la diversidad social como cultural el mejor grano de arena que se aporte al tejido complejo que envuelve la arquitectura de la Tesis Doctoral.

En el mismo orden de ideas, la Tesis Doctoral debe ser elaborada por el candidato en el campo del conocimiento y ubicada en las líneas de investigación del Programa Doctoral que represente aporte original y significativo al conocimiento asesorada por un tutor. De tal manera, que la Tesis Doctoral desde la perspectiva transdisciplinaria presentará profundas relaciones entre el conocimiento, saberes, líneas de investigación, estructura, elementos, discurso y argumento los cuales tienen la particularidad de confrontar espacios, ideas, áreas y otros aspectos que posibiliten la reflexión, el

encuentro y la observación como punto de partida que conlleve a elaborar, construir e integrar espacios netamente institucionales.

Finalmente, existe la necesidad de abordar producciones de calidad en la Tesis Doctoral dirigidas más allá de un simple discurso, armonizadas con elementos, estilo y aspectos formales que incluyen la competencia argumentativa con recursos lingüísticos. En el mismo orden de ideas, la tesis debe crear espacios investigativos innovadores con alternabilidad en el discurso y en la reflexión profunda sin dejar a un lado lo más importante su estructura, estilo, coherencia, defensa, jurados y publicación, ajustadas a las normas y con la evidencia de criterios que enfrenten los grandes desafíos investigativos del contexto social. En este sentido, la Tesis Doctoral coadyuvará a que se inserten investigaciones originales con carácter relevante de tal manera que propicien excelentes alternativas que posibiliten significativamente la praxis investigativa hacia un novedoso espacio de conocimiento científico.

Referencias

1. Rogers, C. El proceso de convertirse en persona. Buenos Aires: Editorial Paidós; 1961.

2. Habermas, J. Teoría de la Acción Comunicativa. México: Taurus; 2002.

3. García C. F. La Tesis y el Trabajo de Tesis. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V; 2003.

4. Serrano, de M. E. y Villalobos, J. La argumentación discursiva escrita.1ª ed. Mérida: Editorial Venezolana C.A. Venezuela; 2006.

5. Palella, S. y Martins, F. Metodología de la Investigación Cualitativa. 1ª ed. Editorial FEDUPEL. Caracas. Venezuela; 2003.

6. Eco, H. Como se hace una tesis. España: Editorial Gedisa; 1997.

7. Hernández R. Fernández C. Baptista P. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill; 2006. p. 299.11.

(Tabla 1)

Operacionalización de la Variable

OBJETIVO	Analizar la producción de conocimiento vinculado con los elementos, estructura y aspectos formales que conforman la Tesis Doctoral Programa Doctorado en Educación. Dirección de Postgrado de la FaCE-UC.			
Variable	**Dimensiones**	**Sub-dimensiones**	**Indicadores**	**Ítems**
Producción de conocimiento en la Tesis Doctoral	Discurso y Argumento en la Tesis Doctoral	Elementos	- Lenguaje y redacción	1-2-3
			- Claridad y precisión	4-5
			- Coherencia y profundidad	6
			- Calidad del discurso	7-8
			- Realidad socio-educativa	9-10
	Corpus de la Tesis	Estructura	- Cuerpo de la Tesis	11
			- Presentación oral y escrita	12
			- Normas	13-14
			- Redacción y Ortografía	15-16
			- Línea de Investigación	17-18
	Defensa y Publicación	Aspectos formales	- Defensa oral y formal	19-20
			- Defensa pública	21-22
			- Jurado	23-24
			-Tutor	25
			- Publicación	26-27-28
			- Evaluación	29

Fuente: Hernández, R, Fernández C, y Baptista P. 2006.7. Adaptación: Mogollón y Saavedra

CAPÍTULO 33

MUNDO-DE-VIDA DE IVÁN RAMÍREZ, UN RELACIONISTA INDUSTRIAL EXITOSO

Sandy Josué Oropeza Mirabal

Resumen

Este estudio se refirió como objetivo general la compresión del mundo-de-vida de un Relacionista Industrial exitoso, en la que me permitió desarrollar conocimientos en el campo de las ciencias del trabajo a través de las prácticas, y experiencias, partiendo de la siguiente interrogante: ¿de qué depende el éxito? ¿Qué influye en las personas para que sean exitosas? Tomando como referencia la historia de vida de Iván Ramírez un RR.II y, con el ánimo de comprender el comportamiento de él en el mundo de las relaciones laborales y las variables que condicionaron su actitudes en un entorno socio-laboral. Investigación que se realizó con método de Historias de Vida, metodología de corte cualitativa, la cual me permitió conocer más allá de lo superficial e indagación y comprender bajo una perspectiva natural y sin alteración alguna, basándome en la interpretación y observación. Es de gran importancia considerar que la vida de Iván se vio sometida a procesos que si se quiere le permitieron desertar pero ocurrió todo lo contrario, también había algo en Iván que lo hacían distintos frente a sus 9 hermanos, siendo el más resaltante de ellos, con ganas de estudiar a pesar de las dificultades, y desde muy joven la vocación de servicio de Iván, justicia y humildad se pueden evidenciar durante toda su crianza. Las características de un Relacionista Industrial exitoso Íntegro responsable, trabajador honesto y justo, buenas relaciones, humilde, flexible persistente, inteligente, decidido, estudioso, iniciativa, fueron las bondades encontradas en Iván, y su implicación en la relaciones industriales.

Palabras clave: Prácticas, rasgos, éxito, mundo-de-vida, actitud, comprensión.

Introducción

La siguiente investigación, trató acerca de la compresión e interpretación del modo y estilos de vida de un gerente del Estado Carabobo; a través de su relato de vida, permitiéndome interpretar las características y elementos intrínsecos de esta persona, Iván Ramírez, un Relacionista Industrial exitoso. Historia de vida en la que se ha estudiado las características propias de este profesional y actualmente gerente de una de las mejores organizaciones del país.

Este estudio me permitió desarrollar conocimientos en el campo de las ciencias del trabajo a través de las practicas, experiencias, y cultura de Iván bajo un enfoque pasado-presente y, conociendo el comportamiento de él en el mundo de las relaciones laborales y las variables que condicionaron las actitudes del mismo en un entorno socio-laboral donde coexisten diversidades de personas que comparten la misma situaciones, experiencias, y circunstancias, pero bajo distintas percepciones ideológicas de naturaleza si se quiere decir, Antropológicas y que con el tiempo se han ido desarrollando en las sociedades y a su vez en las personas. Me permitió describir los factores que intervinieron en la vida de Iván, desde su formación académica, su crianza, sus padres, hermanos, entorno social, y cómo influyó cada factor en la personalidad de Iván.

Es de suma importancia considerar que el desarrollo del profesional en Relaciones Industriales en nuestros días es altamente preocupante debido al escaso foco humanista y sensible a las ciencias sociales, esto fue lo que me llevo a realizar dicha investigación.

Por otro lado el éxito toma muchos matices, y juega un papel importante para el desarrollo satisfactorio en el ejercicio del Relacionista Industrial, Deepak Chopra, considera éxito como **“el crecimiento continuo de la felicidad y la realización progresiva de unas metas dignas” (1996).**

Es consustancial señalar que dicha investigación se realizó con método de historias de vida el cual me permitió conocer más allá de lo superficial y lo he asumido porque hay una carencia de exploración, e indagación de lo humano bajo una perspectiva natural y sin alteración alguna, basándome en la interpretación de un contexto o fenómeno al cual fue sometido Iván Ramírez, describiendo sus vivencias, experiencias y significados.

El Método

Como lo señala Alejandro Moreno (en Toro, 2008) "el sujeto es lo que se ha de conocer, pues es el único hombre que existe en la realidad concreta y es en su historia donde se le puede captar con toda su dinámica".

Estrategia Metodológica

Todo comenzó con la intención de realizar una investigación que involucre el éxito bajo una perspectiva individual, pero de alguna forma tenía que vincular el mundo del trabajo respecto a las capacidades de superación individual, por lo tanto necesitaba de alguien que cumpliera cierto perfil para abordar la temática, una característica es que posea un cargo significativo en una organización, y que fuera del Estado Carabobo, Todo esto para entender y comprender al trabajador Carabobeño y cómo éste, a pesar de las adversidades puede superarse y sobresalir en el ámbito donde se desenvuelve. Esto me producía curiosidad dado que es interesante conocer lo que ocurre a un trabajador carabobeño que vive bajo una misma situación compleja, comparte la misma cultura y prácticas pero que aun así se resiste a las adversidades y tiene actitud positiva.

Es importante considerar, esta vez en forma completa la cita ya mencionada de Moreno (en Toro, 2008):

> El sujeto es lo que se ha de conocer, pues es el único hombre que existe en la realidad concreta y es en su historia donde se le puede captar con toda su dinámica. Además el sujeto lleva en sí toda la realidad social vivida. En él se concreta cada grupo social a que ha pertenecido y toda la cultura en la que ha transcurrido su existencia. Al conocer el sujeto se conoce el grupo y la cultura tal como se dan en concreto, de manera subjetiva, vívida. (p. 13)

Cabe destacar que el hombre en sí y en todas sus esferas presenta la cultura de los grupos sociales y la realidad presente en el entorno y contexto donde se ha desenvuelto y a las cuales pertenece y es parte. Es decir, el sujeto es como un todo y presenta todas las características propias de su grupo o agregado social; sus prácticas y significados, sus creencias, lo cotidiano, las perspectivas y concepciones de la vida misma. Por esta razón, conociendo al sujeto pude conocer, no sólo sus características sino también las de su familia, escuela, pueblo y otras organizaciones a las cuales

ha pertenecido, aun cuando esto no es un proceso de generalización sino que obedece a que cada ser humano se va formando conforme a los aprendizajes que adquiere en su convivencia diaria o, como dice Morín (en Toro, 2009), el individuo crea la sociedad que crea al individuo.

Como se trataba de conocer el mundo-de-vida de Iván Ramírez, la mejor fuente de información era él mismo y por eso era necesario dejarlo expresarse y que relatara su historia, por lo tanto utilicé la entrevista abierta como técnica de recopilación de la información. También como parte del diálogo usé la técnica del eco en el proceso de la entrevista. Esta consiste en repetir en forma interrogativa y con las mismas palabras que usó el entrevistado en la frase final o frase clave que se acaba de decir. Todo esto bajo una planificación previa con el entrevistado llevándose a cabo en la instalación de la organización donde labora.

Es importante destacar que el nombre no es el verdadero sino uno elegido para proteger la intimidad del "historiador", como los llama Alejandro Moreno y, tal como él hace en la "Historia-de-vida de Felicia Valera" (1998), el resto del relato es reproducido textualmente.

La primera entrevista fue el 11 de junio y tuvo unas tres horas y media de duración, la segunda fue al día siguiente y resultó más corta porque sólo era para completar información que faltaba. Ambas fueron grabadas y posteriormente las transcribí textualmente.

Durante esta etapa del trabajo fui identificando algunos de los temas y categorías de análisis que aparecieron en el relato del Licdo. Iván y discutiendo con mi tutora, la Prof. Josefina Toro, tanto su organización como su interpretación.

Estas discusiones, la confiabilidad del entrevistado, la contrastación del relato con la información documental existente y la confrontación con las teorías, constituyeron un proceso de validación de la información.

Vale la pena definir los siguientes términos:

Teoría antropológica y de mundos de vida de Alejandro Moreno (2005). Como investigador ha revelado en su teoría que en Venezuela coexisten por lo menos dos mundos de vida: El moderno y el popular. Para entender la teoría el autor ha desarrollado algunos términos básicos, es

importante destacar que aunque no exista un texto único que desarrolle la teoría de mundo-de-vida planteada por Moreno, él la ha ido desarrollando en distintas oportunidades en distintos textos biográficos. Por esta razón se es importante recurrir a los textos de este mismo autor para comprender su teoría.

Mundo- de –Vida. Moreno plantea que la episteme surge del mundo-de-vida, entendiendo por mundo de vida la totalidad de la praxis-vida de un grupo histórico, una sociedad, una comunidad, una familia. De esta forma la episteme, pues, fija las condiciones y reglas desde las cuales ese grupo humano basará sus posibilidades de conocimiento.

Resultados

Las Características de un Relacionista Industrial Exitoso:

Rasgos

El identificar los rasgos en de la personalidad de Iván Ramírez pertenece a uno de los objetivos de esta investigación, para tratar de desarrollarlas a los estudiantes de Relaciones Industriales, ésta se define según, Celis M. (2012:50) "Los rasgos de la personalidad explican el qué, el porqué, y el como del comportamiento Humano. La personalidad puede ser entendida como las combinaciones de características físicas y mentales que le dan al individuo su identidad". Es importante considerar que los rasgos determinan la personalidad según los factores en la que se ve expuesto el sujeto, puede ser externo e interno, bajo ambientes condicionantes, siendo esto como ejemplo: La cultura, Familia, las prácticas y significados en la que se está sometido el individuo, y por su puesto lo último corresponde al mundo de vida de Iván Ramírez.

Se describirán las características de Iván Ramírez, un Relacionista Industrial exitoso, contenidas en su personalidad hasta el día de hoy.

Hallazgos. Los descubrimientos en la vida de Iván, me llevan a desarrollar las característica de su personalidad, los mismo fueron encontrados en las interpretaciones realizadas, lo mismo se realizó para detectar los factores que influyeron en el vivimiento de Iván y que lo hicieron hoy en día un profesional exitosos con diversas etapas en su vida familiar y laboral.

Iniciativa. Vemos como principal característica el ánimo de aprender, y de solucionar los problemas y la manera de exigirse como es en esa parte de la vida de Iván que por su propia voluntad se propone a ejecutar un instrumento sin haber estudiado música*, "…Me propuse a tocar cuatro de oído con un manual, nunca he asistido a una escuela ni nada por el estilo, por lo menos sé charrasquear y pegar gritos especialmente en Diciembre y Semana Santa…"* También el interés de resolver los problemas como en el caso donde Iván con tan solo 23 años observa un ambiente hostil, y toma el empuje de buscar respuestas, *"… Pero cuando yo me asiento en la gerencia de RRHH sentía cierta presión de la gente que pasaba frente a la oficina o iba a la oficina a solicitar algún tipo de apoyo, servicio, consulta, lo que sea; sentía agresividad y sentía maltrato, yo llamo al personal con apenas una semana ahí y le digo; ¿qué es lo que está pasando? yo estoy sintiendo que hay cierta incomodidad (…)"*

Decidido. Con todas las cosas vividas Iván mantiene esa capacidad de responder con decisión y seguridad, para lo cual la auto-estima debe estar en equilibrio, interesado aún salir de su zona de confort para luego emprender un nuevo camino que quizás "el destino" hizo su parte *"…le dije que me inscribiera en Administración, ¿Por qué administración? porque tenía un primo que recién acababa de ser graduado en Administración y comenzó a trabajar en la industria petrolera. Nuevamente la industria petrolera me marca y me dice que ese puede ser un camino…"*

En el ejercicio profesional ubicado en la historia de vida completa, vemos que las distintas experiencias que vivió Iván, donde demuestra esta cualidad, *"…hice una revisión, con dos asistentes, de sobres, cobranza de utilidades, de recibos que estaban firmados por estos tres sinvergüenzas (por el gerente, y por los dos asistentes de él), con pruebas en mano llamo a estos dos muchachos y les digo que por favor me renuncien (…)"*

Persistente. Esta cualidad de resistencia y de no darse por vencido frente a las adversidades, lo vemos en *"…Eso me entusiasmó a estudiar química y a tratar de ser un ingeniero químico o petrolero…"* La intención era mantenerse firme en el sueño de Iván trabajar en la industria petrolera"*…Y yo me voy para El Tigre a decirle a PDVSA que ya había terminado y que por favor me diera la oportunidad de trabajar con ellos porque era mi aspiración, pero ya no como ingeniero sino como Licenciado en Relaciones Industriales…"*

Humilde. La sencillez como característica de Iván lo hace aún más interesante, porqué como gerente le ha permitido mantener relaciones sanas con su personal a cargo, es la virtud que posee como persona con capacidad de criterio *"…Una de las cosas más importantes y que tengo presente es no dejarse subyugar por el poder, Él es conciente del lugar que ocupa "…yo hoy por hoy valoro el trabajo del analista porque él o ella empiezan a conocer y aprender desde muy básico, yo no tuve esa oportunidad (…)"* Asumió cargos de Jefatura sin ningún tipo de experiencia pero con toda la disposición*, "...Yo lo único que le dije fue*: *- Sr. Martínez, si usted cree que yo puedo hacer ese cargo, yo no tengo ningún problema, pero la verdad es que yo no tengo experiencia manejando sindicato ni nada por el estilo, y manejar una planta de 500 trabajadores es un reto demasiado grande…"*

El éxito propiamente dicho por Iván le dá con una capacidad de reflexión da un matiz acerca de lo que se considera éxito, *"…para mi él éxito es un sentir, y sentirse bien con uno mismo, es el estar en paz con uno mismo, es el saber y sentir que no solamente estás bien contigo sino que hiciste algo que de alguna u otra forma favorece a gente y eso me da un placer inmenso…"*

Flexible. No importando los cambios que Iván presentaba esta capacidad de adaptarse y sobrellevar la adversidad es una cualidad en la personalidad de Iván donde muchos pasan por las misma circunstancia pero no terminan el proceso *"...PDVSA me despide el 30 de Enero de 2003 y sobrevivir, llevar con calma todo ese shock emocional (...) muchos de mis compañeros quedaron bloqueados, no podían reaccionar, y se quedaron en la "lona", los vi vendiendo cazabe, harina Pan, mantequilla, montaron tarantines cerca de zonas importantes para garantizar servicio, terrible... Pasó enero, febrero, marzo, ya con mucha hambre para mí, no para mi familia porque todo lo que yo conseguía iba para ellos (trabajaba con asesorías en una empresa de vigilancia con un salario mínimo nacional)…"* **Desde muy joven ha expuesto esta característica***"…Solamente podía irme en carrito para entrar temprano pero la venida era casi dos kilómetros caminando hasta llegar a casa…", pero ahí sí comienzo a resaltar como estudiante, a dar las demostraciones que había dado en primaria (…)*

Buenas Relaciones. La capacidad de relacionarse con las demás personas no necesariamente de su propio entorno, dá un sentido de balance que propicia la necesidad de afecto con la actitud de

ofrecerse a otros. *"(…) La secretaria del Sr. Ramírez me llamó en mi cumpleaños más reciente y me dice que he sido la mejor persona en materia de RRHH que ha pasado por esa planta en toda su vida. Yo no la veo a ella desde el año 1988, y me llamó para mi cumpleaños más reciente, eso para mí fue extraordinario, me dejó en una pieza…"*

Honesto y Justicia. La honestidad, forma parte de la personalidad de Iván, por que corresponde a capacidad de pensamiento crítico permitiendo analizar críticamente las causas y responsabilidades asumidas frente a la adversidades *"…Yo agarro mi carpeta, mis hojas, los contratos y me armo, llego allá y escucho una conversación que no me gustó nada y enseguida el Sr. Ramírez saca un cheque y se lo da al tipo y dice; bueno, listo es esto es lo que va para el contrato colectivo, en una hoja ya escrita, me entrega la hoja y me dice: - Éstas son las nuevas condiciones del contrato colectivo para que por favor elabore ya el formato y lo lleve a la Inspectoría del Trabajo, que después lo van a firmar los representantes sindicales. Y a las dos (2) estaba metiendo la renuncia (…)"* Para Iván estar en un ambiente donde no se aplique la honestidad y justicia como valores y principios era de alguna forma inaceptable, la ética como profesional es de gran valor para él y lo cual es consustancial desarrollar en los estudiante de la carrera en Relaciones Industriales y profesionales en el ejercicio. *"…Siempre me ha llamado la atención la justicia como principio, he intentado promoverla y mantenerla, soy responsable de gente que trabajaba para conmigo, de tratar de ser lo más justo posible con ellos, creo que como dijo mi amigo una vez, "No he escuchado a alguien que hable mal de ti", eso es una maravilla, y tiene mucho valor para mí…"ver en mi mamá indignarse ante la injusticia o ante la humillación de alguien me pegó, marcó, me marca muchísimo…"*

Trabajador. Los sueños se logran a través de esfuerzos y dedicación Iván desde muy joven trabajaba para generar otro ingreso al hogar, cualidad o bondad que es trasversal en el Relacionista Industrial *"…Sí, vendía ciruelas, mangos, porque en El Tigre se daban muchísimos, matábamos conejos en la noches para ir a vender a los restaurants (…)"*

Responsable. Un profesional de la Relaciones Industriales, responsable de un dpto. Sin ningún tipo de experiencia, sin embargo a pesar de la corta edad de Iván (22 o 23 Años) ya siendo gerente de organizaciones de vanguardia lo asumió con todo el compromiso. Pero sin embargo esta

característica de él también es evidenciada en su vida familiar, *"...Pasó enero, febrero, marzo, ya con mucha hambre para mí, no para mi familia porque todo lo que yo conseguía iba para ellos (trabajaba con asesorías en una empresa de vigilancia con un salario mínimo nacional) era una angustia porque no tenía una base sólida y solvente. No me sentía muy bien, veía la miseria muy cerca del hombre, del ser humano tan egoísta, con la humillación y cualquier cantidad de cosas, pero había un objetivo y era que mi familia no padeciera (...)"*

Íntegro. La integridad proporciona la objetividad y trasparencia del profesional, es un principio ético, y donde Iván ha mantenido durante toda su vida y ejercicio profesional *"...Yo creo en la integridad y es el regalo más grande que uno pueda tener. He tratado de ser justo con mi gente, es necesario compaginar mejor lo que es la vida laboral con lo vida personal"* Ciertamente este valor va de la mano con la vida personal y profesional ya que percibe de forma holística, *"...el contrato colectivo no se discutió ni nada, sino que se firmó y ya está, esto no estaba correcto porque las cosas no caminan por ahí. Tuve que meter mi renuncia y dije que ya no podía seguir trabajando en la compañía..."*

"...Por los tiempos que estamos viviendo de tanta agresividad, de tanta injusticia de tanto antivalor, y uno siente la obligación de dar un poco de respiro y esperanza a los principios y valores a pesar de las trabas..."

Conclusiones

La compresión del mundo-de-vida de un Relacionista Industrial a través de la Historia de Vida de Iván Ramírez, estuvo envuelto en muchos factores que hicieron vida en Iván, lo académico, la escuela donde asistía era de calidad pues era una de las bondades que ofrecía la industria del petróleo, precisamente la formación que tuvo él en primera jugó un papel importante ya que estimuló su aprendizaje durante su niñez. La familia en especial su madre forma parte importante en esta investigación, dado que es ella quien asume otras responsabilidades en su rol y las praxis de vida que observó de su madre las cuales han marcado la vida de Iván para bien. No obstante el padre de cierta forma también procura incentivar a Iván a involucrase en la industria del petróleo, provocando en él la aspiración de ser un profesional para poder trabajar en la industria del petróleo.

Desde muy joven la vocación de servicio de Iván, y el equilibrio entre justicia y humildad se pueden evidenciar durante toda su crianza, de igual manera los factores que influyeron en el desarrollo de la personalidad de Iván, primero su madre, a quien el admira profundamente, su padre precisamente por laborar 43 años en la Industria del petróleo, sus profesores y maestros, el entorno social por el auge del petróleo.

Se puede evidenciar ciertas características en cuantos a valores y principios que como profesional y durante el ejercicio ha expuesto para imponerse a una situación no muy grata para él. Algunas características en la personalidad de Iván fueron encontradas durante la investigación: Iniciativa, capacidad de pensamiento crítico, creatividad, integridad, responsabilidad, que fueron reforzados durante su niñez.

La disposición al trabajo desde muy joven ha hecho de Iván un gran Relacionista Industrial exitoso, dado que desde la humildad, justicia, y vocación de servicio, ha hecho de él un profesional con una trayectoria intachable, vinculando sus cualidades personales en su vida laboral.

Lista de Referencias

Celis, María. (2012). La Conducta en la Organizaciones. Dirección de medios y publicaciones de la Universidad de Carabobo, 1° Edición. Valencia Edo. Carabobo.

Chopra, Deepak (1996). Las Siete Leyes Espirituales del Éxito. Trad.: Adriana de Hassan. Colombia: Grupo Editorial Norma. 7ma. Reimpresión.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (1999). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Valencia: Episteme Consultores C. A. 3ra. ed.

Manciaux (2010). Resistir y Rehacerse disponible en línea, http://online.ucv.es/resolucion/la-resiliencia-por-michel-manciaux/ consulta: 22 de junio, 2014

Moreno, Alejandro. (2002). Dos mundos de vida en una Institución. En Heterotopia (3). Caracas. Cip. Tercera Edición. Caracas.

Moreno, Alejandro. (2005). El Aro y la Trama: Episteme, Modernidad y Pueblo. Caracas. Cip. Tercera Edición. ConviviumPress 2008.

Moreno, Alejandro (2008). La Orientación como Problema. Centro de Investigaciones Populares (CIP). Colección convivium Minor, No. 4. (P.139-175). Caracas.

Moreno, Alejandro y otros (1998). Historia-de-vida de Felicia Valera. Caracas: Fondo Editorial CONICIT. Colección Con Ciencia.

Moreno, A., Campos, A., Pérez, M. y RODRÍGUEZ, W. (2007). Y salimos a matar gente. Investigación sobre el delincuente venezolano violento de origen popular. Tomos I y II. Caracas: Ediciones del Vice Rectorado Académico de la Universidad del Zulia-Centro de Investigaciones Populares (CIP).

Toro G., Josefina (2005). Efraín Inaudy Bolívar, intérprete de la vida. Valencia, Venezuela: Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.

Toro G., Josefina (2008). Guillermo Mujica Sevilla. Una historia, muchas historias. Valencia, Venezuela: Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.

CAPÍTULO 34

REFLEXIONES FUNDAMENTALES SOBRE PARADIGMAS CIENTÍFICOS. ALCANCES Y LIMITACIONES

Elieth Diez

Resumen

La estructura conceptual bajo la cual los científicos estudian el mundo determina los problemas a estudiar y definen los criterios o procedimientos que se seguirán para encontrar una solución válida. En el presente ensayo se ofrecerá una revisión documental que persigue establecer reflexiones teóricas sobre las concepciones paradigmáticas, revisando sus alcances y limitaciones. Se describen los paradigmas Cuantitativo, Cualitativo y sistémico identificando los fundamentos ontológicos, epistemológicos y metodológicos, finalmente se presenta una comparación entre las características que los definen en términos de alcances y limitaciones, dejando en el lector la libertad de posicionarse en el que valore críticamente desde su propia posición paradigmática.

Palabras Clave: Paradigma, cuantitativo, cualitativo, sistémico.

Introducción

La investigación científica tiene por objetivo la búsqueda de conocimiento, pero para que pueda catalogarse como tal, debe estar enmarcada en una concepción paradigmática, sin esta condición como señala Martínez (2004) sería un conocimiento sin referencia y ubicación en un estatuto epistemológico que le dé sentido y proyección, queda paradigmáticamente huérfano y resulta ininteligible, pues carecería de las representaciones mentales consolidadas que soportan su afinidad o identificación con teorías, modelo e ideologías que explican la realidad.

La estructura conceptual bajo la cual los científicos estudian el mundo determina los problemas a estudiar y definen los criterios o procedimientos que se seguirán para encontrar una solución válida, Kuhn (1971) indica que pensar que la ciencia comienza con la observación, no es del todo exacto; pues todo investigador está influenciado para observar o percibir una realidad desde sus propias creencias y concepciones sobre lo que es verdadero; a este marco mental compartido por un grupo de investigadores, es lo que se conoce como paradigma. Por su parte Martínez (1997) define como premisas que dan fundamento y soporte a una forma particular de percibir, pensar sobre algo, constituyéndose como marcos referenciales que sustentan la posición y los criterios del sujeto frente a una realidad específica; entonces el paradigma concibe reglas y principios para conducir una investigación, entendiéndolo como el concepto que legitima el conocimiento científico desarrollado en determinada época.

Al revisar distintos autores, (Kuhn, 1971; Abbagnano, 2004, Corbetta, 2007, Boza, 2012) se comprende a Mendoza (2004: 45) cuando se refiere a la multiplicidad de concepciones del término y menciona que "ha sido tergiversado, a raíz de su incorporación al habla cotidiana, por lo que amerita retomarlo de manera clara y precisa", haciendo referencia a su ambigüedad y relativismo, coincidiendo Corbetta (2007) al indicar que la noción de paradigmas en Ciencias Sociales:

> … se ha abusado de su uso y resulta confusa por los múltiples y diversos significados que se le atribuyen: sinónimo de teoría, articulación interna de una teoría, sistema de ideas de orden pre científico, corriente de pensamiento o escuela, procedimiento de investigación modélico o sinónimo de método.

Estos múltiples significados sobre paradigma para Hernández, Fernández y Baptista (2006: 4) se evidencian en la historia de la ciencia como "diferentes corrientes de pensamiento tales como empirismo, materialismo dialectico, el positivismo, la fenomenología, el estructuralismo así como diversos marcos interpretativos tales como la etnografía y el constructivismo" que han guiado el camino hacia la búsqueda del conocimiento, para los autores desde la segunda mitad del siglo XX estas corrientes han devenido en dos enfoques principales el cuantitativo y el cualitativo, otros como Corbeta (2007) los denominan positivista e interpretativo, en las tendencias actuales de investigación el autor incluye un tercer enfoque, el sistémico o complejo como lo denomina Martínez (2014).

En el presente ensayo se ofrecerá una revisión documental que persigue establecer reflexiones teóricas sobre las concepciones paradigmáticas, revisando sus alcances y limitaciones para que el investigador en Ciencias Administrativas logre construir teoría con un nivel elevado calidad en la producción de conocimiento. Construir teoría no es una tarea sencilla ni simple, requiere un entrenamiento y desarrollo de la habilidad, requiere un saber-hacer para el investigador que se dificulta si desconoce los fundamentos que estructuran los posicionamientos teóricos tradicionales y emergentes, por ello se presentaran sus ventajas y desventajas, semejanzas y diferencias o contrastes entre los diversos enfoques.

Metaparadigmas, Paradigmas y Teorías. Niveles y conceptos

Los diversos autores consultados (Munne, 2004; Quijano, 2006; Corbetta, 2007; Pinto, 2011; Boza, 2012) coinciden que para evitar la relatividad del concepto es necesario circunscribirse al planteamiento Kunhniano que señalan claramente los indicadores sociológicos para comprender la definición de paradigma, estos pueden resumirse en:

a) Perspectiva teórica común y reconocida por comunidad de científicos de una disciplina particular;

b) basada en logros que preceden a la propia disciplina; de manera lineal y acumulativa con canales de comunicación propios;

c) que dirigen la investigación mediante:

    1. La identificación de hechos relevantes a estudiar,

    2. compartiendo enfoques metodológicos y

    3. Utilizando un método particular de investigación

Sin un paradigma los científicos no tendrían parámetros para hacer ciencia como se dijo al principio, a modo de ilustración un paradigma es más amplio que una teoría pero más estrecho que un metaparadigma. Compartiendo la visión de formalización del conocimiento de Quijano (2006) dentro de este ensayo se analizaran los elementos de fondo de los tres principales metaparadigmas

de la Ciencias Sociales. Para el autor antes mencionado, el nivel más básico son las llamadas micro-teorías o teorías de alcance medio, un siguiente nivel lo constituyen los marcos teóricos o paradigmas que se definen sobre la concepción del ser humano, para Quijano (2006) resulta insuficiente para construir un cuerpo teórico robusto. Un nivel superior lo constituyen los metaparadigmas, donde el modelo científico de la concepción del ser humano, se condiciona al método propio del científico para conocer y la forma de acceder a él, es decir se valoran con el prefijo *meta*, las cuestiones de fondo sobre los criterios ontológicos, epistemológicos y metodológicos (los cuales se describen con profundidad en este trabajo) y finalmente el nivel más alto de formalización del conocimiento lo integra el ámbito disciplinar, lo que permite agrupar dentro de una misma disciplina distintas visiones del ser humano y concepciones de la ciencia.

Enfoque Cuantitativo o Paradigma Positivista.

Es un paradigma de la investigación científica que produce conocimiento mediante un proceso, sistemático, cuidadoso por medio de fases bien definidas. Defiende la existencia de un único método general, el de las ciencias naturales y exactas; aplicable a todas las ciencias, al igual que el principio de causalidad y la formulación de leyes generales en el análisis de la realidad social, el énfasis lo focaliza en la explicación de la contrastación empírica y en la medición objetiva de fenómenos sociales.

Para Sabino (2002: 27) un método se define como "modelo lógico que se sigue en la investigación científica" es decir que el autor lo interpreta como una serie de pasos lógicos que permite llevar a cabo las indagaciones, aplicable a cualquier problema por ser un procedimiento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006: 5) el método cuantitativo "usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías", por tanto es un procedimiento controlado que permite descubrir hechos, relaciones o leyes que puede ser aplicado en cualquier campo del saber.

Desde esta perspectiva la naturaleza de la realidad social o criterio ontológico Quijano (2006) señala que los cuantitativos conciben que la realidad social existe independientemente del investigador y su interpretación, es decir es objetiva e independiente de él mismo como sujeto observador, tiene una naturaleza y estructura propia cuyo funcionamiento sigue leyes generales

que el investigador debe descubrir para poder explicarla, también se le conoce como paradigma realista. Desde la perspectiva epistemológica o reflexiones sobre el conocimiento científico Corbetta (2007) se orienta comprender a la relación sujeto que conoce y objeto conocido desde este paradigma, que a su entender guarda relación con el criterio ontológico porque si la realidad social existe con independencia de la acción humana, esta puede ser conocida de manera objetiva. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006:6) citando a Grinnell (1997) y Creswell (1997), "hay dos realidades: la primera consiste en creencias, presuposiciones y experiencias subjetivas de las personas…La segunda realidad es objetiva e independiente de las creencias que tengamos sobre ella" entonces lo subjetivo existe a lo interno del investigador y lo objetivo es externo a éste, pero hay que demostrar que tanto su realidad subjetiva se ajusta a la realidad objetiva, cuando las investigaciones demuestran que la realidad objetiva es diferente a la subjetiva entonces las creencias y presuposiciones deben modificarse. Por esta razón Quijano (2006) plantea que desde el criterio epistemológico, la perspectiva es dualista o dicotómica: Mundo/Mente; Realidad/Conocimiento; Objeto/Sujeto; Conocimiento Científico/No Científico, Verdad/Falsedad. Su metodología este paradigma utiliza de acuerdo a Quijano (2006) el método científico, es decir la lógica hipotético-deductiva, se refiere al cómo, al procedimiento y técnicas, es decir se comienza con la teoría de la que se derivan expresiones denominadas hipótesis a ser contrastadas. Corbetta (2007) en este aspecto de análisis vuelve a aludir la dificultad de separar lo ontológico, de lo epistemológico y de lo metodológico, pues el descubrimiento de leyes rige las realidades objetivas lo que concede al conocimiento el carácter de científico y verdadero.

Vistos los aspectos fundamentales del enfoque cuantitativo, en las próximas líneas se revisaran y describirán en detalle los elementos fundamentales del enfoque cualitativo.

El enfoque Cualitativo o Paradigma Interpretativo

Concibe la especificidad de las ciencias sociales, rechazando el modelo metodológico de las ciencias naturales y aboga, por un cambio por el análisis de lo individual y concreto por medio de la comprensión o interpretación de los significados intersubjetivos de la acción social. El método cualitativo desde la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2006:8) "utiliza la recolección de los datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación

en el proceso de interpretación", dentro de este paradigma el método se orienta en observar el mundo natural e inferir la necesidad desarrollar una teoría en coherencia con lo que observa que ocurre. El investigador no sigue un procedimiento claramente definido, no trabaja con hipótesis preestablecidas sino trabaja con descripciones detalladas de situaciones, vivencias, personas e interrelaciones naturales de los sucesos o fenómenos. Haciendo un ejercicio de análisis paralelo entre los criterios de fondo a estudiar entre los paradigmas, es pertinente revisar el enfoque cualitativo como se muestra a continuación:

El criterio ontológico o concepción del ser de los interpretativistas, se posicionan desde el constructivismo de acuerdo a Boza (2012) el investigador se posiciona desde la perspectiva critico social, donde el mundo conocible es el de los significados atribuidos por los individuos, en las posiciones más radicales la realidad objetiva es negada según Corbetta (2007) porque tienen una concepción relativista de la realidad donde cada individuo construye su realidad propia por tanto varían en la forma y el contenido. Lo epistemológico en el enfoque cualitativo al entender de Corbetta (2007) se presenta la ausencia de dualismo/objetividad, desde esta concepción el investigador y el objeto de investigación están relacionados entre sí, no hay separación entre lo ontológico y lo epistemológico, la realidad es lo que resulta construido por nuestra propia existencia y depende de ésta; es la ciencia de la interpretación su objetivo es la compresión de la realidad no pretende leyes universales según Boza (2012) se focaliza en lo individual y distintivo. El criterio metodológico para este enfoque se fundamenta en un proceso inductivo de acuerdo a lo expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2006) debido a que va de lo particular a lo general, es decir el conocimiento procede de la realidad estudiada, se basa en técnicas cualitativas y métodos de recolección de datos no estandarizados, se interesa por las interacciones entre el observador y lo observado.

Hasta este punto se revisó teóricamente los postulados fundamentales los metaparadigmas en los que se ha desarrollado tradicionalmente la Ciencia Social y por analogía la Ciencia Administrativa, ahora dedicare un espacio a la descripción de las nuevas tendencias y perspectivas para comprender su origen Pinto (2011) recuerda las cinco fases del modelo de Kuhn, identificando:

> …la primera que corresponde al establecimiento de un paradigma; seguidamente, los científicos usan el paradigma observaciones que van en contra del paradigma, esta fase es conocida como ciencia normal. Para explicar su ciencia y a medida que lo van usando se acumulan ciertas paradojas, una tercera fase es la crisis, en la cual las observaciones se acumulan a tal grado que los científicos pierden confianza en el paradigma inicial. Luego de esta fase, continúa la llamada revolución científica, dónde los científicos empiezan a probar teorías, proliferan las teorías y esto fuerza a que discutan los fundamentos, para concluir con el establecimiento de un nuevo paradigma que cambia el mundo científico, este nuevo paradigma es incompatible con el anterior. (p. 164)

Lo anterior se relaciona con un proceso que viene dándose dentro del mundo científico desde los años setenta donde comenzó a configurarse un nuevo paradigma, en vista de que la sociedad y sus problemas se han tornado complejos las explicaciones, las rutas y los medios tradicionales son insuficientes para resolverlos, en el campo de las ciencias administrativas las organizaciones evolucionaron de las tradicionales, verticales y burocráticas que se estudiaban en el siglo XX como maquinas; a flexibles y adaptables como un organismo vivo, aunque desde este enfoque mixto lo importante es concebir la idea de sistema en contraposición a la simplicidad, Bertalanffy (1967).

El enfoque Sistémico o emergente

A finales del siglo XX, los investigadores comenzaron a evidenciar contradicciones en los enfoques tradicionales para abordar las Ciencias Sociales y comenzaron a cuestionarse como concebir la ciencia y como construir conocimientos verdaderos o útiles a la sociedad que demanda abordajes transdiciplinarios e interdisciplinarios para solucionar sus problemas es así como la Teoría General de Sistemas viene a dar respuestas a las siguientes cuestiones:

a) El surgimiento de problemas y concepciones muy similares en campos muy distintos e independientes.

b) Insuficiencia y complementaridad de los modelos desarrollados desde el positivismo y el constructivismo.

Bertalanffy (1989) define que la teoría General de sistemas “es la exploración científica de “todos” y “totalidades”, equivalente a lo que Morin (1998) definió como el principio sistémico de conocimiento del todo en relación al conocimiento de las partes. Un segundo principio es el

hologramático, que infiere que las partes están dentro del todo y el todo está en cada parte. El principio retroactivo que explica como la causa actúa sobre el efecto y el efecto sobre la causa; el principio recursivo de los sistemas con la autorregulación y auto-organización, el principio de autonomía y dependencia, además del principio dialógico donde lo antagónico es complementario y finalmente la incertidumbre donde se reconoce que existen múltiples facetas y alternativas. Para Martínez (2014:) las teorías de la complejidad se basan en "el estudio de sistemas dinámicos representado por ecuaciones diferenciales, no lineales" se plantea entonces encontrar desde lo transdiciplinario las propiedades comunes a los sistemas.

El paradigma de la complejidad de acuerdo con Navarro (2006: 175) como nueva forma de hacer ciencia se interesa por los aspectos como "la no linealidad de los fenómenos, con la emergencia de los procesos, con el alejamiento del equilibrio, con la incertidumbre, con las dinámicas caóticas, con las estructuras fractales, con la borrosidad de las fronteras, y con los cambios catastróficos" para ello se estudia la manifestación de cada una de estas propiedades, lo que cambia los marcos de reflexión y busca redefinir la epistemología y la metodología de la ciencia. Lo ontológico desde el enfoque sistémico quedo planteado según Pinto (2011) por los trabajos de Henderson, Cannon, Koheler y Angyal, pero es con el texto de Bertalanffy con la definición de sistema en todos sus niveles y clases, que se presenta la compresión de la realidad: como una jerarquía de órdenes que se evidencia en sistemas reales, sistemas conceptuales y sistemas abstractos; quedando claro que para la complejidad la realidad existe, está afuera y sigue leyes que es de su interés descubrir pero las dinámicas y la comprensión de los fenómenos que ocurren entre sistemas hacen entender que la relación entre el sujeto y el objeto es interdependiente, es decir, el investigador forma parte del sistema este influye en él y viceversa. Lo epistemológico desde el pensamiento complejo, se opone a la simplicidad del positivismo y construccionismo, a la linealidad de las explicaciones, tampoco aceptan que el conocimiento sea una aproximación a la realidad, por el contrario es una interacción entre el conocedor y el conocido dependiente de múltiples factores y como tal debe estudiarse sin reduccionismos, se interesa por las relaciones dinámicas entre quien conoce y lo conocido, por ende se buscara sacar a la luz estas propiedades y manifestaciones. El aspecto metodológico en la complejidad es trabajado por Navarro (2006) el diseño de investigación puede oscilar entre lo inductivo y deductivo, lo importante es prestar atención a los procesos, a las cualidades de las

variables, para esto se usan diseños longitudinales, transversales y simulaciones por computadora, la medición del dato pasa a un segundo plano, pues se concibe la borrosidad de los conceptos para el análisis sugieren herramientas no lineales, buscar correlaciones y estadísticos además de la lógica borrosa.

Discusión

Para investigar desde cualquier perspectiva se dispone entonces del uso de la *lógica*, la concepción es la inductiva, la deductiva o sistémica. La lógica en la propuesta inductiva va de lo particular a lo general y contiene actividades que no buscan reproducir las relaciones existentes entre variables sino que se enfocan en el proceso (funciones) y generar información para conjuntamente investigador y sujeto transformar la realidad; por el contrario el método hipotético – deductivo se va de lo general a lo particular y plantea que el investigador (experto) debe controlar la investigación y actuar sobre los sujetos y llegar a la *realidad objetiva* o *verdad científica*. En el enfoque complejo se busca manifestar la dinámica de las distintas propiedades de las variables donde el principio de complementariedad y el pensamiento holístico se privilegian para que el investigador(es) y lo investigado dialoguen e integren sus perspectivas en una concepción interdisciplinaria del conocimiento. Una segunda diferencia es la forma como *conciben de la realidad* para el cuantitativo es única y externa al individuo pero el cualitativo considera que existen varias realidades, construidas en la mente de cada individuo y debe descubrirse, construirse e interpretarse; para el emergente la realidad existe es real y a la vez es construida también pues se considera al sujeto con sus factores culturales y personales influye en la realidad que está afuera de él, pero él forma parte de esa realidad. La principal diferencia entre lo cuantitativo, lo cualitativo y lo complejo está en su concepción de la *relación sujeto- objeto,* en el cuantitativo es de independencia y neutralidad no se afectan, mientras que en el cualitativo son cercanos y su papel es activo, en el emergente están integrados, forman parte de un todo pero esta diferencia no es la única; por ejemplo analizando a la característica de *objetividad***,** el paradigma cuantitativo busca ser objetivo, datos y hechos son valorados mientras el cualitativo permite la subjetividad mediante interpretaciones del fenómeno por su parte el complejo desde mi formación observo que comparte con el cuantitativo al trabajar variables y modelos matemáticos hay fuerte influencia de este paradigma, no buscan predecir pero si las relaciones entre las variables, con el cualitativo comparte

su interés por las cualidades del fenómeno y su manifestación a cualquier escala, parcialmente comparte la posición del investigador y acepta la capacidad del hombre de crear y cuestionar.

En cuanto al *diseño de la investigación* el cuantitativo es estructurado, delimitado y precede a la recolección de datos mientras que en el cualitativo es abierto, flexible construido mediante la realización del estudio, para el sistémico es longitudinal, emergente, complementario, caótico, interdependiente y borroso, por ende es más flexible y permite combinar técnicas y métodos. Otra característica común a diversos autores que estudian los métodos es la *naturaleza de los datos* en el caso cuantitativo se prefieren datos duros y confiables es decir numéricos mientras los cualitativos valoran los datos blandos, profundos interpretativos como narraciones, significados, en el sistémico se trabaja con modelos matemáticos y simulaciones predominando lo cuantitativo pero no se posee una visión reduccionista pues no aíslan los fenómenos de su contexto. Otra diferencia está en las *técnicas empleadas* los cuantitativos utilizan instrumentos estandarizados, válidos y confiables mientras que en los cualitativos no hay instrumentos preestablecidos más que el investigador y la observación se orienta a entender el significado. Los complejos trabajan con sistemas computarizados, simulaciones, estudios de sensibilidad, metodologías que permiten descubrir modelos emergentes.

Referencias

Abbagnano, N. (2004). *Diccionario de filosofía*. México, Fondo de Cultura Económica

Bertalanffy, L. (1989). *Teoría General de Sistemas*. México, Fondo de Cultura Económica. Séptima reimpresión.

Boza, M. (2012). *El paradigma de investigación: La estrella polar del científico.* Revista Educare, 16 (1), pp. 121-142.

Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. España, Mc Graw Hill. Edición revisada

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

Kuhn, T. (1971). *La estructura de las revoluciones científicas*. México, Fondo de Cultura Económica.

Martínez, M (1997). El paradigma emergente. Hacia una nueva teoría de la racionalidad científica. México, Editorial Trillas

Martínez, M (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México, Editorial Trillas

Martínez, M. (2014). *Análisis crítico reflexivo sobre la complejidad ambiental.* Revista ARJE, 8, (14), pp. 225-232.

Mendoza, L. (2004). *Visión de la competencia comunicativa escrita para la elaboración del trabajo de grado de maestría como co-construcción social de estudiantes y tutores*. Tesis Doctoral no publicada, Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Morin, E. (1998). *Introducción al pensamiento complejo.* Barcelona, Editorial Gedisa.

Munne, J. (2004). *El retorno de la complejidad y la nueva imagen del ser humano: hacia una psicología compleja*. Revista Interamericana de Psicología, 38, (I), pp. 21-29.

Navarro, J. (2006). Caos, complejidad y consultoría: En Quijano. S (2006): *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las Organizaciones*. Barcelona, Editorial Icara, pp. 171-200.

Pinto, V.(2011). *Los paradigmas de la administración y su influencia sobre la gestión de control en empresas de manufactura.* Revista Estudios Gerenciales y de las organizaciones, 4, (1), pp.163-174.

Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones.* Barcelona, Editorial Icara, pp. 75-108.

Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación científica.* México. Editorial Limusa

CAPÍTULO 35

REPENSANDO LA METODOLOGÍA DESDE EL CONSTRUCCIONISMO SOCIAL

Mercedes Berenice Blanco
Venus Guevara de Rojas

Resumen

Repensando la metodología constituye una búsqueda constante del conocimiento desde la realidad de hombre para abordarla interpelarla para dar cuenta de los fenómenos que se observan, pues el investigador se inquieta y siente la necesidad de corregir y mejorar la realidad de su entorno, en este artículo se pretende abordar lo gnoseológico desde el construccionismo social, como una forma de comprender el mundo que rodea al hombre, apoyado en la articulación de los métodos de investigación, holístico, múltiples interacciones, se refiere a la manera de ver las cosas enteras, en su totalidad, en su conjunto, en su complejidad, pues de esta forma se pueden apreciar interacciones, particularidades y procesos que lo regulan, pero no se perciben si se estudian los aspectos que conforman el todo, por separado, así también el transcomplejo, integra postulados de diferentes teorías y además el Multimétodos, donde se integran varios métodos.

Palabras clave: Construccionismo social, metodología, articulación de métodos.

Introducción

La realidad social, educativa y cultural heredada de otros tiempos ha estructurado un marco socio histórico caracterizado por grandes evoluciones y transformaciones de todo orden, los cuales a menudo se expresan en los cambios de conductas y en los modos de vida del ser humano. Este contexto epistémico, no solo generó los mayores hallazgos de la historia con increíbles progresos y adelantos científicos y tecnológicos sino también grandes males para la humanidad traducidos

en profundas desigualdades económicas y sociales, desastres ambientales y ecológicos amenazas bélicas, sobrepoblación, entre otros. Esta realidad constituye un desafío incitador a la dialéctica reflexiva, puesto que ello conduce a interpretar los múltiples modos de pensarlas en la construcción del conocimiento científico.

Por ello, la tendencia del debate epistemológico de hoy día pareciera orientarse a poner en evidencia la insuficiencia del paradigma de la racionalidad científica para dar cuenta de las complejas relaciones ontogénicas existentes en el sistema sujeto, pensamiento, realidad y conocimiento.

Estas ideas se afilian con la reflexiones de Ander-Egg (2008), en su obra acerca del conocimiento;

> …El conocimiento del Conocimiento es el punto de partida para aprender a pensar científicamente, necesitamos saber tener una idea, acerca de la naturaleza, el funcionamiento y el alcance del acto humanado de conocer, además se debe, dar respuesta sobre la relación del sujeto que conoce y el objeto conocido que a lo largo de los siglos ha sido una cuestión clásica y central de lo que hoy se llama epistemología o teoría del conocimiento (p.33)

En efecto, los signos de estos tiempos en los aspectos educativos y culturales desafían a repensar los presupuestos de como investigar la realidad, es decir, los modos de leerla, indagarla e interrogarla para poderla analizar, interpretar, comprender, describir, explicar y descubrir. Ello supone crearla y recrearla de una nueva forma para apropiarnos de ella desde nuestros pensamientos.

Por lo tanto, es necesario interrogar los fundamentos ontológicos de la racionalidad científica modernizante, aquellos que se anidan en el plano de la certidumbre, el estatismo y el reduccionismo de lo real y que en definitiva develan la crisis de razón hoy día y de manera que está en crisis, puesto que la percepción de que toda intencionalidad de quebrantar, reducir y simplificar la realidad a un mínimo nivel, según Blanco (2010) " está regida por una lógica formal, la cual no sólo cierra los espacios para incrementar el saber, sino que también opera como fuente de incomprensión" (p. 238).

De lo que se trata entonces, es de interpelar y repensar la metodología desde las falencias de una lógica científica formal que ha dominado el pensamiento y los modos de hacer ciencia, las acciones y la vida del hombre en la sociedad actual, llena de complejidades, la cual según Martínez (2007) significa

modificaciones en las reglas de juego que han dominado los conceptos de la ciencia y del hombre durante estos últimos siglos.

El investigador y la construcción de su realidad

Según Sócrates hace aproximadamente 2.500 años en la antigua Grecia, en una de sus charlas ante sus pupilos en Atenas, hablaba de la curiosidad humana, decía que es el impulso o la energía que se moviliza dentro del ser cuando se encuentra algo que no comprende. Al darse cuenta de su ignorancia, se molesta y por dentro de la necesidad de estudiar, investigas y experimental. De esta manera se abre el proceso de aprendizaje.

Sócrates también manifestaba que es bueno que la curiosidad nos lleve a aprender cada vez más cosas, pero en este punto hace una acotación muy importante si ahora recorremos el límite de nuestros conocimientos, nos damos cuenta de que sabemos mucho, pero también de que el saber más, el límite hacia lo desconocido ha crecido que no sabemos que antes ¡Al saber más somos entonces más ignorantes! y menciono su célebre frase "solo sé que no sé nada". Muchos han oído esta frase pero no todos entendemos lo que realmente significa, el sabio se refería a dos aspectos, el primero: se debe enfrentar lo desconocido con una mente total libre y abierta, sin influencias de juicios preconcebidos, con conclusiones o teorías basadas en conocimientos anteriores y en segundo, la prepotencia en una actitud muy contraproducente en la vida ¿Acaso no conoces a alguien que tiene "Todo Clarito" o que presume de tener la única verdad, porque ha estudiado un poco más que otras personas, esto es parte de un fenómeno globalizado y se consigue en cualquier país.

De manera que el hombre como investigador estructura su pensamiento para construir su realidad Al respecto, Guba (1991) plantea un movimiento paradigmático alternativo para construir la realidad al cual denominó Constructivismo, y lo soportó con las siguientes creencias básicas en los tres (3) planos del conocimiento; en el plano ontológico, asume una posición relativista por cuanto las realidades son múltiples y están presentes en las mentes de las personas. En toda realidad que se desee investigar, se hace presente una diversidad de interpretaciones que dificulta la obtención de una realidad absoluta. Epistemológicamente, se impone el subjetivismo por cuanto si la realidad está en la mente de cada una de las personas, será a través de la interacción subjetiva que se podrá

tener acceso a ésta. Y metodológicamente, tiene su asidero en el método hermenéutico-dialéctico ya que las construcciones individuales tratan de ser representadas con gran precisión, y las mismas pueden ser comparadas y contrastadas para finalmente producir construcciones consensuadas.

Apoyados en estos planteamientos paradigmáticos, otros autores, entre ellos: Bergen y Luckman (1972), Ibañez N. (2008) Sandín (2003), edifican sus propias opiniones al respecto y le otorgan la denominación de "Construccionismo Social".

Gergen (1996) concibe el Construccionismo Social como un movimiento paradigmático donde se demuestra que las experiencias sólo existen cuando el sujeto somete a reflexión sus propias acciones y se incluye en ellas como constructor. Al respecto, el referido autor plantea algunas consideraciones como son: lo que se considera conocimiento del mundo no es producto de la inducción, ni de la construcción de hipótesis generales, sino que está determinado por la cultura, la historia o el contexto social, y los términos con los cuales lo comprendemos son el producto del intercambio interpersonal, históricamente situado. Asimismo, refiere, que el grado hasta el cual una forma dada de compresión prevalece sobre otra no depende de la validez empírica de la perspectiva en cuestión, sino de las vicisitudes de los procesos sociales, estando estas formas de compresión negociadas, en conexión con muchas otras actividades sociales, y al formar parte de varios modelos sociales sirven para sostener y apoyar ciertos modelos excluyendo otros.

Por su parte Berger y Luckman (1972), influenciados por el pensamiento fenomenológico de Schutz, el cual estuvo concentrado en la estructura del mundo del sentido común de la vida cotidiana, sostienen que la realidad se construye socialmente, producto de un proceso dialéctico entre relaciones, hábitos y estructuras sociales, y las interpretaciones simbólicas e internalización de roles, por lo que la sociología del conocimiento debe ocuparse por la apreciación de la realidad del mundo de vida cotidiano.

Por consiguiente, los referidos autores coinciden en señalar que la realidad debe ser construida por el hombre, ya que es él quien la protagoniza y le da forma a través de su acción en el mundo cotidiano, acción que se encuentra impregnada por un conjunto de significados que se desprenden de su interacción con los otros. En tal sentido, le corresponde al investigador social identificar estas construcciones individuales para luego en relación dialéctica investigador-investigado, darle

sentido y producir hallazgos consensuados sobre la realidad objeto de estudio. En este orden de ideas, Ibáñez (2008:96) refiere que el paradigma Socioconstruccionista o Construccionismo Social reivindica el relativismo social y la dimensión histórica de lo sociocultural, guiando de una manera significativa las investigaciones en las Ciencias Sociales en cuanto a las acciones humanas. En este sentido, Sandín (2003), expresa que:

> El construccionismo dirige su atención hacia el mundo de la intersubjetividad compartida, y la construcción social del significado y el conocimiento, hacia la generación colectiva del significado tal y como se perfila por las convenciones del lenguaje y otros procesos sociales. El conocimiento es contingente a prácticas humanas, se construye a partir de la interacción entre los seres humanos y el mundo... que interpretan... se desarrolla y es transmitido en contextos esencialmente sociales. (p. 49)

En función a lo expresado por la autora, argumentamos que el Construccionismo Social apoya la idea que moldeamos el mundo en el que se vive y se crea nuestra propia realidad, dentro del contexto de una comunidad social, cultural e histórica con otros individuos. Su interés gira hacia las cuestiones más cercanas a los individuos y grupos, por ejemplo su vida cotidiana, la forma en que se comunican, como interactúan entre sí; lo que le otorga una posición muy humanista hacia su objeto de estudio. De esta manera, toma fuerza lo expresado por Guevara (2012):

> Partimos de un contexto social construido por el hombre, en donde confluyen todo tipo de construcciones provenientes de los significados y sentidos de acción de los sujetos que cohabitamos en los distintos escenarios, llamados realidad social; en tanto que lo particular de las interpretaciones está dado por la diversidad del simbolismo interno de cada sujeto, proveniente de su bagaje personal y cultural. (p.213)

De allí, que el Construccionismo Social genera multiplicidad de caminos como se puede abordar un fenómeno social; permite además, el captar la realidad tal como es; construir la realidad social, el conocimiento, el significado, el lenguaje; privilegiar lo social sobre lo individual, a través de una relación comunicativa dialógica intersubjetiva; explorar el carácter de la experiencia vivida por la gente, de manera que pudiera argumentar que el proceso de construcción social está enlazado con procesos de intercambio social, con la cultura, el lenguaje y la historia.

Reflexión ante lo Metodológico

Con todo lo dicho anteriormente, no existe un método único para abordar el conocimiento pero de alguna manera se estructura el pensamiento desde un método y según Eyssautier de la Mora (2008) es un camino o ruta a través del cual se llega a un fin propuesto y se alcanza un resultado previamente establecido, o como el orden que se sigue en las ciencias para hallar, enseñar y defender la verdad aun cuando sea temporal.

Definir y explicar algunos de los conceptos claves que giran en torno a la investigación científica, llámese ciencia, método, paradigmas, hipótesis, variables o categorías, es una tarea compleja y difícil de resolver, ya que siempre existen riesgos de asumir formulas erradas y esquemas que distan mucho de explicar el verdadero sentido de la investigación científica. En los actuales momentos, la metodología con características cualitativa y cuantitativa se han convertido en los verdaderos mitos de la cientificidad, ya que en torno a éstos se han construido numerosas escuelas, tendencias, paradigmas filosóficos y epistemológicos, los cuales han contribuido a alimentar numerosas inquietudes sobre su verdadero significado y utilidad.

Quiérase o no, la mayoría de las ciencias y las disciplinas que las estudian, siguen teniendo como preocupación básica la de formularse un método de carácter universal por el que se pueda sustituir la mera habilidad personal del investigador, gracias al cual se puedan descubrir y no sólo demostrar verdades. En la práctica, el paradigma se constituye en la forma ordenada y sistemática de hacer la investigación. El orden se refiere aquí a la manera de cómo están ubicados las cosas y los elementos que hacen parte de un todo. “Poner en orden” una cosa, es ubicarla en el lugar que le corresponde. Lo “sistemático”, a todo ese conjunto de reglas y procedimientos que contribuyen a alcanzar unos fines determinados.

En su sentido más general, es la manera de alcanzar un objetivo y un determinado procedimiento para ordenar la investigación que se realiza. En el campo específico de las ciencias naturales, sociales, matemáticas, en la lógica, filosofía, en el arte, la literatura, en general en todas las artes, técnicas y ciencias, es interminable la variedad de métodos que existen constituyéndose en los caminos propios que han adoptado cada una de las disciplinas y áreas de conocimiento. Estas reflexiones, invitan a indagar sobre las diferentes posturas, sobre la posibilidad

de utilizar una metodología de investigación específica o la combinación de ambas de manera complementaria.

El investigador y el acoplamiento Metodológico

Definir y explicar algunos de los conceptos claves que giran en torno a la investigación científica, llámese ciencia, método, paradigmas, hipótesis, variables o categorías, es una tarea compleja y difícil de resolver, ya que siempre existen riesgos de asumir formulas erradas y esquemas que distan mucho de explicar el verdadero sentido de la investigación científica. En los actuales momentos, la metodología con características cualitativa y cuantitativa se han convertido en los verdaderos mitos de la cientificidad, ya que en torno a éstos se han construido numerosas escuelas, tendencias, paradigmas filosóficos y epistemológicos, los cuales han contribuido a alimentar numerosas inquietudes sobre su verdadero significado y utilidad.

Por consiguiente el investigador sigue teniendo como preocupación básica la de formularse un método de carácter universal que pueda descubrir y demostrar verdades

En este orden de ideas los enfoques o paradigmas que se han mencionado con mayor fuerza epistemológica en estos tiempos, son el Holístico, el Transcomplejo y el Multimétodos.

El Holístico

Como antecedentes de la holística en investigación, se pueden citar los planteamiento de algunos autores, como Cook y Reichardt (1994), acerca de la necesidad de integración de los paradigmas cuantitativo y cualitativo, por un lado y por el otro, los planteamientos de Capra (1995), aun cuando las bases filosóficas de este paradigma ya estaban esbozadas experimentalmente y cobra fuerza desde un grupo de investigadores de la Fundación Sypal liderados por la Dra. Yacqueline Hurtado (1986-1995).

La investigación holística surge como una necesidad de proporcionar criterios de apertura y una metodología más completa y efectiva a las personas que realizan investigación en diversas áreas del conocimiento. Es una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo integrador concatenado y organizado, este trabaja los procesos de invención, con la

formulación de propuestas novedosas, con la descripción y la clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación práctica de soluciones y la evaluación de proyectos, programas y acciones sociales entre otras cosas, ella reposa en principios como el de complementariedad, continuidad, relaciones holosintéticas, evolución, conocimiento fenomenológico, integralidad y posibilidades abiertas.

El Transcomplejo

Nace a la luz de la complejidad planteada por Edgar Morín (1999), en esta postura que aquí se asume, los procesos investigativos no son realizables en la complementariedad de las concepciones filosóficas que rodean a la teoría del conocimiento, en un intercambio transdisciplinario y sinérgico. De ello se deriva a su vez la necesidad de investigar a través de la aplicación de un enfoque investigativo, ubicado en las actuales necesidades sociales desde las transdisciplinariedad y complejidad y en ese sentido resulta de gran relevancia profundizar en los fundamentos epistemológicos requeridos para construir una estructura conceptual y categorial emergente, acerca de la epistemología del enfoque integrador transcomplejo.

Desde el punto de vista epistemológico el enfoque integrador transcomplejo, asume a la complementariedad investigativa como una nueva tendencia, fundamentada en la aplicación de metodologías transdisciplinarias, que permitan tanto la comprensión de las diferentes vertientes de un problema, así como de las posibles soluciones a los mismos, y las consecuencias que a partir de sus aplicaciones se llegaran a desencadenar.

El Multimétodos

En estas investigaciones se pretende desarrollar indagaciones que combinan e integran orientaciones desde la técnicas que sitúan los enfoques cuantitativo y cualitativa en el marco de un estudio único, es decir se realiza una investigación desde un enfoque pero se complementa con otras técnicas, esto requiere necesariamente una previa deconstrucción metodológica de ambas aproximaciones, así también como la estructura de relaciones excluyentes que sostiene y legitima la propia dicotomía, de esta manera lo manifiesta Bericat (1999)

Este autor observa los enfoques cualitativo y cuantitativo como dos pirámides enfrentadas, con tres niveles, empírico, teórico y Meta teórico. Deconstrucción integración, diseños Multimétodos. En resumen, el debate de la integración presenta entre dos posturas opuestas, la epistemológica, que defiende lo que se ha denominado coherencia vertical y horizontal, y la técnica, en la que se rebajan ambos criterios de coherencia. Metafóricamente expresada, la postura epistemológica sostiene que cada pirámide de investigación social ha de utilizarse como una mole única e indivisible, mientras que los defensores de la postura técnica creen que se pueden construir nuevos diseños de investigación tomando como material, con mayores o menores grados de libertad, bloques o partes de ambas pirámides.

Frente a estos dos extremos (una 3ª postura) la tesis de que, en sentido estricto, las posibilidades de integración sólo pueden ser resueltas en el plano metodológico, evitando así tanto el riesgo de un discursivo fundamentalismo paradigmático, como el de un pragmático relativismo técnico. Metafóricamente expresada, la defensa metodológica de la integración acepta la posibilidad de construir diseños utilizando elementos de ambas pirámides, pero siempre y cuando la nueva construcción sea en sí misma coherente, es decir, disponga de una estructura propia que otorgue a la edificación suficiente estabilidad y funcionalidad.

Conclusiones

En ese marco del pensamiento, han emergido inquietudes en diferentes investigadores al presentárseles la oportunidad de utilizar la metodología del paradigma positivista o fenomenológico como complemento. La mayoría, considera la utilidad de las metodologías por separado puesto que ambas han respondido a las expectativas planteadas por los investigadores vislumbrándose como un recorrido fácil para llegar a la realidad. Pareciera, que los investigadores están dispuestos a aceptar la idea de que las metodologías positivistas y fenomenológicas se complementan pero su actitud es adversa a la práctica de la complementariedad. Desde la óptica de la investigadora, reflexiono, que nada me impide, plantear un problema y resolverlo cualitativa y cuantitativamente, establecer convergencia entre los resultados y reconocer que la complementariedad posibilita la triangulación en la investigación. Se debe recordar, que la metodología cuantitativa no es exclusivamente objetiva ni la cualitativa

puramente subjetiva ya que ambas están influenciadas por creencias, valores y actitudes del investigador.

Vale destacar, que la complementariedad, consiste en reconocer que tanto en la investigación cualitativa como en la cuantitativa los conceptos cumplen una función entre las dimensiones ontológicas, epistemológicas y metodológicas. De igual forma, ambas gozan de la posibilidad de validación, confiabilidad y confirmación. Lo más importante, es tener claro que existen investigaciones que requieren un enfoque cuantitativo, otras de uno cualitativo o bien un método complementario donde se combinen técnicas, procedimientos, análisis, conceptos e interpretaciones de ambos métodos. Esta realidad, aunada al complejo contexto social, las investigaciones cualquiera sea el paradigma que se elija, constituyen un aporte significativo al conocimiento científico.

Entonces pudiera manifestarse que estos discursos metodológicos son encuentros dialecticos que propician el repensar metodológico y se puede acotar algunas estrategias de integración del Multimétodos según Bericat (2006).

La complementación

Contar con una imagen cualitativa y una cuantitativa del objeto de estudio. Cada lectura revela diferentes aspectos del hecho investigado, lo cual permite complementar su conocimiento. Un ejemplo de complementación es la comparación de dos estudios acerca de un mismo tema, uno realizado desde los Métodos cuantitativos y otro desde los métodos cualitativos, la complementación se da en la integración de los resultados.

La combinación

Permite aprovechar las fortalezas de un método para compensar las debilidades del otro. Un ejemplo de uso, es la aplicación de los resultados de la observación participante encubierta como base para estudios de tipo cuántico.

La triangulación

La triangulación es un término originariamente usado en los círculos de la navegación por tomar múltiples puntos de referencia para localizar una posición desconocida. Campbell y Fiske son conocidos en la literatura como los primeros que aplicaron en 1959 la triangulación en la investigación.

Se asume convencionalmente que la triangulación es el uso de múltiples métodos en el estudio de un mismo objeto. Esta es la definición genérica, pero es solamente una forma de la estrategia. Es conveniente concebir la triangulación envolviendo variedades de datos, investigadores y teorías, así como metodologías.

Denzin (1970) presenta una definición donde plantea, la triangulación en investigación: es *la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular*. Un escrutinio cercano revela que la combinación puede ser interpretada de varias maneras; para tal efecto, las autoras parten de la clasificación de Denzin y hacen explicaciones acerca de la manera más adecuada de realizarla.

Hay cuatro tipos básicos de triangulación: 1) triangulación de datos con tres subtipos tiempo, espacio y persona (el análisis de persona, a su vez, tiene tres niveles: agregado, interactivo y colectivo); 2) triangulación de investigador que consiste en el uso de múltiples observadores, más que observadores singulares de un mismo objeto; 3) triangulación teórica que consiste en el uso de múltiples perspectivas, más que de perspectivas singulares en relación con el mismo *set* de objetos y 4) triangulación metodológica que puede implicar triangulación dentro de métodos y triangulaciones entre métodos.

Referencias

Ander-Egg (2008), Métodos y Técnicas de Investigación social I, Editorial Lumen Argentina

Berger P., y Luckman T. (1991) **La Construcción Social de la Realidad**, editores Amorrortu Buenos Aires Argentina

Bericat, E., (1998). "Capítulo 2: La legitimidad científica de la integración". En La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Significado y medida, Barcelona: Editorial Ariel.

Blanco (2010) La Formación del Gerente Social Comunitario, tesis Doctoral UNEFA

Bryman, Alan (1988); Cantidad y calidad en la investigación Social, Ed. Routledge, Londres. Capítulo 1- Introducción- y Capítulo 2

Capra F., (1994) Pertenecer al Universo. Encuentros entre ciencias y Espiritualidad, Editorial Edaf Madrid.

Cook y Reichardt (1995) Métodos cualitativos y cuantitativos en Investigación Evaluativa Morata Ediciones Madrid

Eyssautier de la Mora (2008) Metodología de Investigación editorial EdamsaImpersionesMexico.

Gergen, K.J., (1991) El uno mismo saturado: Dilemas de la identidad en la vida contemporánea, Nueva York: Libros básicos.

Guba (1991) Cuarta evaluación de Ceneration, parque de Newbury, CA: Sage,

Guevara (2014) Trayectoria vital-profesional de tituladas inmigrantes venezolanas: aproximaciones de la realidad desde una narrativa individual. Tesis Doctoral. Universidad de Sevilla. España

Hurtado Jacqueline (1995) Como elaborar Tesis Fundación Sypal Caracas

Ibáñez N. (2008), Epistemología de la Gerencia y sus Métodos, Editorial Comala.com Venezuela.

Martínez (2007) El paradigma emergente. Hacia una nueva teoría de la racionalidad científica. Editorial Trillas. Segunda edición. México.

Morín E., (2001) El método. El conocimiento del Conocimiento Madrid cátedra

Pérez Serrano, G., (1998). "Capítulo 2: El problema de la fiabilidad y la validez". En Investigación cualitativa. Retos e interrogantes II. Técnicas y Análisis de datos, Madrid, La Muralla.

Sandin, M. (2003) Investigación Cualitativo en Investigación, editorial McGraw-Hill

Tecnología de la información

CAPÍTULO 36

TRANSFORMACIONES ORGANIZACIONALES: UNA MIRADA DESDE LAS TIC

Ana Emilia Cordero Borjas

Resumen

La introducción de las TIC en las organizaciones puede generar beneficios económicos importantes, pero el carácter estratégico de las TIC debe evidenciarse en la creación de estrategias que impulsen el acoplamiento de las organizaciones a un nuevo contexto donde tienen un rol fundamental las TIC. Para ello, es muy importante la sincronización de las estrategias de la empresa con la utilización de recursos tecnológicos. Considerando que el pensamiento estratégico implica adoptar una perspectiva a largo plazo que integre a la organización con su entorno, surge la necesidad de interpretar la influencia de las TIC en el pensamiento estratégico como uno de los factores claves que inciden en las transformaciones organizacionales. Ello se llevó a cabo bajo la perspectiva cualitativa, apoyada en la hermenéutica, para lo cual primero se reflexionó sobre el pensamiento estratégico como la dialéctica entorno y organización y segundo, se abordó lo relativo a las transformaciones organizacionales dando una mirada desde las TIC. Se puede considerar que si bien, se reconoce que en especial las TIC comenzaron a formar parte de la vida organizacional a partir de finales de los 70´s, no es menos cierto que su expansión ha sido lo suficientemente rápida como para incorporarse en la bibliografía referida a la creación de estrategias e influir en el pensamiento estratégico a partir de la década de los 80´s, lo cual no ocurrió. Por tanto, el discurso de la Era de la Informática y las Telecomunicaciones no permeó en el discurso de estrategas e investigadores al respecto.

Palabras clave: Transformaciones organizacionales, pensamiento estratégico, TIC.

1. Introducción

La introducción de las TIC en las organizaciones puede generar beneficios económicos importantes elevando los niveles de productividad en las mismas, pero para ello debe adquirir un carácter estratégico a fin de acompañar la incorporación de las TIC de cambios estructurales que propicien la adecuación de las estructuras a las bondades que ofrecen estas tecnologías. Por otra parte, el carácter estratégico de las TIC debe evidenciarse precisamente en la creación de estrategias organizacionales y departamentales que impulsen el acoplamiento de las organizaciones a un nuevo contexto donde tienen un rol fundamental las TIC como mecanismo intermediador de la Economía Basada en el Conocimiento (EBC).

El premio Nobel Robert Solow publicó en 1987 un artículo en The New York Times donde afirmaba que "los ordenadores están en todas partes menos en las estadísticas de productividad" surgiendo así su famosa paradoja. Ello promueve un interesante debate a fin de vislumbrar los beneficios de las TIC en la productividad de las organizaciones, vistas estas como intermediadores en la EBC.

Ante un debate que requiere de evidencia empírica que le sustente, Greenspan, Lundvall, Ontiveros, Bresnahan, Brynjolfsson y Yoguel son algunos de los investigadores que respondiendo a la paradoja de Solow han logrado determinar los efectos de las TIC sobre la productividad y las variables que en esa relación intervienen. Coinciden en que las adaptaciones organizativas son fundamentales para la adecuada inserción y aplicación de la infraestructura TIC y que ésta genere los beneficios esperados sobre la productividad.

Es necesario aclarar que lo que constituyen una fuente de ventaja no es la inversión en tecnologías, sino el poder aprovechar las TIC para transformar los procesos de manera que los competidores no puedan imitarlos. Stern (2002) referido por Gálvez, Riascos y Contreras (2014) señala que las TIC se han convertido en un catalizador de los procesos organizacionales por lo cual se constituyen en herramientas de apoyo a la gestión empresarial, apalancando la construcción de estrategias orientadas a la competitividad y la innovación, generando así sostenibilidad para la organización y la sociedad.

De las investigaciones que han indagado sobre los beneficios de las TIC en las organizaciones, Gálvez, Riascos y Contreras (2014) destacan –entre otras- una de las conclusiones del estudio de Aubertet et al. (2008), quienes estudiaron 41 firmas canadienses y afirman que "es muy importante la sincronización de las estrategias de la empresa con la utilización de recursos tecnológicos" (Gálvez, Riascos y Contreras, 2014, p. 3). Es importante mencionar que las TIC

> Sólo podrían tener un influjo importante sobre la competitividad si se verificara un cambio técnico y organizacional previo o simultáneo que permitiera optimizarlas, y que involucrara la definición de estrategias y políticas de gestión tecnológica, el desarrollo de modelos y sistemas de organización del trabajo encaminados a hacer viables la generación y circulación de conocimiento, y una estructura organizativa que facilitara procesos de comunicación y aprendizaje (Yoguel, Novick, Milesi, Roitter, & Borello, 2004, pp. 141-142)

Considerando que las TIC se han convertido en un factor importante del contexto de las organizaciones de hoy día, vale recordar que si "el pensamiento estratégico significa adoptar una perspectiva a largo plazo para ver el panorama general –entre otras cosas, la empresa y el entorno competitivo- y considerar cómo se integran" (Daft, 2004, p. 239) y las *transformaciones* son el proceso de creación de estrategia, se hace necesario reflexionar sobre la influencia de las mismas –TIC- en el pensamiento estratégico y las transformaciones organizacionales que han dado a lugar.

2. Propósito

Este trabajo tiene como propósito principal: interpretar la influencia de las TIC -como parte del contexto de la organización- en el pensamiento estratégico como uno de los factores claves que inciden en las transformaciones organizacionales.

3. Metódica

Debido a la naturaleza del propósito de esta investigación, se trabajó bajo una perspectiva cualitativa ya que se orienta a descubrir el sentido y significado de las acciones sociales –transformaciones organizacionales, pensamiento estratégico y TIC- apoyado en la hermenéutica. Para ello se recurrió a la hermenéutica como corriente filosófica a través de la cual se abordará la interpretación de la evolución del pensamiento estratégico y la influencia de las TIC en éste.

4. Análisis

4.1 Pensamiento estratégico: dialéctica entorno y organización

Como primer punto se presenta una breve revisión bibliográfica que permite una necesaria aproximación al concepto de pensamiento estratégico a fin de comprender la estrecha relación entre él y las transformaciones organizacionales, entendiendo que el entorno representa un factor relevante en las organizaciones de hoy día y dicho entorno está altamente condicionado por los avances tecnológicos.

Para Ronda (2004) el "pensamiento estratégico es el conjunto de juicios, conceptos y habilidades conceptuales, técnicas y humanas necesarias para realizar, con éxito, el proceso de formulación, implantación, ejecución y control de la dirección estratégica" (p. 38).

Por su parte, Huerta y De Bourg (2009) afirman que el pensamiento estratégico, por su naturaleza lleva a una búsqueda de la comprensión entre la dialéctica: entorno y organización. Estos programas pueden relacionar tanto las estrategias del entorno como las estrategias internas que tratan con la estructura de la organización y las actividades de control social.

De todo lo anterior, se puede afirmar que el pensamiento estratégico representa una perspectiva integradora de la organización y su entorno, que combina métodos analíticos y elasticidad mental en los procesos de formulación, implantación, ejecución y control de la administración estratégica a fin de obtener ventajas competitivas, visualizando cómo será el aspecto de la organización en el futuro.

El pensamiento estratégico ha sido analizado muy especialmente por Mintzberg, por ello, la interpretación de la evolución del pensamiento estratégico se hará a través de la propuesta de diez escuelas del pensamiento estratégico de éste investigador quien establece diez escuelas, las cuales se pueden agrupar en dos conjuntos, las escuelas prescriptivas (se ocupan del modo como debería formularse la estrategia) y las escuelas descriptivas (consideran aspectos específicos de la creación de estrategias). Las diez escuelas son las siguientes:

- Escuelas prescriptivas: Diseño, Planificación y Posicionamiento.

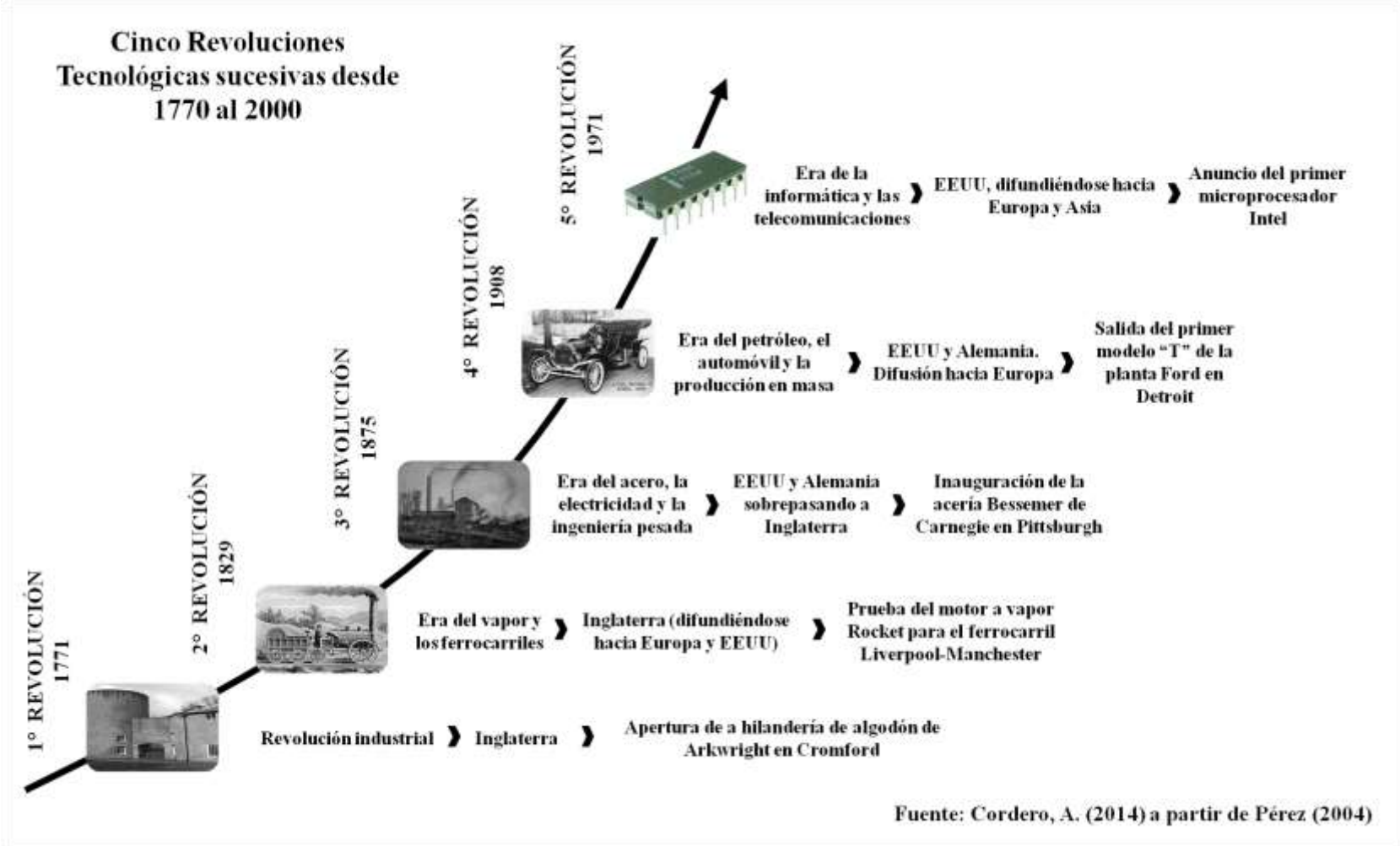
- Escuelas descriptivas: Empresarial, Cognoscitiva, Aprendizaje, de Poder, Cultural, Ambiental y de Configuración.

4.2 Transformaciones organizacionales: una mirada desde las Tecnologías de la Información y Comunicación

Para interpretar la influencia de las TIC -como parte del contexto de la organización- en el pensamiento estratégico, es fundamental precisar cuán presentes estaban las TIC en la vida de las organizaciones hace varias décadas atrás, ya que si bien es cierto que tanto el entorno como las TIC son un factor clave de las organizaciones actualmente, no siempre fue así. Para ello, se parte de las cinco revoluciones tecnológicas planteadas por Carlota Pérez (2004) a fin de comprender mejor la presencia o no de las TIC en la vida de aquellos actores a quienes les ha correspondido definir estrategias y estructuras organizacionales acordes al entorno y momento histórico.

La propuesta de Pérez da cuenta de la importancia de las TIC en la sociedad actual, pero como ya se expresó, no siempre fue así, ya que no es hasta 1971 cuando el sorprendente poder de la microelectrónica barata hace posible el anuncio del microprocesador Intel en Santa Clara (California), siendo un poderoso presagio de lo que esas tecnologías podían hacer en el futuro (Pérez, 2004). Luego, en 1977, aparecen en el mercado los primeros microordenadores o computadoras personales, los cuales utilizaban las bondades del microprocesador que por su tamaño y reducido costo produjeron una verdadera revolución.

La propuesta de Pérez (2004) con relación a las cinco revoluciones tecnológicas sucesivas desde 1770 al 2000, destaca a efectos de esta investigación que el paradigma tecnoeconómico de la quinta revolución se caracteriza por: Uso intensivo de la información (con base en la microelectrónica TIC), integración descentralización / estructuras en red, el conocimiento como capital / valor añadido intangible, heterogeneidad, diversidad, adaptabilidad, segmentación de mercados / proliferación de nichos, economía de cobertura y de especialización combinadas con escala, globalización / interacción entre lo global y lo local, cooperación hacia adentro y hacia afuera / Clusters, contacto y acción instantáneas / comunicación global instantánea.


Cinco Revoluciones Tecnológicas sucesivas desde 1770 al 2000
1° REVOLUCIÓN 1771
Revolución industrial
Inglaterra
Apertura de a hilandería de algodón de Arkwright en Cromford
2° REVOLUCIÓN 1829
Era del vapor y los ferrocarriles
Inglaterra (difundiéndose hacia Europa y EEUU)
Prueba del motor a vapor Rocket para el ferrocarril Liverpool-Manchester
3° REVOLUCIÓN 1875
Era del acero, la electricidad y la ingeniería pesada
EEUU y Alemania sobrepasando a Inglaterra
Inauguración de la acería Bessemer de Carnegie en Pittsburgh
4° REVOLUCIÓN 1908
Era del petróleo, el automóvil y la producción en masa
EEUU y Alemania. Difusión hacia Europa
Salida del primer modelo "T" de la planta Ford en Detroit
5° REVOLUCIÓN 1971
Era de la informática y las telecomunicaciones
EEUU, difundiéndose hacia Europa y Asia
Anuncio del primer microprocesador Intel
Fuente: Cordero, A. (2014) a partir de Pérez (2004)

Ahora bien, iniciando la vinculación entre el pensamiento estratégico y las TIC, se parte de las escuelas prescriptivas establecidas por Mintzberg y otros (1999) entre las cuales se encuentran las escuelas de diseño, planificación y posicionamiento; cuya actividad, medida en función de la cantidad de publicaciones y atención dentro de management estratégico se concentra en el caso de las escuelas de diseño y planificación, en la década de los 70´s y mediados de los 80´s. Siendo el auge de la escuela de posicionamiento, por casi una década desde mediados de los 80´s.

Cabe mencionar que los orígenes de la escuela de diseño se remontan a dos libros: "Liderazgo en Administración" (Universidad de California), escrito por Philip Selznick en 1957 y "Estrategia y Estructura" (Massachusetts Institute of Technology) cuyo autor es Alfred Chandler y data de 1962.

En el caso de la escuela de planificación, es el libro "Estrategia Corporativa" de H. Igor Ansoff (1965) el que marca el inicio de la misma. Ello implica que tanto la escuela de diseño como la de planificación tienen orígenes y período de auge muy similares.

Por tanto, si el anuncio del primer microprocesador ocurre en 1971 y la primera computadora personal aparece en 1977, dentro de la Era de la Informática y las Telecomunicaciones propuesta por Pérez (2004), no es de extrañar que dentro de las escuelas de diseño y planificación no se haga mención a las TIC y no esté presente como factor clave de las organizaciones al momento de definir estrategias y diseñar sus estructuras.

La tercera y última escuela prescriptiva es la de posicionamiento, tiene su auge en la década de los 80´s y se presenta menos interesada en el proceso de formación de estrategias y más en el contenido de las mismas, orientado a la selección de posiciones dentro del mercado económico.

En 1982, Giovanni Dosi describía un paradigma tecnológico y las trayectorias tecnológicas dentro de él al usar una analogía kuhniana en el área del cambio técnico. Siendo así, es Dosi quien usa por primera vez el término "paradigma tecnológico" en ese año para referirse a la lógica conductora de la trayectoria de tecnologías, productos e industrias individuales (Pérez, 2004). Por su parte, Pérez en el año 1985 propuso usar "el concepto con un sentido tecnoeconómico y organizacional más incluyente, para presentar una suerte de metaparadigma, el cual abarcaría los

principios fundamentales compartidos por todas las trayectorias individuales de un periodo" (Pérez, 2004, pp. 32-33).

Considerando que la escuela de posicionamiento depende, tanto en la práctica como en la investigación, de datos fuertes, es ventajoso aprovechar los estudios previos realizados sobre estrategias troncales en industrias maduras aún cuando ello implique obviar aquellas industrias nuevas asociadas a la microelectrónica barata, computadoras, software y telecomunicaciones, entre otras que no sólo redefinían y generaban nuevas infraestructuras sino que incidirían sobre la industrias maduras pues la revolución tecnológica promovida por la informática y las telecomunicaciones generaría transformaciones económicas, sociales y políticas, configurando así un nuevo contexto.

Con respecto a las escuelas descriptivas, éstas tienen sus orígenes en diferentes décadas, pero la mayoría tiene su auge a partir de los años 80´s con especial énfasis en los 90´s. Las escuelas empresariales, de aprendizaje y de configuración son las escuelas descriptivas de más antigua data pero no es sino hasta pasada la década de los 70´s que comienza a tener mayor influencia en el management estratégico. En el caso del resto de las escuelas descriptivas surgen en la década de los 70´s pero igualmente es una década después cuando comienzan a influir en el diseño de estrategias organizacionales. Este tardío impacto es comprensible en la medida que se reconoce la gran importancia de las escuelas prescriptivas durante los 70´s y 80´s.

En la escuela empresarial la perspectiva estratégica se subordina al líder, ya que él maniobra cómodamente en el entorno y crea una representación mental de la estrategia que se convierte en el concepto central de esta escuela: la *visión*. En esta escuela, al igual que en la escuela cognoscitiva es poca la atención que se le presta al entorno y a las tecnologías en general.

En el marco de la escuela de aprendizaje, en 1996 Noda y Bower resumieron el modelo del proceso de riesgo corporativo interno (RCI) de Burgelman (1983), en el cual se destacan: a) la definición, b) el ímpetu, c) contexto estratégico y d) contexto estructural. Es importante mencionar que para Noda y Bower (1996) citados por Minztberg y otros (1999):

> La *definición* es un proceso cognoscitivo en el cual las fuerzas tecnológicas y de mercado, inicialmente mal definidas, son comunicadas a la organización, y las iniciativas estratégicas son desarrolladas fundamentalmente por managers de menor nivel que, por lo general, tienen conocimientos específicos de la tecnología y están más cerca del mercado. (p. 240)

Por tanto, la tecnología ya es tomada en cuenta en la creación de estrategias a partir del análisis de ésta a fin de diseñar las iniciativas estratégicas. Ello, al igual que la importancia que adquiere el entorno, forma parte de esas variables a considerar a lo largo de la escuela de aprendizaje.

Si bien en la escuela de poder no se presta atención a la tecnología, el entorno es analizado, en especial por Pfeffer y Salancik (1978), quienes en su libro "El control externo de las organizaciones" plantearon la teoría del macropoder según la cual ante un entorno cambiante, las organizaciones pueden intentar modificarlo para que éste coincida con sus capacidades, siendo por tanto, "el proceso de actuar sobre el entorno o negociar con él, en lugar de reaccionar ante el ambiente externo" (Mintzberg et al., 1999, p. 313).

En el marco de la escuela cultural se llevan a cabo varias investigaciones donde se estudian los efectos de la cultura, como por ejemplo el trabajo de Bjorkman (1989) el cual señala que los cambios drásticos de estrategia deben basarse en transformaciones fundamentales en la cultura. La escuela cultural reconoce la turbulencia del entorno, en el cual se producen cambios constantes y entre ellos los cambios tecnológicos, pero su invitación es a resguardarse y buscar estabilidad en sus capacidades y recursos internos.

En la escuela ambiental, se da paso al entorno como el factor activo de la vida organizacional, favoreciendo el enfoque desde el cual la organización es un ente pasivo que reacciona al entorno a través de un conjunto de estrategias que no son más que un acto reflejo.

La teoría de contingencia rechaza la idea de que hay *una mejor y única manera* de administrar las organizaciones, tal como proponen las escuelas científicas y de relaciones humanas de la administración. Por ello, ante la existencia de distintos tipos de organizaciones, es necesario identificar esos factores que las diferencian para que, a pesar de las razonables diferencias y similitudes que permiten hacer algunas generalizaciones, puedan descubrirse patrones de variación

que sean válidos más allá de esas singularidades (George y Álvarez, 2005). Las variables o contingencias que deben identificarse y entenderse son: el ambiente, la tecnología y el tamaño de la organización.

En el marco de la teoría de la contingencia, Mintzberg aporta una descripción de las dimensiones externas –contingencias- que diferencian a las organizaciones, en ellas están: estabilidad, complejidad, diversidad del mercado y hostilidad. Al describir la estabilidad del entorno, Mintzberg destaca que hay una variedad de factores que pueden dinamizar un entorno, entre ellos la tecnología o una base de conocimientos que cambian rápidamente, como en el caso de la fabricación de productos electrónicos (Mintzberg et al., 1999) y esto de acuerdo a los propósitos de esta investigación, implica un importante reconocimiento de la tecnología por parte de la escuela ambiental.

En este punto del desarrollo de la investigación, vale recordar que la mirada de Minztberg hacia el pensamiento estratégico a lo largo de las nueve escuelas presentadas hasta ahora, ha permitido dilucidar que la tecnología se ha considerado en la vida organizacional sólo en las escuelas de aprendizaje, cultural y ambiental, ya que siendo parte de un contexto casi ausente en las propuestas de estudiosos de la creación de estrategias, ha estado fuera del análisis de los estrategas en las organizaciones.

Resulta oportuno retomar el recorrido por las escuelas del pensamiento estratégico y finalizar así con la escuela de configuración en la cual surgen conceptos fundamentales entre los que destaca el de *transformación*. Las *configuraciones* son los estados de la organización y del contexto que la rodea; y la *transformación* es el proceso de creación de estrategia.

Si bien la escuela de configuración abarca los aportes de las otras escuelas, ésta se puede diferenciar por algunas de sus premisas entre las cuales vale mencionar (Mintzberg et al., 1999) que:

> La mayor parte del tiempo, una organización puede ser descrita en términos de alguna clase de configuración estable de sus características: durante un lapso posible de distinguir, adopta una forma particular de estructura que combina con un tipo particular de contexto, el cual la lleva a embarcarse en determinadas conductas que dan lugar a un conjunto particular de estrategias. (p. 386-387).

Los cambios en el entorno pueden ser lentos o repentinos, pero en el caso de las TIC, durante los últimos años, sus cambios han sido cada vez más rápido y de una complejidad incremental. Ello implicaría la desincronización de la configuración y su entorno, entonces cobra relevancia la *revolución estratégica* planteada por Danny Miller y Peter Friesen en la cual "la organización trata de lograr una nueva estabilidad para restablecer una postura integrada entre otro conjunto de estrategias, estructuras y cultura lo antes posible: en otras palabras, una nueva configuración" (Mintzberg et al., 1999, pp. 396-397)

En la escuela de configuración, los factores claves que inciden en las transformaciones organizacionales están directamente asociados al entorno, ya que hace énfasis en el mismo y en lo complejo e inestable que puede llegar a ser, lo cual requiere una considerable variedad de respuestas. Eso significa que con frecuencia las estrategias deben ser complejas y matizadas, y que cada proceso de creación de estrategia debe combinar diversos aspectos de las diferentes escuelas (Mintzberg et al., 1999), en consecuencia

> La creación de estrategia es diseño con criterio, imaginación intuitiva y aprendizaje emergente; es transformación y perpetuación; debe comprender el conocimiento individual y la interacción social, la cooperación al igual que el conflicto; tiene que analizar antes, programar después y negociar durante; y todo esto debe ser en respuesta a un entorno que puede ser exigente (p. 468).

5. Reflexiones finales.

Como resaltan Mintzberg y otros (1999), el entorno juega un rol fundamental en la creación de estrategia en conjunto con el diseño de una estructura que permita a la organización responder a las demandas de ese entorno. Pero es de señalar que a lo largo del recorrido por las diez escuelas descritas por Minztberg, la tecnología –en general- tiene poca presencia como parte del entorno. Si bien, se reconoce que en especial las TIC comenzaron a formar parte de la vida organizacional a partir de finales de los 70´s, no es menos cierto que su expansión ha sido lo suficientemente rápida como para incorporarse en la bibliografía referida a la creación de estrategias de la década de los 80´s, lo cual no ocurrió. Por tanto, el discurso de la Era de la Informática y las Telecomunicaciones no permeó en el discurso de estrategas e investigadores al respecto.

Por último, vale señalar que las TIC son parte de una revolución que trastoca la vida económica y social de los países y por ende de sus individuos y de las organizaciones que la conforman, pero es de destacar que en el caso de la gerencia en las organizaciones, especialmente las latinoamericanas, no ha habido la debida absorción en lo relativo al aprovechamiento de las TIC, siendo la difusión de la importancia de las TIC en el proceso de transformación organizacional una *tarea* pendiente por parte de académicos e investigadores.

Referencias

Daft, R. (2004). Administración (6ta. edición). México, D.F.: Thomson.

Gálvez, J., Riascos, S. & Contreras, F. (En imprenta). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. Estudios Gerenciales (2014), Extraído el 20 de septiembre de 2014 desde http://ac.els-cdn.com/S0123592314001557/1-s2.0-S0123592314001557-main.pdf?_tid=2719610e-458e-11e4-ab64-00000aacb35f&acdnat=1411743937_980a4d8b9da6d90dbcce14f566d52747

George, C. & Álvarez, L. (2005). Historia del pensamiento administrativo (2da.edición). Naucalpán de Juárez: Pearson Educación de México.

Huerta, E. & De Bourg, J. (2009). Pensamiento estratégico: el entramado epistémico en gerencia de salud pública. CICAG, 6 (1), 117-130.

Mintzberg, H., Ahlstrand, B. & Lampel, J. (1999). Safari a la estrategia. Buenos Aires: Ediciones Granica, S.A..

Pérez, C. (2004). Revoluciones tecnológicas y capital financiero. La dinámica de las grandes burbujas financieras y las épocas de bonanza. México: Siglo XXI Editores.

Ronda, G. (2004). La integración de los niveles estratégico, táctico y operativo en la dirección estratégica. Revista-Escuela de Administración de Negocios, 052, 29-57.

Yoguel, G., Novick, M., Milesi, D., Roitter, S. & Borello, J. (2004) Información y conocimiento: la difusión de las tecnologías de información y comunicación en la industria manufacturera Argentina. Revista de la CEPAL, (82), 139-156.

CAPÍTULO 37

DISCAPACIDAD Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, OPORTUNIDADES DE IGUALDAD EN EL TRABAJO EN VENEZUELA

Lubiza Osío Havriluk
Dayana Esther Querales

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo el abordaje de dos aspectos esenciales, por una parte, estudiar el mundo del trabajo en la sociedad de la información, y por la otra, las personas con discapacidad y su oportunidad de inserción en el mundo laboral. Se utilizó el método cualitativo-interpretativo, bajo un diseño documental. Para alcanzar el desarrollo del objetivo planteado, se estructuraron cuatro apartados: el primero, explica la sociedad de la información bajo la perspectiva planteada por Castells (1996), entendiendo que el mundo actual esta signado por la Revolución de las tecnologías de la información; en el segundo apartado, se aborda el trabajo en la sociedad de la información; posteriormente, se revisa el tema de la discapacidad, a través de sus definiciones básicas; para finalizar se estudia la ley de Personas con Discapacidad promulgada en el 2007 en Venezuela, y la importancia de las TI para incorporar a estas personas al mercado laboral. Al finalizar, se presentan las reflexiones finales resaltando que es necesario en Venezuela realizar esfuerzos colectivos para abrir espacios dignos de inclusión e igualdad a las personas con discapacidad.

Palabras Clave: Trabajo, sociedad de la información, personas con discapacidad, inserción laboral, tecnologías de la información.

Situándonos en el contexto

La sociedad de la información trajo consigo muchos cambios, sobre todo en la forma de concebir las cosas y las personas. Como lo indica Castells (1996: 61), la sociedad de la información es “un

acontecimiento histórico al menos tan importante como lo fue la revolución industrial del siglo XVIII, inductor de discontinuidad en la base material de la economía, la sociedad y la cultura". Esta es una sociedad, donde las tecnologías de la información (TI) han realizado una gran revolución. Para Castells (1996: 59), esta revolución se caracteriza por "por la transformación de nuestra «cultura material» por obra de un nuevo paradigma tecnológico organizado en torno a las tecnologías de la información". Esto significa que la concepción del mundo que se tenía en la sociedad industrial, ha cambiado. No se pueden observar los eventos que ocurren de la misma manera y bajo el mismo paradigma material. Debido a que la aparición de las TI ha influenciado la forma de hacer las cosas y a las mismas cosas, desplazando algunas, mejorando otras y creando nuevas posibilidades.

En este sentido, Castells (1996) indica que,

> en torno a este núcleo de tecnologías de la información, en el sentido amplio definido, está constituyéndose durante, las dos últimas décadas del siglo XX una constelación de importantes descubrimientos en materiales avanzados, en fuentes de energía, en aplicaciones médicas, en técnicas de fabricación (en curso o potenciales, como la nanotecnología) y en la tecnología del transporte, entre otras. (p. 59)

Las TI han dado origen a todo el nuevo mundo digital que conocemos, un nuevo lenguaje digital en donde la información se crea, se transmite, se comparte y se recobra. Vivimos en un mundo netamente digital. Un mundo lleno de unos y ceros, que navegan en el ciberespacio y las redes. Con la aparición, de la Internet, muchos campos se han abierto para las personas, las relaciones personales, las empresas, la cultura, entre otros. Esta es una sociedad donde existe una estrecha relación entre la cultura (creación y manipulación de símbolos) y las fuerzas productivas (Castells, 1996). En este sentido, el Internet ha creado nuevos espacios para la incorporación de los grupos excluidos en el entorno social y laboral. Debido que, "por primera vez en la historia, la mente humana es una fuerza productiva directa, no sólo un elemento decisivo en el sistema de producción" (Castells, 1996: 62). Esto permite que, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad tengan frente si un nuevo horizonte posibilitador de su desarrollo, con una participación más activa en la construcción de la sociedad.

En el caso de las personas con discapacidad, estas se han visto favorecidas a través de herramientas como el teletrabajo, que le han permitido su incorporación en el ámbito laboral, generando nuevos puestos de trabajo que resalten sus capacidades. Puede decirse, que es en el siglo XXI donde las personas con discapacidad tienen el derecho de incorporarse en entidades productivas y formar parte de los cambios generados por las políticas gubernamentales, gracias en gran parte a las tecnologías de la información.

Por lo tanto, el talento humano más las TI, en este siglo, constituye más que nunca un componente fundamental para motorizar los procesos de cambios sociales, políticos, empresariales, entre otros. "La integración creciente entre mentes y máquinas… está alterando de forma fundamental, el modo en que nacemos, vivimos, aprendemos, trabajamos, producimos, consumimos, soñamos, luchamos o morimos" (Castells, 1996:62). Esta integración, permite a las organizaciones, impactar sobre los niveles competitivos y productivos que le permitan a las mismas transformarse, desarrollarse y mantenerse en el mercado. Debe comprenderse que este nuevo paradigma tecnológico, ha permitido realizar cambios importantes en la concepción del mundo del trabajo, a niveles profundos, como lo indica Castells (1996:321), "la Revolución de la tecnología de la información en la década de 1990 ha transformado el proceso de trabajo con la introducción de nuevas formas sociales y técnicas de división del trabajo."

Gracias a estas transformaciones en el mundo de las empresas y organizaciones, las personas con discapacidad se han convertido en individuos significativos y con capacidad de compromiso, para asumir nuevos retos y de esta forma romper con la parálisis paradigmática que ha limitado por muchos siglos su participación en algunos espacios de la vida diaria.

El trabajo en la Sociedad de la Información

Con el surgimiento de la primera computadora, comenzó el cambio. Aunque ya en la década de los cincuenta se habían lanzado al espacio los primeros satélites. Pero fue en la década de los ochenta cuando las computadoras se masificaron y lograron penetrar mayormente las empresas y organizaciones. Para la década de los noventas, fue cuando las redes se apoderaron del mundo, tiene auge el Internet y el concepto de "la empresa red ya estaba bien situado y listo para desarrollarse" (Castells, 1996:321). Debe quedar claro, que la tecnología de información, en ese

momento, se convirtió en un vehículo para facilitar todos los cambios que se venían dando en el mundo del trabajo. Ella no los originó, pero si jugó un papel importante en la conformación de la empresa tal y como la conocemos en la segunda década del siglo XXI. Ante esta realidad existen muchas posturas.

De La Garza (2001), Castillo y Prieto (1983) y Castillo (1988), plantean como un hecho la pérdida de la centralidad en la producción; para Touraine (1985), Gorz (1982) "lo nuevo" en el trabajo son los cambios en la estructura de las ocupaciones, la pérdida de identidad obrera y de la centralidad en el trabajo. Para Ermidas (1999: 4), "en la medida en que las nuevas tecnologías siguen sustituyendo mano de obra, los trabajadores van siendo menos necesarios y disminuye su peso en la economía y la política". Para Antunes y Braga (2009), es hablar de nuevos trabajadores: "infoproletario".

Este panorama, nos posiciona ante nuevas formas de trabajar, nuevas empresas, nuevas reflexiones y nuevos problemas en el mundo del trabajo que parecen desmoronar el trabajo tradicional. Para Carnoy (2001):

> En una perspectiva global, la transformación del entorno laboral ha sido mal interpretada y mistificada por autores que sostienen que las nuevas tecnologías de la información significan una escasez masiva y creciente del trabajo. La tesis de que las nuevas tecnologías restringen el número de puestos de trabajo no tiene el respaldo de los hechos. Las nuevas tecnologías desplazan trabajadores; pero, simultáneamente, crean nuevos puestos de trabajo, incrementan la productividad, crean nuevos productos, desarrollan nuevos procesos e incrementan el empleo (p. 172).

Por su parte, Rifkin (1996) y Castells (1996), suscriben que la pérdida de empleo en las estructuras ocupacionales es el resultado de la "Revolución de la inteligencia", la cual pronostica la retirada del trabajo como creador de valor y, que la cada vez mayor presencia de información y conocimiento es el eje generador de valor, haciendo a un lado que éstas no se constituyen en materia prima disponible por sí misma, sino que requiere del trabajo mismo (Rodríguez, 2011). Con este panorama, nos encontramos ante una nueva realidad: la información y el conocimiento como una actividad generadora de valor, ante una nueva sociedad agrupada en redes de conocimiento sean virtuales o no, con un mayor énfasis al

aprendizaje en red y con una profusa inclinación al desarrollo de flujos de información y conocimiento.

Así vemos como, las tecnologías de la información, ha generado nuevas industrias con nuevas empresas que poseen procesos y actores laborales diferentes. Empresas que sólo existen en la web o que la mayoría de sus procesos ocurren en la web, por ejemplo. Estas nuevas empresas flexibles y abiertas, hacen énfasis en el trabajo inmaterial. Ese que Antunes (2008) define como: el trabajo de propaganda, de investigación, de diseño, etc. Son empresas en donde vemos personas probando videojuegos o desarrollando software, haciendo diseño, periodismo, desarrollando cursos en línea, entre muchísimas actividades que ocurren en las nuevas empresas. Estas, por sus características, dan oportunidad a los sectores excluidos (mujeres, tercera edad y personas con discapacidad) para insertarse productivamente a la sociedad, rompiendo así las limitaciones que las empresas tradicionales les imponen a estos grupos, ya que las personas pueden trabajar desde sus hogares o en horarios diferentes, por ejemplo.

La Discapacidad

El interés de este trabajo es apuntar hacia cómo insertar a las personas con discapacidad en el mundo laboral. Por ello, es necesario comprender qué es la discapacidad, así se facilita la discusión que se pretende lograr. Para Organización Mundial de la Salud (2001) la discapacidad,

> es cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. La discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo (p.16).

En esta definición, se puede observar como la discapacidad se relaciona con una patología que genera una deficiencia en el individuo, generando así una minusvalía en él. Es este sentido, es necesario definir qué es una deficiencia (Organización Mundial de la Salud, 2001):

> Es la pérdida o la anormalidad de una estructura o de una función psicológica, fisiológica o anatómica, que puede ser temporal o permanente. Entre las

> deficiencias se incluye la existencia o aparición de una anomalía, defecto o pérdida producida por un miembro, órgano, tejido o cualquier otra estructura del cuerpo, incluidos los sistemas de la función mental. (p. 16).

Por su parte, en la Ley de Personas con Discapacidad (2006) de Venezuela, define la discapacidad en su artículo 4 como:

> …la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencia una disminución o supresión temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse con otros, o integrarse a las actividades de educación o trabajo, en la familia con la comunidad, que limitan el ejercicio de derechos, la participación social y el disfrute de una buena calidad de vida, o impiden la participación activa de las personas en las actividades de la vida familiar y social, sin que ello implique necesariamente incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente (p. 7).

Lo anterior, merece considerar que la persona con discapacidad es un individuo que siente y padece, tiene un potencial, una habilidad y una capacidad, un cúmulo de aspiraciones y una gran necesidad de seguir aprendiendo para tener una mayor participación en la sociedad, por lo tanto, la sociedad tiene un deber de generar condiciones para proveérsele de mecanismos necesarios que les permitan potenciar sus habilidades y conocimientos con miras a promover el autodesarrollo.

La Gestión Laboral, la Discapacidad y las TI

Durante los últimos años el abordaje de los asuntos relativos a la discapacidad ha sufrido una transformación importante: la promulgación del plan de acción mundial para los impedidos, la cual fue discutida en las Naciones Unidas, en diciembre de 1982 y dio nuevas pautas a nivel mundial en materia de discapacidad. Su propósito fue buscar avances en esta materia. Posteriormente se discutió "Las normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad" en la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, en diciembre de 1993. Este acto representó la culminación de un amplio movimiento civil, en el período 1970–1990, en pro del reconocimiento de los derechos de las Personas con Discapacidad, debido a que este movimiento fue originado sobre la base de la necesidad de reafirmar el principio

de no discriminación entre las personas, lo que constituye un presupuesto imprescindible y subyacente del principio de igualdad de oportunidades.

Ante el reconocimiento de los derechos de las Personas con Discapacidad, la Organización Internacional del Trabajo, en el año 1983, genera el convenio C159 - Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas), denominando a las personas con discapacidad como persona inválida, la cual define de la siguiente manera:"toda persona cuyas posibilidades de obtener y conservar un empleo adecuado y de progresar en el mismo queden sustancialmente reducidas a causa de una deficiencia de carácter físico o mental debidamente reconocida". (OIT, 1983: en línea).

E indica en su artículo 1 que todo miembro de la OIT,

> deberá considerar que la finalidad de la readaptación profesional es la de permitir que la persona inválida obtenga y conserve un empleo adecuado y progrese en el mismo, y que se promueva así la integración o la reintegración de esta persona en la sociedad. (OIT, 1983: en línea)

Es importante denotar como la OIT, insta a sus miembros a crear los mecanismos para que las personas con discapacidad puedan ocupar un lugar en el mundo laboral y social. Entendiendo que estas personas deben contar con las mismas oportunidades. Por ello, en su artículo 2 indica que "todo Miembro formulará, aplicará y revisará periódicamente la política nacional sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas" (OIT, 1983: en línea).

Aunque Venezuela tiene 54 convenios de la OIT ratificados, no se adhirió a este. Sin embargo, ha desarrollado la Ley de Personas con Discapacidad, la cual es un instrumento normativo que busca proveer seguridad jurídica que impulse el reconocimiento y respeto de los derechos humanos, sociales, económicos, políticos, culturales y de diversa índole, que poseen las personas con discapacidad para ser incorporados en el sistema social del país. Esta ley busca establecer las condiciones necesarias para que las personas con discapacidad tengan una vida digna y se les permita su inserción o reinserción en la vida cotidiana de los venezolanos, como se puede observar en su artículo 1:

> tiene por objeto regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia. (Ley para las Personas con Discapacidad, 2006: en línea).

Con respecto a lo relacionado con el ámbito laboral, la Ley para las Personas con Discapacidad (2006), indica en su artículo 27, lo siguiente:

> Las instituciones nacionales, estadales, municipales y parroquiales, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5 %) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, empleados u obreros (en línea).

Con este artículo, se observa como las organizaciones venezolanas están en la obligación de contratar personas con discapacidad. Esto ha hecho que las empresas deban repensarse, reorganizarse y abrir espacios no pensados con anterioridad para personas que deben tener las mismas oportunidades de desarrollo que el resto. Es decir, las organizaciones deben colaborar en resolver las cuestiones relativas a la discapacidad, no utilizando principio de caridad y proteccionismo, sino haciendo valer los derechos humanos. Esto requiere de que los actores laborales actuales asuman nuevos roles y responsabilidades, para dar cabida a las personas con discapacidad, permitiendo así un desarrollo participativo, integracionista y normalizador.

Es este sentido, las empresas deben reflexionar sobre los siguientes elementos planteado por Schalock (1999): a) existe una nueva concepción de la discapacidad en la que la discapacidad de una persona resulta de la interacción entre la persona y el ambiente en que vive. Esto plantea, que la discapacidad va más allá del aspecto físico y de las limitaciones que este imponga, y está sentado en las bases de que la discapacidad es creada por el mismo hombre ante las circunstancias que la vida le plantea; b) es necesario comprender que es necesaria una visión transformada de lo que constituye las posibilidades de vida de las personas con discapacidad. Esta visión debe enfatizar en la autonomía, la integración, la igualdad, la diversidad, el desarrollo y las capacidades; c) hay que desarrollar un modelo de apoyo que remarque la prestación de servicios a las personas con discapacidad y se centre en la vida con apoyo, en el empleo y en la educación integrada. Estas

personas deben ser una más del grupo y no un ser aislado por su condición; d) se debe crear una interconexión del concepto de calidad de vida con el de mejora de la calidad, garantía en el mantenimiento de la calidad, gestión de la calidad y evaluación centrada en los resultados y; e) el desplazamiento hacia una aproximación no-categórica de la discapacidad, que se focalice en las conductas funcionales y en las necesidades de apoyo de las personas sin tener en cuenta sus diagnósticos clínicos.

Ante los elementos arriba mencionados, las tecnologías de la información representan el mejor mecanismo para la integración de las personas con discapacidad al mundo laboral. Es por ello, que se requiere que dentro de la formación de estas personas se les eduque en el manejo de las TI, para permitirles trabajar desde sus casas (teletrabajo) y así brindarles una oportunidad de empleo a las personas con discapacidad. Este es un aspecto que debe ser considerado por el Estado, de manera de adecuar sus escuelas y universidades para estas personas. Ya que la oportunidad de empleo está ligada al nivel de estudios y capacitación que esta posea.

El teletrabajo, por ejemplo, requiere de personas formadas para estos puestos de trabajo, propios en su mayoría de las empresas flexibles, virtuales o que desarrollan/requieren de trabajo inmaterial. Y estas empresas requieren de personas formadas para responder a sus procesos de trabajo y a la organización del mismo. Es claro, que en la sociedad de la información tendrá mayor cabida en el mundo laboral aquellas personas preparadas para afrontar el mundo desde el paradigma tecnológico, que nos invita al desarrollo del ser humano a través de la tecnología, convirtiéndose ésta no en un objeto alientante, sino por el contrario en un objeto empoderante para el ser humano, que le permite muchas veces traspasar las limitaciones de su biología y convertirse en un ser con igualdad de capacidades.

En cuanto a la vanguardia de las TI en Venezuela, existe una nueva realidad: la incorporación a un entorno virtual, dando con esto apertura a nuevos espacios para la integración de las personas con discapacidad. A pesar de la situación económica reinante, el riesgo país, entre otros factores existe la posibilidad del desarrollo del sector empresarial en el país bajo el enfoque tecnológico.

Reflexiones finales

La sociedad de la información presenta nuevos retos a las personas que en ella conviven, estos deben ser asumidos de inmediato; para de esta manera avanzar al ritmo de esta. Las TI son un elemento importante para gente de esta sociedad, ellas han generado una revolución sin precedentes, que permite la construcción de un nuevo mundo basado en el paradigma tecnológico y las posibilidades que este brinda.

El mundo del trabajo ha sido ampliamente transformado por este nuevo paradigma, esto ha hecho que las organizaciones deban repensarse y responder a nuevas realidades. Los actores laborales tienen una gran responsabilidad, pues deben empezar a comprender el trabajo desde otra perspectiva poco parecida a la de la revolución industrial.

Resulta claro, que la inclusión para las personas con discapacidad involucra gozar de igualdad tanto en la educación, el trabajo, la recreación, la cultura, los servicios sociales y el disfrute de los derechos tanto económicos como sociales, así como también están llamados a cumplir con los deberes que el estado tiene asignado. Es por ello que el Estado en conjunto con la sociedad debe crear espacios tangibles y dignos que propicien que las personas con discapacidad tengan participación en condiciones de igualdad.

La realidad venezolana actual prepara escenarios, normativas, condiciones y acciones encaminadas a garantizar la vinculación de las personas con discapacidad en el entorno laboral, tal es el caso de su participación en el ámbito laboral bajo el concepto del teletrabajo minimizando de esta manera las dificultades que presentan a la hora de su incorporación al mercado de trabajo. Las TI son herramientas que permiten a la persona con discapacidad oportunidades en las nuevas tecnologías generando competencias y destrezas que les brinda oportunidades en el ambiente laboral. Y de esta manera la posibilidad de crear nuevos proyectos inclusivos que traspasen las limitaciones de los seres humanos.

Referencias Bibliográficas

Antunes, R. (2008). Nueva morfología del trabajo: Entrevista con Ricardo Antunes. Consultado: 18/09/2012 Disponible en: http://www.elecodelospasos.net/article-17371848.html

Antunes, R. y Braga, R. (2009). Infoproletarios. Degradaçao real do trabalho virtual. Sao Paulo: Editorial Boitempo,

Castells, M. (1996). La era de la información: economía, Sociedad y Cultura. Volumen 1. La Sociedad Red. Madrid: Alianza Editorial.

Castillo, J. y Prieto, C. (1983). Condiciones de trabajo. Hacia un enfoque renovador de la Sociología del Trabajo. Madrid: Centro de investigaciones sociológicas.

Castillo, J. (1988). Las nuevas formas de organización del trabajo. Madrid: MTSS.

Carnoy, M. (2001). El trabajo flexible en la era de la información. Madrid: Alianza Editorial. Colección Ensayos.

De la Garza, E. (2001). La formación socioeconómica neoliberal. México: Plaza y Valdés Editores.

Ermida Uriarte, O. (1999). Globalización y relaciones laborales. En: **Revista Venezolana de** Gerencia, Vol 4, No 9. Pp. 135-148. Zulia.

Gorz, A. (1982). Adiós al proletariado. Barcelona: El Viejo Topo.

Ley para las Personas con Discapacidad (2006). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 38598, Noviembre, 15, 06 2006. Consultado: 04/05/2015. Disponible en: http://www.minvih.gob.ve/faami/ phocadownloadpap/Leyes-faami/discapacidad.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2001) Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud - CIF Documento en línea. Consultado: 03/05/2015. Disponible en: http://sid.usal.es/idocs/F8/8.4.1-3428/8.4.1-3428.pdf.

Naciones Unidas. (1994). Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Sobre la base del informe de la Tercera Comisión (A/48/627).

Rifkin, J. (1996). El fin del trabajo. Barcelona: Paidos.

Robert, S. (1999). Servicio de información sobre discapacidad. Consultado: 04/05/2015. Disponible: http://sid.usal.es/noticias/discapacidad/30411/1-1/disfrutar-una-vida-plena-robert-l-schalock-y-miguel-angel-verdugo-expertos-en-discapacidad-intelectual-hablaron-en-palma-sobre-bienestar-y-calidad-de.aspx.

Rodríguez, J. (2011). Aprendizaje y resistencia en los trabajadores de software. Primera Edición. México: Plaza y Valdés Editores.

Touraine, A. (1985). La organización profesional de la empresa. En: Tratado de Sociología del Trabajo de G. Freedman y P. Naville.. Tomo I. México. Pp. 384-404.

CAPÍTULO 38

DISEÑO DEL BLOG DE INVESTIGACIÓN SOCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA DINÁMICA DE CONSULTA

Tulio Cordero
José Sandoval

Resumen

El presente estudio constituye una herramienta educativa que permite buscar alternativas ante los diferentes problemas que se presentan en los estudiantes al momento de realizar una dinámica efectiva y eficiente en aras de la realización de su Trabajo Especial de Grado. Dicho problema se presenta por la existencia de abundante información presentada desde diferentes ángulos, lo cual confunde al estudiante, impidiéndole precisar la documentación que realmente requiere para concretar su investigación. Teóricamente se fundamentó en los postulados de Siemens (2006). Metodológicamente se abordó como una investigación de tipo Proyecto Factible, bajo un diseño de campo. Población fue de 960 estudiantes. Muestra se determinó mediante la aplicación de la fórmula de Shao (1996) arrojando un resultado de 329 participantes. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario dicotómico de 15 ítems. La validez se determinó por juicio de expertos. La confiabilidad se obtuvo a través de kuder Richardson. Entre los resultado se destacan que la mayoría de los estudiantes opinan aron que es importante el desarrollo del Blog de investigación social como estrategia didáctica para reforzar la consulta educativa relacionada con la práctica académica. Además, tienen la percepción mayoritaria de que las actividades académicas desarrolladas en el aula no incrementan sus destrezas en el manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación orientadas al proceso de consulta e investigación. El estudio concluyó que se debe aprovechar los recursos provistos por las TIC para fortalecer el proceso de consulta investigativa.

Palabras clave: Blog, dinámica de consulta, TIC y investigación social.

Introducción

La Investigación Social en Venezuela requiere adaptarse a las necesidades y cambios presentes en la dinámica actual de la sociedad del conocimiento, por lo que debe fundamentarse en métodos flexibles para poder integrarse a las TIC, contribuyendo de esta manera con el importante proceso de formación científica-investigativa que los estudiantes requieren en los tiempos actuales. Por tal motivo se aborda desde las tecnologías de la comunicación e información esta investigación, la cual busca crear una herramienta interactiva y adatada a las demandas contemporáneas de los estudiantes universitarios de la Facultad de Educación específicamente los adscritos a la Cátedra Investigación Social Mención Educación para el Trabajo Sub-Área Comercial, permitiendo de esta manera la incorporación de información que contribuya a la agilización en las consultas, además le permita obtener información respecto a actividades relacionadas con la cátedra, dentro y fuera de la universidad, despertando así el interés hacia la investigación.

En relación a los objetivos de investigación se expresa que está constituido por los siguientes:

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar el Blog de Investigación Social para el Fortalecimiento de la dinámica de Consulta en la Catedra de Investigación Social de la Mención Educación para el Trabajo, Sub Área Comercial FACE UC

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual sobre el uso de los recursos consulta e información de los estudiantes de la cátedra de Investigación Social de la Mención Educación para el Trabajo, Sub Área Comercial.

Identificar los contenidos necesarios para el blog de investigación que faciliten la dinámica de consulta y el acceso a información precisa y actualizada.

Elaborar el blog de investigación social que fortalezca la dinámica de consulta fundamentado en los principios teóricos del Conectivismo.

Antecedentes de la Investigación

Considerando los antecedentes como una revisión actualizada de las investigación preliminares al presente estudio, se inicia considerando el estudio presentado por López (2013) quien presento su Trabajo de Grado titulado "Programa de Estrategias Didácticas para el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación Dirigido a Docentes de Escuelas Bolivarianas del Estado Cojedes" desarrollado en el área de Postgrado de la Unidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA), sede Naguanagua. La relación con la presente investigación se encuentra vinculada básicamente en el hecho de que ambas proponen las tecnologías de información y comunicación como estrategias que fortalecen la dinámica de consulta en el proceso de investigación de estudiantes mediante la constitución de ambientes virtuales.

Consecuentemente se presenta a Reyes (2013) quien presentó un trabajo titulado "Programa de Formación Docente con Fundamento en las Tecnologías de Información y Comunicación para la Enseñanza de la Informática en la Escuela Técnica "José Laurencio Silva" de Tinaquillo Estado Cojedes". La citada investigación guarda relación con este trabajo, ya que la misma propone un programa de formación docente con fundamento en la tecnología de información y comunicación para la enseñanza de la informática así como también la necesidad de desarrollar e incorporar la tecno informática en la dinámica de aprendizaje.

Además de los anteriores se agrega a Hurtado (2012) quien realizó un Trabajo de Grado titulado "La participación de los estudiantes en una comunidad virtual de aprendizaje y su incidencia en el rendimiento académico en la asignatura Fundamentos del Turismo de la UNEFA Núcleo Cojedes en el Municipio Tinaquillo". Dicha investigación, expresa claramente como el uso de nuevas estrategias metodológicas apoyadas en las tecnologías de información y comunicación específicamente las aulas virtuales facilitan el aprendizaje colaborativo, esto rompe con los enfoques clásicos del quehacer social, ya que parte del principio de hacerse a sí mismo.

Teoría de Conectivismo de Siemens

El conectivismo es una teoría del aprendizaje para la era digital que ha sido desarrollada por George Siemens (2006:231), basado en el análisis de las limitaciones del conductismo, el cognitivismo y el constructivismo para explicar el efecto que la tecnología ha tenido sobre la manera en que actualmente los individuos viven, se comunican y aprenden.

Esta teoría es conducida por el entendimiento de que las decisiones están basadas en la transformación acelerada de los basamentos. Continuamente nueva información es adquirida dejando obsoleta la anterior, la habilidad para discernir entre la información que es importante y la que es trivial es vital, así como la capacidad para reconocer cuando esta nueva información altera las decisiones tomadas en base a información pasada.

Las TIC son recurso del entorno que pueden ser tomados para facilitar la enseñanza-aprendizaje. Ahora bien, generalmente éstas se presentan ante la comunidad educativa como una herramienta neutral, con unas potencialidades educativas que hay que aprovechar.

Metodología

Contextualizar como los diferentes pasos que conllevan la investigación al logro de los objetivos planteados, se expresa que dicha estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, ya que la misma radica en el hecho que las variables y los indicadores fueron medidos de forma cuantificable, a través de datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de la información.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación se presenta bajo la modalidad de Proyecto Factible, por estar enmarcado dentro de una propuesta de creación de un blog que fortalezca la dinámica de consulta en la cátedra de Investigación Social de la Mención Comercial sub Área del Trabajo de la Universidad de Carabobo, con la cual se plantea el mejoramiento en el proceso de adquisición e intercambio de información en la referida cátedra.

Diseño de investigación

Atendiendo al Diseño d Investigación se destaca que es de campo no experimental y se justifica en el hecho de que se indaga entre las personas involucradas en el fenómeno estudiado, es decir, los alumnos incluidos en la unidad de estudio como los son estudiantes adscrito en la Cátedra de Investigación del departamento de Administración y Planeamiento Educativo de la Facultad de Educación.

Unidades de análisis

Población y Muestra

La población estuvo conformada por 964 alumnos quienes fueron seleccionados bajo el procedimiento estadístico conocido como método de selección al azar simple, donde cada uno de la población poseen la misma probabilidad de ser seleccionado, reiterando que la misma pertenecieron a la cátedra de Investigación Social de la Mención Comercial sub Área del Trabajo de la Universidad de Carabobo en el año 2014, quienes ofrecieron información importante y apropiada para el estudio a partir del conocimiento de situación estudiada.

La muestra estuvo constituida por 329 estudiantes. Para dicho cálculo, se utilizó la fórmula del cálculo de muestra por atributos para una población finita presentada por Shao (1996), además de conocerse exactamente de cuántas personas está formada. La fórmula correspondiente es la siguiente:

$$n = \frac{N.Z^2.p.q}{e^2.(N-1) + Z^2.p.q}$$

Donde:
n = Tamaño de la muestra
N= Población
p = Proporción de aciertos
q = Proporción de fracasos
e = error máximo de muestreo
Z = índice del nivel de confianza

2.1.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de Recolección de Datos

La técnica empleada fue la encuesta, ya que esta fue la única que permitió asesar a la información de manera objetiva evitando sesgo que puedan incidir en los resultados de la investigación, además la encuesta fue seleccionada ya que permitió el acceso a grupos de estudiantes de manera efectiva.

Instrumentos

El instrumento de recolección de información fue el cuestionario ya que permitió formular y organizar cada ítem en función de los objetivos y los indicadores desprendidos del cuadro de operacionalización de las variables. El instrumento realizado consto de 15 ítems de carácter dicotómico, con las cuales se obtuvo la opinión de los participantes. Dicho instrumento fue validado a juicio de Experto bajos los criterios de claridad, congruencia y pertinencia. La confiabilidad del mismo se determinó mediante el coeficiente Kuder Richardson Obteniendo como resultado 0.89 la cual representa una confiabilidad muy alta.

Resultados

Consecuentemente se aborda los resultados de investigación destacando la selección de solo una gráfica como ejemplo representativo del proceso análisis, para dicha representación se seleccionaron los cuadros *porcentuados* de ítems para vincular la frecuencia y porcentaje obtenidos. Para la representación gráfica se seleccionó el diagrama circular ya que representa un análisis visual de información de fácil entendimiento.

Ítem 1:

¿Considera que los estudiantes de la cátedra de Investigación Social de la mención Educación para el Trabajo Sub-Área muestran una actitud participativa frente al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como herramienta educativa.

Tabla N° 1

Opciones de Respuesta	Frecuencia. (f)	Porcentaje (%)
SÍ	16	55
NO	13	45
Totales	**29**	**100**

Análisis de resultados: los resultados del ítems demuestran que 55 por ciento de los estudiantes de la cátedra de Investigación Social de la mención Educación para el Trabajo Sub-Área Comercial muestran una actitud participativa frente al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como herramienta educativa. De este resultado se interpreta la existencia de un grupo relativamente mayoritario con aptitud positiva hacia la incorporación de un Blog de Investigación Social, lo cual es un aspecto de interés que debe ser considerado, sin embargo llama la atención la existencia de 45 por ciento de los consultados quienes expresan no tener la misma aptitud, lo que estimula la realización de futuras investigaciones para determinar la naturaleza de dichos resultados, ya que el grupo antes mencionado pertenece a una generación contemporánea que va de la mano con la tecnología, información y comunicación.

Discusión

Para abordar los resultados obtenidos desde el ámbito novedoso se argumenta la creación del de Blog de Investigación Social para el departamento de Planeamiento y Administración Educativo de la Cátedra de Investigación Social, como objetivo primigenio de la investigación, el cual se encuentra en fase de ejecución para su posterior evaluación y ulterior propuesta antes las autoridades competentes. En dicho Blog se destaca como aspecto novedoso e interesante, el hecho que logra la articulación de las 4 asignaturas que integran la Cátedra de Investigación Social como lo son: FGECM2 MÓDULO: TÉCNICAS DOCUMENTALES, FPEC71 INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, FPEC91 SEMINARIO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN y FPEC11 TRABAJO ESPECIAL DE GRADO.

Ahora bien, se destaca que dicha propuesta develó la necesidad de repensar el episteme de la Investigación Educativa a la luz de las innovaciones tecnológicas contemporáneas, lo que podría conducir a un replanteamiento de la praxis metodología empleada en la investigación social.

La estructura del blog propuesto es la siguiente (Ver prototipo del blog educativo propuesto en Figuras 1 y 2)

a) Título de del blog y autores

b) Contenidos documentales organizados en forma cronológica a partir de la publicación más reciente, indicado título de la publicación, fecha, autor y un breve resumen del contenido.

c) Al final de los Contenidos documentales, se presente la opción de regresar a la página principal o consultar entradas más antiguas.

d) Del lado derecho del blog, se encuentra un banner que contiene la siguiente información:

— Vinculación con redes sociales.

— Contador de visitas.

— Logotipo de la mención Educación para el Trabajo.

— Datos personales.

— Propósito de la página.

— Archivo o historial.

— Encuesta de satisfacción.

Figura 1. Blog de Investigación Social propuesto para Fortalecer Dinámica de Consulta en la Cátedra de Investigación Social de la Mención Educación para el Trabajo, Sub Área Comercial en la FACE de la Universidad de Carabobo.

Fuente: http://iseptuc.blogspot.com/ (2015).

Figura 2. Blog de Investigación Social propuesto para Fortalecer Dinámica de Consulta en la Cátedra de Investigación Social de la Mención Educación para el Trabajo, Sub Área Comercial en la FACE de la Universidad de Carabobo.

Fuente: http://iseptuc.blogspot.com/ (2015).

Referencias

Hurtado, A. (2012). La participación de los estudiantes en una comunidad virtual de aprendizaje y su incidencia en el rendimiento académico en la asignatura Fundamentos del Turismo de la UNEFA Núcleo Cojedes en el Municipio Tinaquillo. Trabajo de Grado no publicado. Unidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA), sede Naguanagua

López, José (2013). Programa de estrategias didácticas para el uso de las Tecnología de Información y Comunicación dirigido a docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Hortensia de Garmendia del Estado Cojedes. Trabajo de Grado no publicado. Unidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA), sede Naguanagua

Majo, J. (2003). Conferencia durante la presentación del primer informe de las TIC en los centros de Enseñanza no Universitaria. Universidad Abierta de Cataluña, España.

Reyes, Angie (2013) Programa de Formación Docente con Fundamento en las Tecnologías de Información y Comunicación para la Enseñanza de la Informática en la Escuela Técnica "José Laurencio Silva" de Tinaquillo Estado Cojedes. Trabajo de Grado no publicado. Unidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA), sede Naguanagua.

Siemens, G. (2006). Conectivismo: Una Teoría de Aprendizaje para la era Digital. Publicaciones de la Universidad Abierta de Cataluña, España.

CAPÍTULO 39

AULAS VIRTUALES Y COMPETENCIAS INFORMACIONALES EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA: OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS

María Ángela Flores
Gladys Rocío Arocha
Evelyn Martínez Torres
Freddy Hernández Monrroy

Resumen

Las aulas virtuales buscan potenciar las opciones de la tecnología en el desarrollo del proceso enseñanza–aprendizaje con un enfoque centrado en el estudiante y amplían el número de participantes en diversos espacios y tiempos; sin embargo, su apoyo a la formación presencial con actividades y períodos planificados secuencialmente, no necesariamente se ajustan al tiempo de aprendizaje de los estudiantes. La investigación se propuso comparar las actuaciones de los participantes en el aula virtual en actividades para guiar procesos, compartir información y la evaluación de contenidos en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. La metodología tuvo tres fases; Promoción del registro y uso del aula; Manejo de los materiales y, Revisión de los productos y actuaciones, participaron un grupo de Seminario de Investigación y Trabajo de Grado I, de la Maestría en Administración de Empresas Mención Gerencia, en postgrado, y dos cursos de Matemática I, en pregrado. Aunque los resultados no difieren entre los grupos, muestran que quienes se planifican y trabajan con tiempo, potencian ampliamente sus opciones, generando trabajos de excelente calidad y obteniendo calificaciones muy por encima de la media, pero aquellos que realizan las actividades y siguen las orientaciones de manera asíncrona, el trabajo les genera mayor tensión y demandan mucha asesoría cercana a las evaluaciones. Se concluye que la organización y planificación son buenas prácticas en el uso del aula virtual, su ausencia y las vulnerabilidades del sistema generan obstáculos a superar para ampliar sus opciones en la educación universitaria.

Palabras clave: Aula virtual, competencias informacionales, educación universitaria.

Introducción

El uso de las aulas virtuales desde sus inicios responde a un modelo educativo centrado en el estudiante, ello significó que el docente pasaba a tener un nuevo rol como orientador o tutor de un proceso de aprendizaje autónomo y autodirigido. Pasar a este nuevo papel exigió que transitara por un proceso, donde éste es el sujeto que aprende, proceso que recibió el nombre de alfabetización digital y formación de competencias informacionales, puesto que todos los nacidos antes del año 2.000 son considerados migrantes digitales y de alguna manera deben recibir formación digital e informacional en mayor o menor grado.

En los inicios del uso de las aulas virtuales, se promovían una serie de ensayos para que los estudiantes y participantes se familiarizaran con las estrategias y herramientas usadas en los distintos tipos de entornos virtuales de aprendizaje, de tal manera que cada uno estuviese en capacidad de ir conformando su entorno personal de aprendizaje. En síntesis, la competencia informacional representa las habilidades personales para realizar efectivamente distintas tareas en un ambiente digital, ello incluye leer e interpretar los diversos mensajes, así como evaluar y aplicar nuevos conocimientos presentes en las comunidades digitales.

Es importante señalar que el uso de herramientas digitales genera de alguna manera brechas y exclusiones por múltiples razones que van desde la falta de alfabetización, pasando por la no disponibilidad de recursos, hasta llegar a la falta de conectividad. Estos dos últimos están más relacionados con la pertenencia a grupos deprimidos y vulnerables y a la residencia en zonas periurbanas y rurales, pero en ambos casos generan necesidad de alfabetización digital.

En el caso que nos ocupa, la realidad muestra un buen nivel de alfabetización digital y son pocas las brechas presentes, especialmente en los estudiantes de pregrado. Asimismo, el uso del aula virtual tiene más de diez años, donde los estudiantes realizan sus procesos de administrativos y ingreso a través de la plataforma de la Facultad. En este sentido el uso del aula virtual busca potenciar las opciones de la tecnología en el desarrollo del proceso enseñanza–aprendizaje con un

enfoque centrado en el estudiante. Esta herramienta amplía el número de participantes en diversos espacios, puesto que el curso puede colocarse de libre acceso y la latitud no es un impedimento para conseguir los contenidos, la única limitante, en este caso, es la conectividad; otro elemento es que estará disponible en el momento en el que el estudiante decida hacer uso del recurso.

La plataforma Moodle es la que se trabaja en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Carabobo, está posee un sistema integrado que soporta "ambientes virtuales de aprendizaje de diversa índole, permitiendo al estudiante desarrollar asignaturas y cursos en línea, posee herramientas de interacción, colaboración y evaluación entre profesor-estudiante y viceversa" (Román 2000, citado por Alonso et al, 2014). Su uso en los Estudios Generales ha estado dirigido al apoyo a las actividades presenciales y con ese mismo objetivo se usó en el curso de posgrado que participó en la investigación.

Sin embargo, el apoyo de las herramientas digitales en línea a la formación presencial reviste cierta dificultad que se evidencia con la planificación secuencial de actividades en tiempos académicos, no necesariamente ajustados al tiempo de aprendizaje de los estudiantes, de tal manera que el modelo centra las actividades en el estudiante, más el ritmo de aprendizaje es propio del sistema y exige, formación instrumental de parte del estudiante y una buena infraestructura de parte del sistema.

En el caso que se presenta se revisa lo que está ocurriendo en dos unidades curriculares, una de postgrado que involucra el inicio del proceso de investigación independiente, como lo es Seminario de Investigación y Trabajo de Grado I, donde trabajan con herramientas como son las bases de datos, revistas y literatura gris en formato digital, se apoyan en el uso del correo electrónico y de las redes sociales en la comunicación. Pensar en el uso del aula virtual para guiar el proceso de la construcción del proyecto de investigación, se constituye en una opción viable.

De igual manera, la otra unidad curricular que se trabaja en pregrado, Matemática I, se viene adelantando con el uso de materiales digitales, de videos tutoriales de libre acceso Web y con la comunicación vía correo electrónico; así que pasar a concentrar todo y manejarlo por la vía del aula virtual, ofrece la oportunidad de un espacio donde reunir los esfuerzos y usar más herramientas, tales como la evaluación, que brinda retroalimentación necesaria e inmediata.

Ante esta realidad es necesario dar pasos firmes para no generar mayor exclusión y considerar que promover la integración de "las tecnologías de la información al proceso de enseñanza y aprendizaje de todas las ciencias, se ha convertido en una necesidad en todos los niveles de la educación. Necesidad que se hace más significativa debido a la gran variedad de herramientas que se encuentran disponibles en la web" (Arrieta, Montes y Donicer, 2011, p.181) y que los estudiantes están usando, para mejorar en cierta manera su comprensión de los contenidos tratados en el aula.

Por otra parte, muchos autores consideran el apoyo de la tecnología mayoritariamente para cursos de postgrado (Páez y Arreaza, 2014; Canós y Canós, 2009; Algara 2010), entre diversas razones por la motivación intrínseca del participante y su madurez; sin embargo, por el tiempo transcurrido desde el inicio del desarrollo de diversas plataformas para su uso como estrategias de enseñanza combinada, éstas ya pueden considerarse de uso casi cotidiano en otros niveles educativos.

La importancia de desarrollar este tipo de investigación con participantes con competencias informacionales, es que permite potenciar el aprendizaje, con el uso de las herramientas disponibles en el aula virtual, no sólo de quienes han consolidado la competencia informacional, sino de aquellos que están en vías de hacerlo por el ambiente colaborativo que se genera entre los estudiantes y participantes como pares, donde los más aventajados se convierten en monitores de los que aún tienen algún nivel de competencia pendiente. Igualmente poder comparar las actuaciones de los participantes de cuarto y tercer nivel, proporciona insumos, interpretaciones y explicaciones que desde la educación universitaria aportan hacia la educación a distancia y permanente, así como de sus posibilidades para la certificación y la movilidad académica.

Objetivo

Comparar las actuaciones de los participantes en el aula virtual en actividades para guiar procesos, compartir información y la evaluación de contenidos en la FACES de la Universidad de Carabobo.

Metodología

La investigación se orientó desde el paradigma cuantitativo, de tipo aplicada y no experimental,

con un diseño descriptivo, de campo y traseccional; en síntesis, se tomaron los datos durante el período de enero a mayo 2015, registrando los comportamientos observables según los procesos descritos en los reportes del aula virtual, de dos grupos: uno, de Seminario de Investigación y Trabajo de Grado I, de la Maestría en Administración de Empresas Mención Gerencia, en postgrado durante 12 semanas, con una jornada semanal, y dos cursos de Matemática I, de Economía y de Administración Comercial y Contaduría Pública, en pregrado, trabajando de manera sistemática durante 6 semanas, con dos jornadas semanales. El estudio tuvo tres fases dedicada a la observación del comportamiento: la primera, durante la promoción y registro del aula virtual; la segunda, en el uso de los materiales durante el período de clases, y la tercera, los resultados obtenidos en la evaluación. Los datos se analizaron con base en las proporciones de cada grupo en las distintas fases y se complementaron con opiniones voluntarias de los participantes.

Resultados

Fase I: Promoción y Registro en el Aula Virtual:

En el caso del curso de Seminario de Investigación se logró el registro de los seis participantes del curso para la semana tres, y fue necesario realizar una jornada de asesoría sobre el registro y uso del aula para cuatro de los participantes.

En el caso de Matemática I, de 126 estudiantes inscritos, asisten con regularidad 86 y se registraron 72 participantes. Con este grupo la jornada de asesoría fue necesaria solo en seis casos y en fecha próxima a la evaluación.

Fase II. Uso de los materiales.

En ambos casos el uso de los materiales era clave, en postgrado se constituía en la guía para realizar la primera versión del anteproyecto de tesis, y en el caso de pregrado, contenía teoría y ejercicios, así una autoevaluaciones para el primer parcial.

Los estudiantes de postgrado necesitaban discutir en cada clase el material, el cual tenían disponible antes de cada sesión desde la segunda clase. Los de pregrado disponen del material de todo el semestre desde la segunda semana de clases, sólo las autoevaluaciones se cuelgan dos semanas

antes del examen, los estudiantes las bajaron y se presentaron con ellas a consulta de manera voluntaria. Esta manera de trabajar permitió cubrir los objetivos en el tiempo previsto con la holgura necesaria para la consultas de la autoevaluación.

Se observó en ambos grupo un porcentaje de estudiantes que no trabajaba los materiales, en postgrado, un 16 por ciento, y en pregrado entre un 20 por ciento entre los dos grupos. Estos, adicionalmente con los que se registraron tarde, conformaban el grupo de mayor demanda de asesoría, y su comportamiento evidenciaba falta de planificación de su actividad de estudio.

Fase III. Resultados de la Evaluación

La evaluación de los participantes de postgrado, se centró principalmente en el logro de los tres primeros capítulos. El uso de los materiales como guía del proceso de construir la primera versión del proyecto de tesis, permitió que los trabajos llevaran todos los elementos solicitados. Aquí la evaluación fue más de proceso que de resultado, aun cuando se exige una nota.

Con respecto al resultado de la evaluación de los estudiantes de pregrado, la tendencia de los últimos tres semestres indica que el primer parcial solo lo presentan entre el 45 y el 60 por ciento, en este caso entraron para presentar un 71 por ciento de los estudiantes, de ellos cinco tuvieron problemas con la plataforma y no se procesó el examen, siendo efectivo un 64 por ciento de estudiantes, todos con nota en la prueba, lo cual no es significativamente diferente de lo que ocurre con las clases presenciales. Asimismo, la tendencia para el primer parcial es que aprueban entre un 28 y un 32 por ciento, en la experiencia con el aula virtual aprobó un 37 por ciento.

Pero quizás este no sea el resultado más relevante, sino la percepción del estudiante, que pocas veces se obtiene de un examen presencial, referida a la opinión de los estudiantes que aprobaron, quienes afirmaron que les permitió comprobar que dominaban los contenidos, los que no aprobaron emitieron muy pocas opiniones, esta opción sólo la usaron para solicitar nuevas oportunidades.

Un resultado no esperado del estudio pero que surge, no de manera esporádica sino que se presentaron varios casos, está referido a lo que se ha denominado vulnerabilidad del sistema, en específico dos casos relevantes, uno cualquier persona con una dirección de correos y una

identificación puede tener acceso al aula virtual y a los materiales del curso, esto ocurrió debido a que el aula se dejó libre por una semana, como prueba. En ese tiempo aparecieron personas inscritas en el curso que no pertenecían a las secciones en estudio. Otra situación se dio cuando estudiantes intentaban registrarse y no se les permitía porque su número de identificación ya había sido usado, se les giró instrucciones de solicitar una nueva clave de acceso por olvido, y nunca recibieron el correo, fue necesario registrarlos por otros medios y verificar la inscripción con la que envía la dirección Sectorial de Asuntos Estudiantiles.

Discusión

La comparación de los resultados de ambas experiencias arrojan datos interesantes, contrario a lo que espera, no necesariamente son los más jóvenes los que más rápidamente adoptan la tecnología, el acercamiento con los estudiantes que no han salido bien y presentaron dificultades a la hora de registrase en el curso, indica que la brecha digital está más asociada a la conectividad y al acceso al recurso informático. En el caso de los participantes de postgrado, las pocas dificultades estuvieron más asociadas la expectativa no positiva de incursionar en una nueva interfaz, siendo una dificultad más emocional, como evidencia el estudio de Agarra (2010)

Otro hallazgo interesante lo aporta el acercamiento a los estudiantes que voluntariamente enviaron su opinión, según su percepción el intentar repetidas veces con un contenido permitió fijar el aprendizaje, lo que corrobora las posibilidades de desarrollar destrezas para el autoaprendizaje, una competencia de gran valor en la actualidad y en el futuro, así como el sentido crítico del proceso del cual es protagonista, el ser capaz de expresarse y comunicarse, los coloca en la vía de la creatividad, el diálogo, la flexibilidad y la adaptación, tal como señala Cabero (2007) al indicar los nuevos roles del estudiante en los entornos de formación apoyados en la tecnología.

El poder observar y comparar las actuaciones de dos grupos que tenían metas diferentes ofreció la oportunidad de separar las conductas de los contenidos y fijar la atención en el aprendizaje mediado por la competencia informacional y su papel en potenciar los resultados del proceso de enseñanza–aprendizaje, independientemente del grupo etario al que pertenecen los participantes; así los registros y el monitoreo de las actividades permiten de inferir las posibilidades de los grupos para crear comunidad y aprender a trabajar en red de manera colaborativa, así como realizar búsquedas

planificadas, responsables y fundamentada de información. Lo cual apunta a ir estructurando un conjunto de buenas prácticas en el uso del aula virtual.

Esta posibilidad de crear comunidad no sólo se evidencia en el trabajo de los participantes, también entre los profesores que están trabajando en el desarrollo de los materiales para el aula virtual por cátedras o unidades curriculares, quienes no necesariamente lo hacen de manera conjunta, pero trabajan bajo el mismo objetivo las actividades del curso. Inclusive, entre profesores de diversas cátedras cuando coinciden en los cursos y en busca de asesoría, donde se da la oportunidad de compartir las experiencias que se adelanta en la cotidianidad.

Esta opción significa una gran posibilidad a la luz de la investigación y desarrollo adelantada sobre las aulas virtuales síncronas, que permiten la interacción en vivo de participantes de distintas latitudes, donde la alfabetización digital o desarrollo de las competencias informacionales de los participantes reduce la brecha digital asociada a la falta de infraestructura, la distancia geográfica y la combinación de la vida académica y personal (Alonso et al, 2014).

Comparar las actuaciones de estos dos grupos lleva a aseverar que las aulas virtuales en la educación universitaria, constituyen procesos de innovación educativa que se encuentran en diferentes estadios que van desde los profesores que no se lo han planteado hasta aquellos que han creado varias generaciones de materiales y objetos educativos; la diferencia hoy está en la oportunidad que representa el hecho de que los participantes ya han ido consolidando sus competencias informacionales. Los desafíos están en varias direcciones: en el orden de las políticas educativas y las acreditaciones respectivas; en superar las vulnerabilidades de las plataformas que trabajan de manera asíncrona, sin que eso signifique un trabajo adicional para el profesor.

Finalmente, se hace necesario trabajar en la consolidación de las competencias informacionales de los docentes que se están iniciando en este camino, así como incentivar a quienes no se lo han planteado, pues la tecnología de las aulas virtuales síncronas ya ha pasado evaluaciones y apuntan al uso de nuevos entornos formativos donde se comparten los materiales que elaboran los profesores y se evidencia cómo éstos difunden los hallazgos de sus trabajos e investigaciones en materia de innovación y transferencia del conocimiento.

Agradecimientos

Al personal técnico de la Dirección de Tecnología, Información y Comunicación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo por el apoyo en la construcción de las Aulas Virtuales y de las evaluaciones, así como a los participantes en la experiencia.

Referencias

Alonso, L., Gutiérrez, P., Yuste, R., Arias, J., Cubo, S. y Dos Reis, A. (2014) Usos de Aulas Virtuales Síncronas en Educación Superior Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación. Nº 45. Julio 2014. ISSN: 1133-8482. E-ISSN: 2171-7966. doi: http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2014.i45.14, 203–215 Recuperado el 09 de mayo de 2015 de http://acdc.sav.us.es/pixelbit/images/stories/p45/14.pdf

Algarra, M. (2010) Los Profesores de Postgrado y el Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Docencia. Docencia Universitaria, SADPRO – UCV. Vol. XI, Nº 2, Año 2010, 39-75.

Arrieta, C., Montes, A.Y Donicer, V. (2011) ALFABETIZACIÓN DIGITAL: USO DE LAS Rev. Colombiana Ciencia Animal. 3(1).2011. 180-197. Recuperado el 28 de abril de 2015 de http://www.recia.edu.co/documentos-recia/vol3num1/revisiones/REC_01_%20REV_02%20%20TICs.pdf.

Cabero, J. (2007) Nuevas tecnologías aplicadas a la Educación. Madrid: Mc Graw Hill /Interamericama de España SAU

Canós Darós, L, y Canós Darós, M, (2009) El uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la educación superior XVII Jornadas ASEPUMA – V Encuentro Internacional .Rect@ Vol Actas_17 Issue 1: 612. Recuperado el 12 de abril de 2015 de http://www.ubu.es/es/depeconapli/destacados-departamento-economia-aplicada/xvii-jornadas-asepuma-v-cogreso-internacional-profesores-ma

Páez, H. y Arreaza, E., (2014) El foro electrónico de discusión para promover el pensamiento crítico en educación universitaria. PARADIGMA, VOL. XXXV, Nº 2, Diciembre de 2014, 63 - 90

CAPÍTULO 40

EL VIDEO UNA EXPERIENCIA EN LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LOS VALORES

Celina Espinoza
Carol Omaña
José Fernández

Resumen

Esta sociedad determinada por grandes logros científicos pero una deshumanización de forma tal que valores como la paz, amor, respeto, tolerancia se desvalorizan y se minimiza el valor de ser persona, surge la necesidad de incorporar proyectos a nivel global para fortalecer los valores de una manera significativa en donde el uso de las tecnologías de información, redes sociales y redes académicas impulsen a ser un docente facilitador de ambientes de aprendizaje, permitiendo al estudiante la comprensión y aprehensión del contenido desarrollado. El contexto antes expresado, generó inicialmente esta investigación documental, tipo de diseño bibliográfico, y su propósito es presentar una experiencia implementada en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en el programa educar en valores, el cual forma parte de un proyecto de extensión del departamento de matemáticas, estadística y técnicas cuantitativas, de la Universidad de Carabobo Núcleo Aragua, en niños cuyas edades se oscilan entre 09 a 12 años. La revisión bibliográfica concibió una síntesis en el contenido de educación en valores, el uso de las nuevas tecnologías en la enseñanza y aprendizaje. Se realizó un análisis, síntesis y una recopilación adecuada de información con el propósito de presentar distintos puntos de vista sobre el contenido anteriormente citado. Entre las conclusiones es importante actuar rápidamente en la internalización de los valores en todos los niveles educativos, apoyar los programas elaborados por las instituciones de prevención del delito y reforzar en los estudiantes la autoestima.

Palabras Clave: Valor, enseñanza, aprendizaje, nuevas tecnologías.

Introducción

La sociedad actual caracterizada por avances en materia científica, herramientas de video online, iPod, teléfonos inteligentes, redes sociales, el corazón artificial AbiCor, pero con una "crisis de interiorización y desconocimiento del propio ser, y como consecuencia este mundo está sumido en profundo conflicto que afecta lo personal y comunitario, el yo, el nosotros y lo nuestro". (Ramos, 2006:23). Se está dando más importancia a lo material, al consumismo que el valor de la persona por lo que es. Aspecto que "la delincuencia organizada transnacional (DOT), un nuevo tipo asociativo de delito está afectando drásticamente el mundo y con mayor acento, en países como Venezuela". (Tablante, 2013:37-38). Por lo tanto, es importante insertar en las instituciones educativas una pedagogía de los valores con el propósito de evitar la consolidación de antivalores. Todos los valores que configuran la dignidad del ser humano, son el fundamento de un dialogo que hará posible la paz entre todos los pueblos. "El valor es la convicción razonada de que algo es bueno o malo. Una vez interiorizados los valores se convierte en guías y pautas de conducta en cuya ausencia la persona queda a merced de criterios y pautas ajenas". (Carreras, 2001:23). El objetivo de este estudio es presentar una experiencia didáctica en educar en valores la cual nace de la interrogante ¿cómo diseñar un entorno de aprendizaje que permita fortalecer los valores en niños, niñas y adolescentes con el uso de un medio audiovisual?

Sociedad del conocimiento

Para iniciar la experiencia, se realizó la revisión bibliográfica de diversos documentos que permitieron consolidar un punto de vista sobre cómo educar en valores. El contexto donde nace este estudio permitió compilar información sobre lo qué es la sociedad del conocimiento, sus características, la conceptualización de las nuevas tecnologías, porqué y para qué los medios audiovisuales y porqué del video.

Respecto al primer aspecto mencionado: sociedad del conocimiento, "nos encontramos con expresiones como sociedad de la información, sociedad del conocimiento, sociedad del aprendizaje, sociedad de red o de redes, economía de la información, para referirnos a un mismo fenómeno". (Guarro, 2005:47).

Así también "nadie pone en duda, el término "sociedad del conocimiento" o "sociedad de la información" pero destaca el paso de un modelo social notablemente diferente al existente a finales del siglo XX". (Cabero, 2004:3)

A manera de reflexión, es significativo destacar que en esta sociedad de la información o del conocimiento ocupa un lugar de honor el uso de la tecnología que conjuntamente con un complejo modelo de interacciones está generando profundas transformaciones en el campo económico, social y educativo.

Siguiendo el orden de ideas, el segundo punto a destacar se refiere a las características de la sociedad de la información y sus exigencias para las instituciones educativas, el autor Cabero (2007) destaca:

- Una sociedad globalizada, en donde todos los fenómenos, tanto a nivel económico, social y cultural han dejado de producirse localmente y adquieren trascendencia mundial.
- Una sociedad que gira en torno de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como elemento básico para su desarrollo y potenciación.
- Una sociedad donde la amplitud y rapidez con que gira la información es puesta a disposición de los usuarios.
- Una sociedad donde "aprender a aprender" es de máxima importancia
- La aparición de un nuevo tipo de inteligencia, la denominada ambiental.

(p. 2-3)

Es importante acentuar que de acuerdo a las características descritas anteriormente, en esta sociedad del conocimiento hay transformaciones profundas motivadas al uso de la tecnología, por ejemplo la Internet, redes sociales, permitiendo una manera rápida de transmitir información a los usuarios de este mundo globalizado, además, un cambio en el rol desempeñado por el docente, el alumno y el contexto donde se desenvuelven.

En el tercer aspecto es importante conceptualizar qué son las nuevas tecnologías o tecnologías de avanzadas de la información y comunicación (TIC), es significativo detallar las posiciones de los autores que se citan a continuación:

Al respecto, Sevillano(2005) hace hincapié que:

> "Sobre el concepto y término de tecnología han surgido nuevas expresiones como: nuevas tecnologías de la comunicación, tecnologías de la información, tecnologías de la información y comunicación y nuevas tecnologías. De entre estos términos, ha sido el último el que más se ha asentado para designar al conjunto convergente de tecnologías como la microelectrónica, la informática y las telecomunicaciones.
> El telégrafo, teléfono, radio, televisión, etc se extiende luego, universalmente, facilitando la comunicación interpersonal y la información de masas" (p.319)

Adicionalmente, Cabero (2007) señala:

> Las nuevas tecnologías de la información y comunicación se están convirtiendo en un elemento clave en nuestro sistema educativo…
> En la actualidad, su presencia ha aumentado considerablemente, algunas incluso están llegando a nivel de "invisibilidad", y por otra, la diversidad de tecnologías es bastante amplia, y va desde los tradicionales equipos de video, hasta los multimedia y los nuevos elementos telemáticos. (p.1)

Es significativo considerar que estas son posiciones que forman parte de la variedad de definiciones acerca de nuevas tecnologías, lo significativo es que las nuevas tecnologías o tecnologías de avanzadas de la información y comunicación TIC son instrumentos técnicos que giran en torno a la información y de la comunicación y son la base de esta sociedad del conocimiento.

Atendiendo el cuarto aspecto referido al porqué y para qué de los medios audiovisuales, destacamos que el uso de los medios audiovisuales es importante motivado a que el profesor en la actualidad se ve en la necesidad de diseñar ambientes de aprendizajes con estrategias de enseñanza en donde se involucren los medios audiovisuales con el propósito de promover un aprendizaje significativo.

¿Por qué el aprendizaje por recepción significativa o aprendizaje significativo? El profesor está en la necesidad de propiciar ambientes para la organización de esquemas y aprendizajes significativos. La teoría del aprendizaje por recepción significativa es el mayor aporte del psicólogo Ausubel. Él sostiene que la persona que aprende recibe información verbal, la vincula a los acontecimientos previamente adquiridos y de esta forma da a la nueva información, así como la información anterior un significado especial. "Ausubel, como otros teóricos

cognoscitivistas, postula que el aprendizaje implica una reestructuración activa de las percepciones, ideas, conceptos y esquemas que el aprendiz posee en su estructura cognitiva" (Díaz, 2002:35)

Aún cuando la estrategia de enseñanza o estrategia didáctica sea expositiva, se puede recurrir a los medios audiovisuales didácticos con el fin de promover un aprendizaje significativo. Díaz (2002) señala:

> De acuerdo a Ausubel la enseñanza expositiva es recomendable por encima de otras propuestas de enseñanza (especialmente para aprendices a mayores de edad) si y sólo sí: se parte y se estructura con base a los conocimientos previos de los alumnos, se le da una organización apropiada al contenido (de lo general a lo particular o detallado y de lo simple a lo complejo) ,se le proporciona una cierta significatividad lógica y psicológica a la información nueva que se pretende enseñar, se utilizan ciertas estrategias de enseñanza"(p.217)

Las estrategias de enseñanza o didáctica "es el conjunto de las acciones que realiza el docente con clara intencionalidad pedagógica .Estas acciones son las puestas en prácticas de teorías y las experiencias que constituyen el conocimiento pedagógico del docente" (Bixio, 2006:100). Así mismo "Las estrategias de enseñanza son medios o recursos para prestar la ayuda pedagógica*"* (Díaz, (2003:141)

Adicionalmente, Díaz (2002) expresa:

> "El estudiante no construye el conocimiento en solitario, sino gracias a la mediación de los otros y en un momento y contexto particular. En el ámbito de la institución educativa, esos otros son, de manera sobresaliente, el docente y los compañeros de aula" (p.3)

Lo anteriormente especificado indica que la forma sobresaliente del docente es cuando utiliza estrategias de enseñanza o estrategias didácticas las cuales permitan el uso de medios o recursos bien planificados y utilizados en ciertos momentos de su actividad académica. Pero cuando se utilizan estrategias didácticas que involucren medios audiovisuales es necesario tomar en cuenta algunas consideraciones debido a que "La herramienta en sí misma no desarrolla la creatividad, ni la interactividad .Depende de qué pongamos en él, de cómo lo utilicemos, de cómo lo proyectemos,

de qué hagamos con él" (Espinosa, 2005:16). El estudiante no aprende por los medios, sino por la forma en que estos se presentan" Suárez (2004:142)"

De las citas antes descritas, es importante destacar que el docente es responsable de diseñar un ambiente de aprendizaje, el cual permita utilizar estrategias de enseñanzas que utilicen medios audiovisuales. Pero ese medio audiovisual debe tener un diseño ajustado al contexto en el cual se va a utilizar, con un contenido que sea específico y concreto. Estructurado el contenido de lo más simple a lo más complejo con el fin de promover en el estudiante un aprendizaje significativo

Dávila (2013) señala:

> "Un educador es un agente transformador de la realidad. Por lo tanto, en su apostolado, realiza una campaña constante para lograr la transformación del ser en función de que los alumnos que este acompaña, desarrollen al máximo sus potencialidades y posibilidades". (p.161)

El quinto punto se refiere al Porqué del vídeo, al respecto, el nacimiento del video fue como medio de difusión masiva en el continente americano, a mediados de los años 70 y principios de los años 80. (Bravo, 2002:1). El vídeo en educación tiene un uso muy amplio como "instrumento motivador, instrumento de evaluación, instrumento de conocimientos, instrumento análisis de los medios" (Cabero, 2007:132). "Su utilización reclamará que el profesor realice una serie de actividades, tanto al principio, como durante o posteriormente a su utilización en la enseñanza". (Fernández, 2010:18).

Metodología

Este tipo de investigación es documental, motivado a que se realizó un análisis de la información escrita sobre valores, enseñanza –aprendizaje, nuevas tecnologías medios audiovisuales, el video, estableciendo relaciones y posturas respecto al tema citado. El diseño del estudio es bibliográfico se empleó procedimientos lógicos y mentales propios de toda investigación: análisis, síntesis, deducción e inducción. El procedimiento utilizado fue de acuerdo a los siguientes pasos: Se realizó la revisión bibliográfica, se diseñó la experiencia, se operacionalizó en niños, niñas y adolescentes entre 9 y 12 años. Y finalmente se realizaron las respectivas conclusiones.

Resultados

La experiencia didáctica se orientó a fortalecer los valores de niños, niñas y adolescentes utilizando el video didáctico en diferentes momentos del proceso de enseñanza según el siguiente orden:

Primer momento: (Al principio de la actividad académica) Tenia el fin de motivar a los niños a continuaran asistiendo y se llevaran las primeras nociones del valor con el cual se iba a trabajar.

Segundo momento: (en el transcurso de la actividad académica) En este momento se desarrollaban los conceptos del valor, a través de videos alusivos al tema tratado.

Tercer momento: (al finalizar el acto académico) Este momento se reforzaba el aprendizaje sobre el concepto del valor, llevando el valor a actividades cotidianas de la vida de los niños.

Los temas desarrollados fueron: Amistad, paz, responsabilidad, perseverancia, honestidad, humildad, justicia, prudencia, fortaleza y tolerancia.

En cuanto al entorno de aprendizaje se proporcionaba material didáctico referido al valor que se desarrollaría, se utilizaba el video ajustado al tema a desarrollar, se utilizó dinámicas grupales referidas al contenido del momento ,se realizaba una reflexión en conjunto y al final se realizaba un compartir para fortalecer lazos de amistad.

Discusión

"Venezuela registra la tasa de homicidios más alta de Suramérica 73 por cada cien mil habitantes para el año 2012 según cifras del Observatorio Venezolano de Violencia" (Tablante, 2013:42). "El tema de la delincuencia organizada está cada día más presente en las agendas de las organizaciones internacionales" (Tablante, 2013:428). Así mismo Yury Fedatov, director de la Oficina de las Naciones Unidas contra las drogas y delitos, citada por (Tablante, 2013:428) expresa "la delincuencia genera en todo el mundo 2,1 millardos de dólares en ganancias cada año, situación que pone al crimen en las primeras 20 economías del planeta". En Venezuela, en un trabajo realizado sobre el perfil del delincuente violento, destaca que "Tener mucho dinero, poderlo distribuir a manos llenas entre "los panas" y compinches, gastarlo,.. Situándose él mismo como protagonista y centro de donación, administración, celebración, etc. Es fundamental razón,

motivación y significado" (Moreno,2009:849).Ante esta situación constante de antivalores, es necesario un educador transformador del ser, no un espectador de lo que ocurre en su entorno, sino diseñador de programas dirigidos a las futuras generaciones, dedicados al fortalecimiento de los valores. "En la Universidad de Carabobo se ha generado la Cátedra Rectoral de Educación en Valores para cubrir espacios hasta ahora intransitados" (Ramos, 2010:36). En la Aragua, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales se diseñó el programa de educar en valores en conjunto con la Capellanía Universitaria de la Universidad de Carabobo del Núcleo Aragua con el fin de fortalecer el contenido acompañado de estrategias las cuales permitan consolidar el programa. Se selecciona el video porque "El video se ha convertido en nuestra cultura y por mérito propio en uno de los medios más usuales". (Fernández, 2010:11). El video permite un aprendizaje significativo porque la imagen permite realizar demostraciones reales del contenido que desea desarrollar. "El educador necesita crear escenarios educativos que cumplan su cometido de educar y sobre todo transformar al ser. (Dávila, 2013:161). "No hay excusa en esta era tecnológica para diseñar entornos de aprendizaje usando software estadísticos u otro medio audiovisual que permitan a los alumnos manipular datos reales". (Espinoza, 2014:93).

Conclusiones

La mejor manera de contrarrestar los antivalores que son impulsados por una sociedad que fomenta una cultura apegada al consumismo, a obtener beneficios de una manera ilegal, una sociedad violenta, intolerante, deshumanizada es implementar programas didácticos que utilicen medios audiovisuales, entre ellos el video el cual es un buen transmisor de información, motivador, expresivo, creativo, comunicativo y permite al profesorado fortalecer el contenido de una manera dinámica. Un trabajo en conjunto con los voceros de los Consejos Comunales, autoridades locales que permita rápidamente en niños, niñas y adolescentes neutralizar la cultura de antivalores.

Referencias

Bravo C. *El video: un medio Latinoamericano.* Consultado el 03-05-2007 en: http://tecnología edu.us.es/revistaslibros/carlos%20bravo/nº 1-2.htm 15/06/2002

Bixio C. (2006): Nuevas perspectivas didácticas en el aula. En Boggino N. (2007): Aprendizaje y nuevas perspectivas didácticas en el aula. (1ª edición).Argentina, Editorial Homo Sapiens.

Cabero J (2004).Formación del profesorado en TIC**.** Segundo Congreso Nacional de Formación del Profesorado en Tecnologías y Comunicación. Consultado el 17-04-2007 http://tecnología edu.us.es

Cabero, J (2007). Las Nuevas tecnologías en la sociedad de la información. En Cabero J: Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación. España, editorial Mc Graw Hill.

Carreras, L., Eijo. P., Estany. ,A., Gómez, T., Guich .R., Mir .V .et al. (2001). Educar en Valores. España: Editorial Narcea

Dávila, O. (2013). Internet para educadores. En Rosario H (2013) (Coordinador): Material Instruccional Computarizado. Venezuela: Editado Dirección de medios de la Universidad de Carabobo

Espinoza, C & Fernández, J (2014).Importancia del software estadístico en la enseñanza y aprendizaje en la Universidad de Carabobo. (Venezuela). Consultado: 13-05-2015. En linea: http://www.erevistas.csic.es/ficha_articulo.php?url=oai:ojs.revistaselectronicas.ujaen.es:article/1296&oai_iden=oai_revista1228

Espinoza, S & Abbate, E. (2005). La producción del video en el aula. Argentina. Ediciones Colihue.

Fernández, J & Gravan, R. (2010). Edición del video digital para profesores. España: Editorial MAD

Guarro, A. (2005).Los procesos de cambio educativo en una sociedad compleja .Madrid: Ediciones Pirámide

Moreno, A., Campos. A., Rodríguez. W., Pérez. M (2009). Y salimos a matar. Investigación sobre el delincuente venezolano violento de origen popular. Tomo I. Venezuela: Editorial CIP

Ramos, G. (2006).Valores y autoestima. Venezuela: Editorial San Pablo.

Tablante, C. & Tarre, M. Estado Delincuente. Venezuela: Editorial La hoja del Norte

CAPÍTULO 41

PROPUESTA DE DISEÑO DE PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA DOCENTES UNIVERSITARIOS

María Waleska Fránquiz-Rodríguez

Resumen

Problema Se aborda aspectos teóricos relacionados con la Alfabetización Informacional (ALFIN). Se caracteriza la Universidad de Carabobo haciendo énfasis en el personal docente y de investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas (FCJP), especialmente los que laboran para la Escuela de Derecho. Objetivo general: Diseñar el programa de Alfabetización Informacional para el personal docente y de Investigación en la Escuela de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. Metodología: Análisis documental clásico**,** que permitió recopilar la información existente a través de un Cuestionario, el cual proporcionó la información en torno a las capacidades y destrezas informacionales de los docentes de la Escuela de Derecho. Se realizó una Entrevista, a los responsables de la implementación del Programa de Alfabetización Informacional, con vistas a profundizar y complementar los datos arrojados por el cuestionario. Resultados: La aplicación de este instrumento a los 88 miembros del personal Docente y de Investigación encuestados, reflejó las falencias informacionales. Conclusiones: Se lograron delimitar aspectos teórico conceptuales de la Alfabetización Informacional en la enseñanza-aprendizaje de la educación superior. Se realizó un diagnóstico que permitió identificar las capacidades y destrezas informacionales del personal docente y de Investigación en la mencionada Escuela, y entre las debilidades identificadas se encuentra el manejo de programas Office, el desconocimiento de los recursos informacionales y tecnológicos disponibles a la comunidad universitaria en acceso libre. Lo que conlleva a la formulación de estrategias para el desarrollo de las competencias informacionales de los profesores objeto de estudio.

Palabras clave: Alfabetización informacional, ALFIN, educación superior, diseño de programa, docentes universitarios.

Introducción

El término Alfabetización Informacional fue adoptado por los especialistas en información desde mediados de los años noventa y proviene de Estados Unidos donde fue usado por primera vez en 1974, por Paul Zurkowski, En una reunión expresó: "Pueden considerarse alfabetizados, competentes en información, las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo. Han adquirido las técnicas y las destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales, además de fuentes primarias, en el planteamiento de soluciones informacionales a sus problemas". Un sistema informacional en el área educativa optimiza la diseminación de la información, el acceso a la información y, por consecuencia, la gestión organizacional hacia a la agilización de la toma de decisiones, lo que va reflejándose en la calidad del producto, en la enseñanza y en el aprendizaje y, consecuentemente, en los soportes de la alfabetización informacional.

Antecedentes

En informes publicados por la UNESCO, se presenta un marco conceptual y básico para dar a conocer y sensibilizar a los lectores con los aspectos básicos de la Alfabetización Informacional [Horton, (2007) y Catts y Lau (2008)], un marco conceptual sobre el análisis de la Alfabetización Informacional y la formalización de sus posibles indicadores internacionales para el suministro y el acceso a la información, y las competencias relacionadas.

Por su parte, Robles (2012) indica que la Alfabetización Informacional como proceso constituye una herramienta que permite la adquisición de competencias para el uso y manejo (óptimo y ético) de la información. Lo señalado fomenta en el individuo autonomía, desarrollo personal, cultura de aprendizaje permanente, y el respeto intercultural.

El aprovechamiento de la Alfabetización Informacional como recurso para el progreso de las

comunidades, incrementa su capacidad crítica en una sociedad compleja, necesitada de implicación y participación democrática. La Alfabetización Informacional constituye un requisito fundamental para actuar eficazmente desde y para la cibersociedad, tarea que - aunque no lo parezca -se facilita debido a la "transversalidad" que la caracteriza, que permite la promoción desde diferentes ámbitos sociales e institucionales.

Para Ponjuan y Viera (2012), una formación eficiente en Alfabetización Informacional está en dependencia de la cooperación que se establezca entre los profesionales de la información y los expertos de distintas disciplinas para realizar innovaciones que impulsen la Alfabetización Informacional.

Es importante que las instituciones, especialmente las vinculadas con el acceso y uso de la información, unan esfuerzos para impulsar - mediante el desarrollo de la Alfabetización Informacional - la inclusión del individuo en la mencionada cibersociedad. Es allí, en ese grupo, donde indudablemente se sitúa la Universidad y sus Bibliotecas. Dicha posición representa un reto importante ya que requiere de competencias no trabajadas habitualmente dentro de las actividades para la elevación de las competencias informacionales y la cultura informacional.

A partir del concepto de Alfabetización Académica, se discute la tensión en que se encuentra hoy el profesor universitario respecto a la esencia de su tarea: ¿enseñar solamente contenidos disciplinarios y/o dedicarse a promover el desarrollo de estrategias de procesamiento del saber científico y académico?, mientras que Mingorance y Calvo (2013) consideran que es viable averiguar si la utilización de una metodología docente variada es positiva para la formación del alumno.

Por tanto, resulta indispensable explorar tanto los elementos característicos como funcionales del personal Docente y de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, en la Universidad de Carabobo, en Valencia, República Bolivariana de Venezuela, específicamente los que forman académicamente a nivel de Pregrado y Postgrado en la Escuela de Derecho.

Mejías (2013) considera que la Asociación Venezolana de Educación e Informática (AVEI) es una institución que ha buscado desde su constitución, integrar esfuerzos para favorecer la divulgación

de las experiencias y proyectos que estudian la relación entre educación e informática, al hacer énfasis en la importancia que tiene a nivel de Estado definir políticas educativas precisas para involucrar a la docencia universitaria como productor de especialistas, siendo una organización que favorece el intercambio permanente de información entre los mismos, un espacio abierto dispuesto a dar cada una de sus mejores respuestas apropiadas y oportunas en esta realidad actual, donde el uso y las aplicaciones de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito educativo son de importancia nacional.

A los efectos de esta investigación, tal como lo refiere la UNESCO, se asume la Alfabetización Informacional como la que faculta a la persona, cualquiera que sea la actividad que realice, para buscar, evaluar, utilizar y crear información para lograr sus objetivos personales, sociales, laborales y de educación.

Las personas que dominan las bases de la información son capaces de acceder a información particular referida a su entorno, su educación y su trabajo, así como la formación de un nuevo individuo preparado para las nuevas generaciones, al docente universitario como adulto en situación de aprendizaje desde todos sus componentes humanos, como sujeto psicológico, emocional, intelectual, profesional, familiar, biológico y social.

Específicamente en el caso venezolano (enfocándonos en la biblioteca universitaria especializada), aunque se reconoce la importancia de la Alfabetización informacional y se han dado diversos pasos en este sentido, todavía no se cuenta con los programas “formalizados e institucionalizados” que ofrezcan las acciones concretas a desarrollar.

Por ello, los programas de esta índole, deben elaborarse e incorporarse en los servicios bibliotecarios universitarios para ofrecerle al usuario la oportunidad de adquirir y fomentar las competencias informacionales.

Estas competencias beneficiarán a la persona en su desempeño académico, profesional y en cualquier situación que implique el uso de información, más aún cuando el aprendizaje continuo ha traspasado la frontera entre la educación formal y el aprendizaje informal.

Cabe considerar en este punto la función educativa y social inmersa en la Misión de la biblioteca universitaria-especializada, junto con el rol de facilitador que cumple el bibliotecario dentro del proceso de aprendizaje en la universidad y, más tarde, fuera de ella. Todo ello, sin dejar de lado el personal docente y de investigación que tiene la ardua responsabilidad de formar académicamente a los estudiantes tanto de pre como de postgrado.

Con esta investigación se busca la respuesta a la siguiente interrogante: ***¿Qué elementos deben conformar un programa de Alfabetización Informacional para los docentes de la Escuela de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo?***

Alfabetización informacional. Estándares y modelos

Los diferentes enfoques y procesos de la Alfabetización informacional han sido atendidos por Asociaciones profesionales, instituciones y países a lo largo de estos años. También profesionales relevantes y estudiosos del tema han hecho sus aportes proponiendo representaciones o modelos de estos procesos.

La siguiente figura intenta reflejar este continuum de Alfabetización Informacional.

[Fig.1]

Se incluyeron estándares como los siguientes y para cada uno de ellos se han fijado los indicadores que pueden definir el nivel de cumplimiento de estos estándares y los resultados esperados.

Pero definiendo 5 pasos que deben vencerse:

1. Determinar la naturaleza y extensión de la información necesitada.

2. Realizar el acceso a la información que necesita en forma eficiente y efectiva.

3. Evaluar la información y sus fuentes en forma crítica e incorporar la información seleccionada en su base de conocimiento y sistema de valores.

4. Usar la información eficientemente como individuo o miembro de un grupo para alcanzar un propósito definido.

5. Comprender muchos de los aspectos económicos, legales, sociales que tienen que ver con el uso de la información y acceder y usar la información en forma ética y legal.

A partir de estos principios generales se incluyeron estándares como los siguientes y para cada uno de ellos se han fijado los indicadores que pueden definir el nivel de cumplimiento de estos estándares y los resultados esperados:

- *Estándar 1*. El estudiante alfabetizado informacionalmente determina la naturaleza y extensión de la información que necesita.

- *Estándar 2.* El estudiante alfabetizado informacionalmente accede a la información que necesita con eficacia y eficiencia.

- *Estándar 3.* El estudiante alfabetizado informacionalmente evalúa información y sus fuentes en forma crítica e incorpora la información seleccionada en su base de conocimientos y sistema de valores.

- *Estándar 4*. El estudiante alfabetizado informacionalmente individualmente o como miembro de un grupo, usa información en forma efectiva para propósitos específicos.

- *Estándar 5*. El estudiante alfabetizado informacionalmente comprende muchos de los aspectos económicos, legales, y sociales que rodean el uso de información y accede a ella respetando la legalidad y la ética.

Metodología

Análisis documental clásico, que permitió recopilar la información existente en diferentes soportes en torno a los programas de Alfabetización informacional.

Cuestionario, que proporcionó la información en torno a las capacidades y destrezas informacionales de los docentes de la Escuela de Derecho, de los recursos tecnológicos de que ellos disponen, así como identificar otros elementos importantes para la elaboración de un programa de Alfabetización Informacional.

Entrevista, a los responsables de la implementación del programa de Alfabetización Informacional, con vistas a profundizar y complementar los datos arrojados por el cuestionario.

Resultados

Con respecto a la pregunta de **las actividades docentes y de investigación** que realizan los docentes de la Escuela de Derecho en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, se evidenció que todas las actividades a las cuales se hace mención en la encuesta, deben ser de obligatorio cumplimiento para todo el personal Docente y de Investigación en la Universidad de Carabobo. Tal como lo reflejan las [**Fig. 2**] y [**Fig.2a.**]

En relación a la pregunta referida a **Dificultades para la búsqueda y localización de información**, el personal Docente y de Investigación manifestó abiertamente los inconvenientes y/o dificultades para encontrar información, tales como*:*

"Poca información en materia de Derecho",

"No conocer variedad de fuentes de información disponibles para Ciencias Jurídicas",

"Poco dominio/manejo de la computadora"

"No saber dónde buscar información académica".

"Tardo en conseguir lo que busco"

"Poco manejo de internet"

""¨Pocas librerías tienen material para ciencias jurídicas y políticas"

"No conocer variedad de fuentes de información disponibles para Ciencias Jurídicas "

"No sé dónde buscar/encontrar información jurídica "

Discusión

Estos resultados contribuyen a identificar las debilidades informacionales que manifiestan los docentes e investigadores en la Escuela de Derecho, lo que conlleva a realizar acciones específicas para lograr solucionar estas falencias.

Un insumo importante es el que aporta la Dirección General de Biblioteca Central de la Universidad de Carabobo, a través de Bases de Datos especializadas, suscritas y gratuitas, de Revistas y Libros electrónicos disponibles para la comunidad universitaria Ucista, con publicaciones periódicas arbitradas; artículos a texto completo. Además, un repertorio multidisciplinario en todas las áreas Prioritarias de Investigación (aprobadas por Consejo Universitario en el año 2011) a través del Repositorio Institucional de la Universidad de Carabobo, para beneficio de sus estudiantes, docentes, investigadores y público en general.

Adicionalmente, cuenta con el Sistema Administrativo de Bibliotecas (SABI). Es un Sistema Automatizado que reúne en una sola base de datos los libros adquiridos y suscritos para todas las Bibliotecas de la Universidad de Carabobo. Por este Sistema, se puede también reservar en línea para préstamos interbibliotecarios los libros de las diferentes Bibliotecas de nuestra universidad.

Conclusiones

Se realizó un diagnóstico que permitió identificar las capacidades y destrezas informacionales del personal docente y de Investigación en la mencionada Escuela, y entre las debilidades identificadas se encuentra el manejo de programas Office, el desconocimiento de los recursos informacionales y tecnológicos. Lo que conlleva a la formulación de estrategias para el desarrollo de las competencias informacionales de los profesores objeto de estudio.

Se articuló de manera precisa los elementos teóricos de la alfabetización informacional en la Educación Superior para el insumo en la presentación del Programa propuesto, lo que permitió su comprensión.

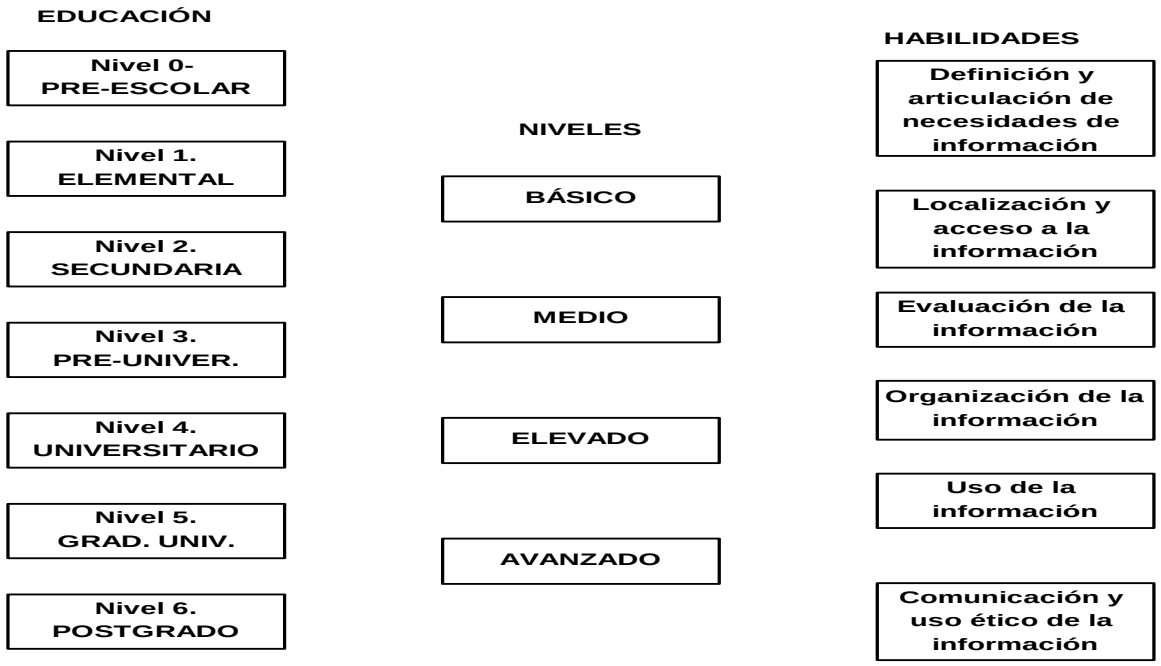


Figura no. 1. El continuum de la Alfabetización informacional (Fuente: Catts y Lau, 2008)

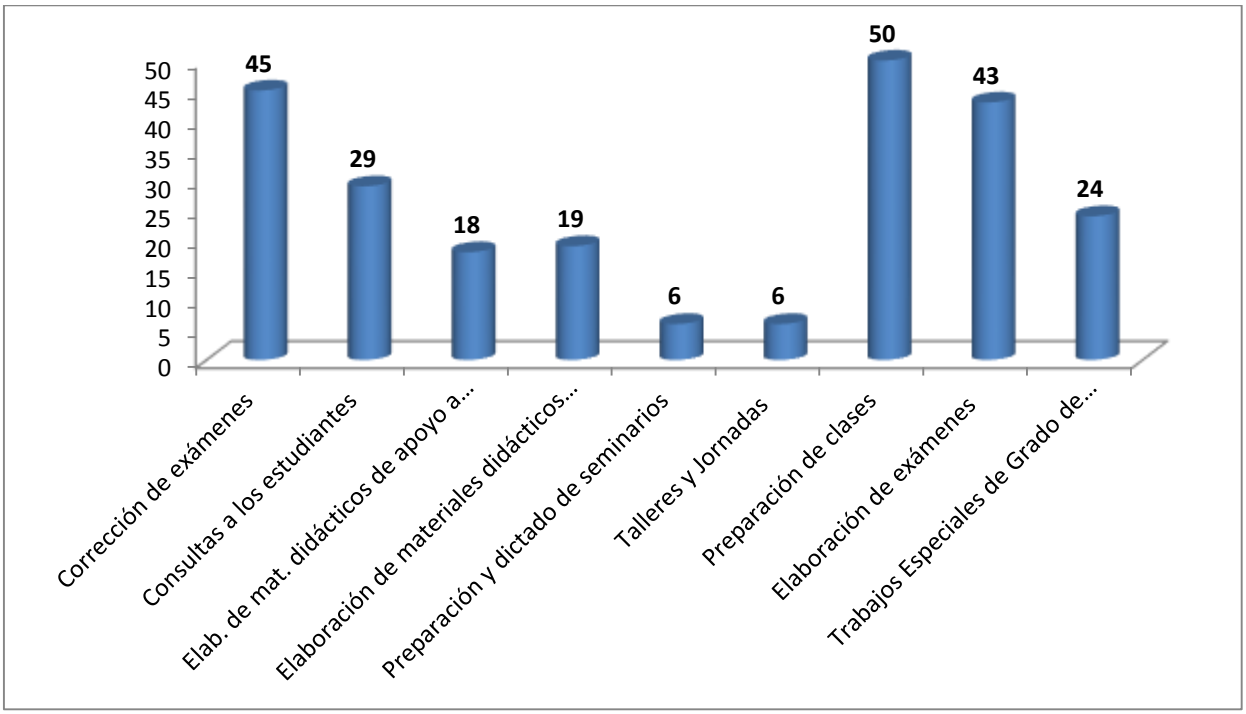


Fig. 2 Actividades Docentes y de Investigación

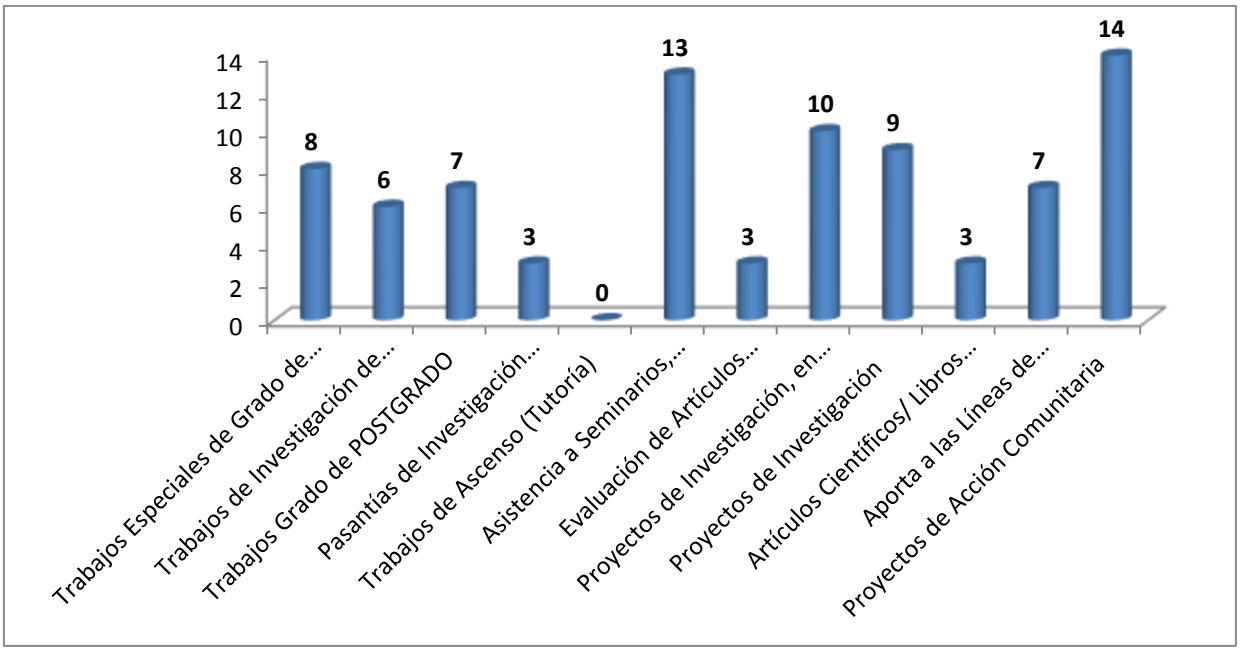


Fig. 2a. Actividades Docentes y de Investigación (cont.)

Referencias

Catts R. y Lau J. (2008). *Towards Information Literacy Indicators*. Paris: UNESCO

Horton, F. (2007). *Understanding information literacy. A Primer*. Paris: UNESCO.

Mejías B. (2013). *Asociación Venezolana de Educación e Informática.* República Bolivariana de Venezuela. Disponible en: http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=inicio.InicioIU.getLista&PHPSESSID=34137ee5bbb2f80de320b733937809d8

Mingorance, C.; Calvo, A**.** (2013). Los resultados de los estudiantes en un proceso de evaluación con metodologías distintas. *Revista de Investigación Educativa, 31,* 1. Disponible en: http://revistas.um.es/rie/article/view/153291

Ponjuan G. y Viera L. (2012). "*En pos de una cultura informacional: Papel del liderazgo como parte de la alfabetización informacional*". Ponencia presentada al Congreso Internacional de Información INFO 2012, La Habana, Cuba. Disponible: http://www.slideshare.net/alfiniberoamerica/en-pos-de-una-cultura-informacional

Robles, M. (2012). *Antecedentes y perspectivas de la Alfabetización Informacional en Venezuela.* Disponible en: http://xcoloquio.unet.edu.ve/index.php/xcoloquio/x_coloquio/paper/viewFile/3/1.

CAPÍTULO 42

DISEÑO DE LIBRO ELECTRÓNICO EN FORMATO MATHCAD TITULADO: "ESTUDIO DE LA LÍNEA RECTA"

Miguel Ángel Díaz Yánez

Resumen

En la asignatura de Introducción a la Matemática, que el Autor dicta en la Universidad de Carabobo, se han ido incorporando nuevos materiales como apoyo a la presencialidad en búsqueda de alternativas didácticas, soportadas en las TIC, para el aprendizaje y la enseñanza de la Unidad III: Funciones Reales. Esta investigación tiene como propósito el diseño de un (01) libro electrónico relativo a la Línea Recta y la determinación de su ecuación. El Libro Electrónico está en el formato propio del Software Matemático Mathcad, versión 2001. Se eligió este formato porque los documentos están "vivos" en el sentido de su adaptabilidad a los cambios de los datos por parte del usuario y la automática actualización de los resultados en los cálculos y las gráficas. Dicho libro tiene estructura modular independiente y cada módulo trata sobre una combinación diferente de datos. Los objetivos que se persiguen con la elaboración y aplicación de este libro son: 1) dotar al usuario (docente o estudiante) de una herramienta que le permita determinar en forma automática la ecuación de la recta en el plano, sometida a condiciones previas; 2) permitir la visualización geométrica del planteamiento y la solución del problema estudiado, logrando así una mejor percepción del significado de los datos y su interacción con la solución; 3) el permitir el estudio y análisis de casos poco empleados en un curso regular, de modo que se amplíe el alcance perceptivo del usuario hacia posibilidades poco convencionales. El diseño se enmarca en la Metodología de Proyecto Factible y está dirigido fundamentalmente a estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Palabras clave: Libro electrónico, línea recta, Mathcad.

Introducción

La enseñanza de la matemática a nivel universitario (o sería mejor decir a todos los niveles) ha enfrentado tradicionalmente un conjunto de retos para lograr sus objetivos y metas. Sería prolijo y tal vez aburrido el repetir hechos, tendencias y circunstancias, desde hace largo tiempo conocidas y estudiadas, que envuelven en un gran abrazo a la actividad docente en matemática. No obstante, parece pertinente el presentar una breve reflexión sobre ciertos aspectos específicos de tal problemática y que han impulsado al autor a emprender la realización de este proyecto innovador. Cada vez más la labor de la enseñanza de contenidos matemáticos se estrella contra una serie de obstáculos recurrentes y de una persistencia agotadora, tales como la falta de tiempo para la transmisión detallada y concienzuda del conocimiento, los niveles de entrada acusadamente deficientes de los estudiantes, tanto en la cantidad de saberes matemáticos como en el grado de madurez intelectual que el aprendizaje eficiente de esta ciencia requiere. Aunada a los factores antes señalados, se encuentra la necesidad apremiante por parte de los docentes de hallar propuestas creativas que permitan sortear las dificultades antes expuestas y lograr una mayor motivación de los estudiantes hacia el aprendizaje de la ciencia matemática.

Han sido reseñadas en más de una ocasión, a lo largo de los años, las dificultades relativas a los niveles de deficiencias por parte de los alumnos. Pero no podemos quedarnos siempre en el diagnóstico de la enfermedad y no buscar un tratamiento efectivo para minimizar los daños.

Ésta es la llamada era de la información y, sea que nos guste o no, llegó para quedarse. Con frecuencia observamos una brecha generacional entre docentes y alumnos en relación a la importancia que se le concede a la tecnología como herramienta general para la vida y como condicionante del estilo de aprendizaje de las personas. Muchos docentes se resisten a aceptar el hecho incuestionable de que los estudiantes experimentan una creciente atracción hacia el uso de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) como vías hacia su aprendizaje (no necesariamente académico) y que el estilo tradicional de enseñanza, basado en la exposición a veces rutinaria y no participativa, de contenidos en un ambiente de clase por parte del docente produce en muchos alumnos una preocupante aversión hacia la matemática por considerar su aprendizaje como excesivamente arduo y lo peor para una persona joven, aburrido.

A lo largo de los años se han ensayado diferentes propuestas para la elaboración de materiales didácticos, sean estos escritos o de carácter audiovisual, con variados grados de efectividad o aceptación. Asimismo, a partir de los años 80 con la difusión relativamente masiva del uso de la computadora personal se han desarrollado recursos didácticos de carácter digital, los cuales pueden ser más atractivos para las nuevas generaciones que el tradicional libro impreso. Del mismo modo nos hallamos en el siglo XXI con una explosión avasallante de materiales didácticos de carácter multimedia cuyo atractivo para nuestros jóvenes estudiantes es innegable. Aunque no debemos olvidar que la vistosidad y espectacularidad visual y sonora no debe pesar más que la calidad y el rigor en los contenidos que se pretenden transmitir. Si se permite una analogía fílmica podría decirse, sin temor a exagerar, que una buena película es mucho más que una colección de efectos especiales deslumbrantes y espectaculares.

Específicamente, en el programa de la asignatura Introducción a la Matemática que dicta el autor de este proyecto, se incluye en la unidad III, que trata sobre funciones reales, un breve estudio de la línea recta en el plano y la determinación de su ecuación, sometida a ciertas condiciones relativas a los datos. Existen materiales impresos de buena calidad en contenido y rigor sobre el tema, ya sean textos de autores reconocidos o materiales de producción propia de los docentes de la cátedra. Pero lo que aquí se presenta como un Proyecto Factible es el diseño de un libro electrónico en el formato del software matemático Mathcad en la versión 2001, relativo al estudio de la línea recta en el plano (específicamente de la determinación de su ecuación) y su futura utilización práctica como recurso didáctico.

El autor de este proyecto de libro electrónico, proyecto que constituyó su plan de actividades para un Año Sabático, es docente en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en la asignatura Introducción a la Matemática, en la cual ha observado de primera mano las dificultades que presentan los estudiantes ante el problema de determinar la ecuación de una recta en el plano que satisfaga condiciones previas específicas. Dejando de lado los errores de cálculo y de manipulación de símbolos algebraicos, es una causa recurrente en el fracaso de los alumnos la incomprensión del significado de las condiciones establecidas en el planteamiento del problema, como por ejemplo no saben o no entienden que si tienen la ecuación de una curva en el plano y se les suministra una de las coordenadas basta con substituir ese valor conocido en la ecuación de la curva dato para

determinar la coordenada faltante, completando así el par ordenado buscado. Similares dificultades surgen cuando trabajan con intersecciones de rectas, condiciones de paralelismo o perpendicularidad, etc. Una idea para ayudar a cimentar la comprensión del estudiante en relación al enunciado verbal del problema provino de la noción de "visualización", tal como la definen Oropeza y Lezama (2007)

> Existen diversas definiciones y caracterizaciones de la visualización. La visualización es la capacidad, el proceso y el producto de creación, interpretación, empleo y reflexión sobre cuadros, imágenes, diagramas, en nuestras mentes, en papel o con herramientas tecnológicas, con el propósito de representar y comunicar información, pensando y desarrollando ideas desconocidas y anticipando el entendimiento. (p. 13-14)

Por otra parte, la visualización no puede ser entendida como el simple acto de ver, sino como "la habilidad para representar, transformar, generar, comunicar, documentar y reflejar información visual en el pensamiento y el lenguaje del que aprende".

El objetivo general que se persigue con el diseño y posterior utilización de este libro electrónico es el de dotar a los docentes y estudiantes de la asignatura Introducción a la Matemática de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (aunque no exclusivamente a ellos) de una herramienta interactiva que les permita determinar la ecuación de una recta en el plano cuyos datos están sometidos a ciertas condiciones pre-establecidas. Del mismo modo se incluye una representación gráfica de las condiciones del problema así como la recta solución (cuando ésta existiere) como apoyo visual para la comprensión más cabal del problema y su interpretación por parte del estudiante, actividad ésta que suele ser muy difícil de realizar en clase, dadas las cada vez mayores restricciones en el tiempo de que dispone el docente para presentar el tema a los alumnos.

Antecedentes del Proyecto

El software matemático Mathcad versión 2001 es una poderosa herramienta de cálculo y aplicación de técnicas matemáticas para la resolución de un espectro gigantesco de problemas en ese campo científico y técnico. Entre sus características más relevantes se halla la posibilidad de crear lo que sus desarrolladores han designado como un "libro electrónico". Esto consiste en una colección de archivos independientes creados en Mathcad, en los cuales el autor plasma una serie de

procedimientos programados de cálculo, graficación, etc., y que serán ordenadamente dispuestos y conectados para establecer una estructura dotada de hipervínculos que le posibilitan al lector la navegación interactiva entre cada uno de los documentos individuales en formato Mathcad que lo conforman.

Durante años de empleo de este software por muchos usuarios se han desarrollado, como era de esperarse, libros electrónicos con formato Mathcad. Hasta donde el autor de este proyecto ha podido detectar, no existe ningún producto similar al aquí presentado en relación a la línea recta en el plano y la determinación de su ecuación.

Por otro lado, entre los recursos didácticos desarrollados de los cuales se ha podido tener información, no ha sido posible hallar un aporte similar al que constituye el proyecto hoy presentado para su consideración. Hasta donde se sabe, este es un tipo de recurso didáctico inédito en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Metodología

En el programa de la asignatura Introducción a la Matemática que se imparte en la Facultad De Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo se encuentra un breve estudio de la línea recta en el plano como lugar geométrico y la determinación de la correspondiente ecuación.

Como parte de ese estudio por parte del estudiante se consideran los casos en los cuales es posible determinar la ecuación de una recta sometida a ciertas condiciones pre-establecidas por el creador del problema, que generalmente es el (la) docente de la asignatura.

Para determinar una recta en el plano basta con tener una de estas combinaciones de datos independientes:

1) Las coordenadas de dos puntos pertenecientes a la recta.

2) Las coordenadas de un punto de la recta y la pendiente de la misma.

Dependiendo de cuál combinación de datos se nos presente, deberemos emplear una u otra de las llamadas formas de la ecuación de la recta. Generalmente se suelen emplear las formas a) Punto -

Punto o b) Punto - Pendiente, aunque existen otras dos formas que son: c) Pendiente – Ordenada al Origen y d) Simétrica o Canónica. Una vez determinada la ecuación correspondiente a la recta estudiada mediante alguna de estas formas se procede casi invariablemente a transformarla equivalentemente en la Ecuación General de la Recta.

Para complicar un poco el problema y no hacerlo un simple ejercicio de sustitución de variables en fórmulas por valores numéricos suministrados directamente, lo cual es un acto mecánico con un mínimo nivel de análisis e interpretación geométrica por parte de la persona que resuelve el problema, es frecuente que las coordenadas de los puntos o el valor de la pendiente, si es el caso, se nos den en forma indirecta, a través de ciertas condiciones especiales que deben cumplir tales datos clave. Esta técnica permite crear una serie de combinaciones interesantes de problemas que exigen del estudiante (o persona que pretenda resolver el problema) no sólo habilidades de cálculo aceptables sino una capacidad de análisis e interpretación geométrica y algebraica de las condiciones a que están sometidos los datos que no hayan sido suministrados en forma directa. Este es el tipo de problemas a que se enfrentan los alumnos de la asignatura Introducción a la Matemática cuando se les pide determinar la ecuación de una recta en el plano.

Este contenido es transmitido en la actualidad al estudiante mediante exposición del profesor en clase presencial. Como un apoyo didáctico complementario a dicha clase presencial se ha diseñado el libro electrónico que hoy se presenta ante ustedes.

El libro electrónico está concebido con una estructura modular independiente, donde cada módulo corresponde a una combinación de datos. Existen seis (6) casos a estudiar, siendo los 5 primeros del tipo “dos puntos” y el restante del tipo “punto-pendiente”. Los módulos que componen esta obra son:

1) Punto Directo – Punto Directo.

2) Punto Directo – Punto de una recta con coordenada conocida.

3) Punto Directo – Punto de intersección entre dos rectas.

4) Punto Directo – Vértice de una parábola conocida de eje vertical.

5) Punto Directo – Punto de una parábola de eje vertical con abscisa conocida.

6) Punto Directo – Paralelismo o perpendicularidad con una recta de ecuación dada.

A continuación se presentará la estructura común a cada módulo y posteriormente se indicarán algunas particularidades en algunos casos dignos de atención especial.

Estructura general de cada módulo

Cada caso estudiado en un módulo está identificado y descrito en la sección introductoria al principio de modo que el usuario tenga una idea clara del problema al que se enfrentará. A continuación el módulo se divide en 5 secciones:

a) **Datos originales**

Es en esta sección donde el usuario introduce los datos numéricos del problema que desea resolver. Por primera vez tiene que enfrentarse a una notación matricial novedosa y que tal vez podría confundirlo. Pero se ha dispuesto de una sección de ayuda que aclara en forma sencilla cualquier duda al respecto.

b) **Verificación de los datos originales**

Esta sección del módulo cumple la función de un mecanismo de seguridad para evitar la introducción de datos no válidos que colapsarían los procesos de cálculo y de análisis necesarios para resolver el problema. En ocasiones introducimos datos que el programa (módulo) no puede manejar con eficiencia y para evitarlo se ha incluido una rutina que le informará del error cometido, dándole la información necesaria para corregirlo.

c) **Datos definitivos para la ecuación general de la recta**

Aquí se mostrarán los datos necesarios para resolver el problema de la determinación de la ecuación de la recta que cumple las condiciones dadas en el planteamiento del problema.

Cuando alguno de los datos no sea válido aparecerá en su lugar el mensaje general "Verifique los datos".

Las coordenadas del puntos **A** (dato directo), las coordenadas del punto **B** y el valor de la pendiente **m** (resultados de cálculos por parte del módulo) serán automáticamente simplificados tanto en valor numérico como en signo sin necesidad de intervención del usuario (se puede considerar esta característica del módulo como un valor agregado). Asimismo se puede observar que en la sección de los datos definitivos (tanto las coordenadas de los puntos A y B como el valor de la pendiente m) presentan las fracciones como tales y no usa la notación matricial, esto con el propósito de facilitar su interpretación por parte del usuario.

d) **Ecuación definitiva de la recta "L"**

Aquí se presentará la ecuación general de la recta solución "L". Si por alguna razón (error del usuario al introducir los datos o algún tipo de incompatibilidad o anomalía entre éstos) la solución mostrará un mensaje indicándole al lector la situación atípica.

e) **Gráfica descriptiva del problema**

En esta sección se le presentará una gráfica en el plano cartesiano en la cual se incluirán todos los elementos relevantes para el problema. El propósito de esta representación gráfica es el de proveer al lector de una herramienta visual que le ayude a comprender mejor el problema estudiado.

Software empleado para la elaboración del libro electrónico

El software con el cual fue diseñado y elaborado el libro electrónico es **Mathcad versión 2001 Professional**, creado por la empresa Mathsoft. Consiste en un programa o tal vez sería mejor decir un paquete matemático diseñado básicamente para su uso por ingenieros y profesionales afines. Posee una gran potencia de cálculo y una enorme versatilidad en las aplicaciones matemáticas que pueden hacerse con él, convirtiéndolo en una herramienta muy útil para quienes trabajan en el campo de la matemática.

Entre las características distintivas de este programa en relación con otros similares se encuentra la condición de "vitalidad" (usando el mismo término que los creadores del software) que consiste en lo siguiente: cuando se ha definido una fórmula de cálculo, previa definición numérica de las variables incluidas en ella, se pide al programa que calcule el resultado para que sea visible en

pantalla. Pero, a diferencia de otros programas matemáticos, no es necesario repetir esa instrucción si se desea substituir el cálculo realizado por uno nuevo con diferentes valores de las variables iniciales. Basta con cambiar los valores numéricos de tales variables y el programa recalcula y muestra el resultado automáticamente. Lo mismo vale para las gráficas definidas a partir de ecuaciones ya definidas dentro del cuerpo del documento.

Esto hace de este recurso una especie de libro "ilimitado" en cuanto a los problemas que puede analizar, dependiendo de las combinaciones de datos suministrados por el usuario.

Para elaborar cada uno de los módulos se concibió primero un "catálogo de casos posibles" acordes con las condiciones establecidas en el problema, incluyendo las posibles combinaciones de datos que condujeran a un problema sin solución o a una solución múltiple o atípica. En función de ese catálogo se procedió a redactar las instrucciones o comandos que el programa Mathcad debía seguir para presentar la respuesta acorde a la combinación de datos iniciales introducida por el usuario.

El libro electrónico presenta la información pertinente para que el usuario (profesor o estudiante) pueda hacer los cálculos por sí mismo y así determinar la ecuación de la recta. Sin embargo, en cada módulo se muestra la ecuación de la recta solución de modo que el usuario pueda comprobar si su solución es la correcta. Es oportuno destacar que, como resultado del análisis preliminar de casos mencionado anteriormente, no siempre tendremos una ecuación única de recta como solución, pudiendo aparecer resultados inesperados y hasta sorprendentes para la intuición. Éste es, en opinión del autor, uno de los aportes más originales, ya que generalmente en los textos escritos convencionales no se suelen considerar esos casos "anómalos" o "extravagantes", los cuales existen y merecen ser conocidos por parte del estudiante para que se vaya acostumbrando a no pensar en forma mecánica y de algún aprenda a esperar lo inesperado.

Una mención particular se merece la sección gráfica. Este es un valor agregado a la forma en que habitualmente se enfocan los problemas de determinación de la ecuación de una recta sometida a condiciones previas en los textos escritos convencionales. Por lo general la solución dada a este problema termina con la presentación de la ecuación general de la recta pedida y nada más, pero también hay que comprender que la adición de una gráfica por cada solución dada podría incrementar significativamente el número de páginas del texto y hacerlo antieconómico,

consideración nada desdeñable en los tiempos que corren. Por el contrario, en el libro electrónico que se les presenta ahora aparece al final de cada módulo una gráfica descriptiva del problema. Ella es de gran ayuda sobre todo para aquellos estudiantes (y profesores también) que tienen como canal perceptivo predominante el visual, ya que en ocasiones una descripción verbal y simbólica no llega a producir en estas personas una comprensión cabal del problema y sus condiciones. En esta sección gráfica se indican explícitamente informaciones numéricas pertinentes aunque no sean siempre perceptibles visualmente, dadas las limitaciones en las cotas máxima y mínima de valores en cada eje de coordenadas. Esta gráfica se actualiza automáticamente cuando se producen cambios en los datos iniciales.

Resultados

El proyecto que se expone aquí no puede presentar resultados en el sentido de consultas o evaluaciones a muestras de personas como es lo usual en investigaciones en el ámbito educativo. Este proyecto consistió en el diseño de un recurso instruccional interactivo sobre el tema Ecuación de la Línea Recta y específicamente a la determinación de su ecuación. Tal producto es un libro electrónico en el formato del software matemático Mathcad, el cual está completamente desarrollado y funciona a cabalidad. Ya que este libro está concebido como instrumento para apoyar la presencialidad en la enseñanza de la asignatura Introducción a la Matemática, se planea en un futuro su utilización por parte de estudiantes y profesores para su posterior validación y evaluación.

Conclusión

El libro electrónico en formato Mathcad titulado Estudio de la Línea Recta está elaborado íntegramente y presenta funcionalidad en todos sus módulos. Cumple con todos los objetivos de programación que fueron establecidos en su diseño. Como una próxima etapa de este Proyecto Factible se procederá a un estudio experimental de validación por parte de docentes y alumnos.

Referencias

Arboleda T., N. (2005). *ABC de la Educación Virtual y a Distancia*. INTERCONED e IESALC (UNESCO). Colombia. Editorial Filigrana.

Lehman, C. H. (1978). *Geometría Analítica*. México: UTEHA.

Mathsoft (2001). *Mathcad 2001 Professional*. *User´s Guide with Reference Manual*.

Oropeza L., C. y Javier Lezama A., J. (2007) Revista Electrónica de Investigación en Educación en Ciencias, ISSN-e 1850-6666, Año 2, Nº. 1, págs. 23-39. Recuperado el 15 de mayo de 2013, de http://www.scielo.org.ar/pdf/reiec/v2n1/v2n1a02.pdf

Silva, M. (2005). *Educación Interactiva. Enseñanza y Aprendizaje Presencial y On-Line* Barcelona, Gedisa.

CAPÍTULO 43

ANÁLISIS COMPARATIVO DE DOS MODELOS DE APRENDIZAJE: MAGISTRAL Y SOFTWARE PARA EL CÁLCULO DE LÍMITES DE FUNCIONES REALES EN MATEMÁTICA I

Carlos Ribeiro
Gladys Arocha

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de dos modelos de enseñanza-aprendizaje: magistral y software, en los resultados académicos de dos grupos de estudiantes universitarios. Esta investigación utilizó un diseño experimental, con observaciones antes y después de la aplicación de los dos niveles de la variable "modelos de enseñanza-aprendizaje": 1) magistral y 2) software (geogebra). El modelo magistral, se desarrolló en un aula física y sin el uso de recursos tecnológicos. Por su parte el modelo software se desarrolló en un ambiente presencial digital. Participaron dos grupos de estudiantes cursantes de matemática I del pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. En el análisis de resultados, no se encontraron diferencias significativas en el nivel de conocimiento evaluado antes de la aplicación de los dos modelos. De igual forma, se encontraron diferencias significativas entre el grupo control y el experimental, en el nivel de conocimiento evaluado después de la aplicación, lo cual indica que se alcanzó un nivel significativo de comprensión del tema de estudio cuando se utiliza el software. El uso del software Geogebra resulto beneficioso porque se dinamizó el aula de clase; es una buena herramienta para captar la atención de los estudiantes, haciéndolos más activos, creativos, participativos y autónomos a fin de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje. También es destacable el hecho de que todos trabajaron en el tema, aunque tuvieran dudas. Se mejoró el nivel de aprendizaje del grupo experimental, evidenciándose en el rendimiento académico.

Palabras clave: Aprendizaje, software, límites de funciones.

Introducción

En los últimos 5 años, la tecnología se ha convertido en un factor necesario en casi todos los campos. La educación no ha sido la excepción, ya que el interés por convertir estos procesos avanzados en un recurso significativo para los distintos modelos de enseñanza se ha convertido en un movimiento masivo y demandante de energía para los profesionales de la educación. Ante la necesidad de un modelo de enseñanza que le lleve el paso a este desarrollo tecnológico tan acelerado, la utilización de la tecnología se convierte en una poderosa razón para creer que es a través de ella que se puede llegar a transformar el aprendizaje y la enseñanza en muy diversas áreas curriculares. Actualmente en contexto de amplia interacción social. Pero también, es la base para la búsqueda de la igualdad en el acceso al conocimiento.

Es la opción de desarrollo desigual según niveles de competencias, pero de avance igualitario en los beneficios sociales que el acceso a la información y al conocimiento producen las nuevas tecnologías. Esta congruencia entre lo desigual hacia lo igual, no está presente en las teorías de aprendizaje tradicionales. Tampoco en los proyectos de aprendizaje que impulsan los docentes.

El papel del docente en el aprendizaje ha cambiado. El aprendizaje y la enseñanza basados en redes virtuales introducen nuevas variaciones en los modelos o supuestos del aprendizaje. El aprender constante, aprender a aprender, las comunidades de aprendizaje, el aprendizaje autónomo, la promoción del interés genuino del estudiante, como parte de un proyecto de desarrollo social, y el aprendizaje solidario han adquirido relevancia notoria. A ello se agrega la cognición y la información situadas, así como la inteligencia distribuida, procesos que permiten que solidariamente se aborde la identificación de problemas y la planeación y ejecución colectiva de las opciones más productivas de solución a los mismos.

Villavicencio (2008) ha señalado que la tecnología ha revolucionado las instituciones educativas. En medio del conservatismo de éstas, corresponde a los educadores actualizarse en su incorporación al proceso de enseñanza-aprendizaje. Las escuelas mismas requerirán un cambio radical, de fondo; de lo contrario serán reemplazadas por otras instituciones. La educación comienza a organizarse alrededor del computador, con sus ventajas en poder diseñar ambientes de

aprendizaje personalizados, con información y materiales apropiados para las aspiraciones y necesidades de cada uno.

La enseñanza y el aprendizaje haciendo uso de software que será objeto de estudio en esta investigación, permitirá a profesores y estudiantes interactuar con las herramientas que comienzan a hacer parte de su cotidianidad y que deben estar preparados para apropiarlas críticamente.

En esta investigación se realizó un análisis comparativo de dos modelos de enseñanza-aprendizaje: magistral y Geogebra software matemático interactivo libre en la enseñanza del límite de una función real, en dos secciones de matemática I del segundo semestre en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo y se organizó de la siguiente manera:

- Clases magistrales
- Clases con uso de video beam y laptop.
- Conocimiento del software y sus herramientas (exploración libre y guía de instrucciones sobre el manejo del software).
- Construcción y análisis de funciones en derive,
- Clase teórica usando el software derive: introducción al concepto de límite mediante la definición formal en términos de $\in R\ \delta$.
- Clase práctica considerando aspectos gráficos y numéricos.

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de dos modelos de enseñanza-aprendizaje: magistral y software (Geogebra), en los resultados académicos de dos grupos de estudiantes universitarios.

Geogebra es un "procesador geométrico" y un "procesador algebraico", es decir, un compendio de matemática con software interactivo que reúne geometría, álgebra y cálculo -y por eso puede ser usado también en física, proyecciones comerciales, estimaciones de decisión estratégica y otras disciplinas, además permite mostrar su trabajo en HTML sin necesidad de crear un archivo, lo cual

significa que cualquier persona que desee ver su trabajo, no necesita tener el programa guardado en su procesador, es un software de código abierto significa que se puede descargar gratis.

Metodología

Diseño

Esta investigación utilizó un diseño experimental, tipo cuasiexperimental, con observaciones antes y después de la aplicación de los dos de la variable "modelos de enseñanza aprendizaje":1) magistral, 2) software (Geogebra).

El modelo magistral, se desarrolló en un aula física y sin el uso de recursos tecnológicos. Por su parte el modelo software se desarrolló en un ambiente presencial digital, con clases teóricas y prácticas.

La característica fundamental de este tipo de diseños está en que el investigador no puede hacer la asignación al azar de los sujetos. Sin embargo, puede controlar algunas de las variables importantes del entorno y/o de los sujetos. Aunque estos diseños no garantizan un nivel de validez interna y externa como en los experimentales, ofrecen un grado de validez suficiente, lo que hace muy viable su uso en el campo de la educación (Buendía, Colás y Hernández, 1998).

El diseño se organizó de la siguiente manera:

Tabla 1. Organización del diseño

Grupos	Asignación	Medición antes	Variable	Medición después
Experimental (clases utilizando Geogebra	Intencional	O_1	X_1	O_2
Control (clases magistrales)	Intencional	O_3	X_2	O_4

Fuente: Arocha y Ribeiro, 2014

Población

Los grupos experimental (26 estudiantes) y control (29 estudiantes) estuvieron conformados por estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de

Carabobo pertenecientes a los programas académicos de Administración y Contaduría que se encontraban cursando la unidad curricular matemática I en el mismo semestre académico.

Muestra

Los estudiantes que conformaron la muestra fueron escogidos en forma intencional de los grupos organizados por la institución en sus respectivos programas y asignados a cada una de las condiciones del estudio y participaron en el proceso de enseñanza-aprendizaje orientado por los docentes que habían sido previamente capacitados en las metodologías objeto de investigación.

Instrumentos para la recolección de datos

El instrumento para recoger los datos consistió en una prueba o test, que fueron usados antes y después de aplicar el tratamiento, estos test se designaron en forma grupal y tuvieron un dominio cognitivo, es decir, se enfatizó en la comprensión, retención y desarrollo del conocimiento e intelecto, estos test se caracterizaron por tener preguntas de tipo de selección múltiple.

Se consideró como variable independiente la propuesta didáctica: la enseñanza del cálculo del límite de una función real, haciendo uso del Geogebra y como variable dependiente el desempeño cognitivo de los estudiantes con respecto al cálculo de límites de funciones, para esta última se tuvo en cuenta la Taxonomía De Bloom, quien "propone dividir los objetivos cognitivos en subcategorías organizadas del comportamiento desde el más simple al más complejo".

- Conocimiento: se define como la remembranza de material aprendido previamente.
- Comprensión: Se define como la habilidad de aprehender el significado de elementos o cosas.
- Aplicación: hace referencia a la habilidad o capacidad de utilizar el material aprendido a situaciones concretas y nuevas.
- Análisis: se refiere a la habilidad de separar material en las partes que lo componen, de manera que su estructura organizativa pueda entenderse.

- Síntesis: se refiere la Síntesis a la habilidad de unir partes diferentes para formar un todo nuevo, evaluación; tiene que ver con la habilidad para juzgar el valor de materiales como (declaraciones, novelas, poemas, investigaciones, reportajes) para un propósito determinado".

- Evaluación: es la habilidad para juzgar el valor de materiales como (declaraciones, novelas, poemas, investigaciones, reportajes) para un propósito determinado. Los resultados del aprendizaje en esta área son los más altos de la jerarquía cognitiva porque además de contener elementos de todas las otras categorías involucran también la realización de juicios de valor reflexivos, basados en criterios claramente definidos.

Esta investigación se realizó en cuatro (4) etapas:

1. Conformación y formalización del equipo de investigación.

2. Entrenamiento de los docentes que aplicaron el modelo magistral y el software geogebra.

3. Diseño del ambiente de enseñanza-aprendizaje y de las actividades presenciales magistrales y software geogebra.

4. Implementación de las condiciones experimentales

Una vez cubiertas las etapas de conformación y formalización del equipo de investigación, el entrenamiento de los docentes que aplicaron el modelo magistral y el modelo software geogebra, el diseño del ambiente de enseñanza aprendizaje y de las actividades presenciales magistrales las del software geogebra, se procedió a implementar los modelos de enseñanza-aprendizaje en los dos grupos.

Para cumplir con esta etapa de aplicación de los modelos se organizó el procedimiento en la forma que se detalla a continuación. Se realizaron cuatro actividades en una semana, de la siguiente manera:

1. Una clase magistral presencial.

2. Una clase empleando un tutorial del manejo del software geogebra

3. Una clase presencial teórica mediante el software geogebra.

4. Una clase presencial practica mediante el software geogebra

Usando el software geogebra: introducción al concepto de límite mediante la definición formal

En el lenguaje informal cuando se menciona la palabra límite, se refiere a un valor al cual nunca se debe llegar; en matemáticas la palabra límite se usa en el contexto de las funciones, así el límite es un valor al cual se acerca una función $f(x)$, de pendiendo del valor al cual se acerca a x, es asi como los estudiantes empiezan a elaborar tablas de valores y a escribir números aproximados que determinen el límite de cada función, análogamente desarrollaron la actividad correspondiente para ser desarrollada en Geogebra.

Después de desarrollar las actividades pertinentes para que los estudiantes comprendan de una manera intuitiva el concepto de límite en un punto, se da a conocer la expresión $\lim_{x\to a} f(x) = L$, en donde se determina que el límite cuando tiende a a de $f(x)$ es L si se puede acercar los valores de $f(x)$ a L , tomando a x muy cerca de a , y $x \neq a$.

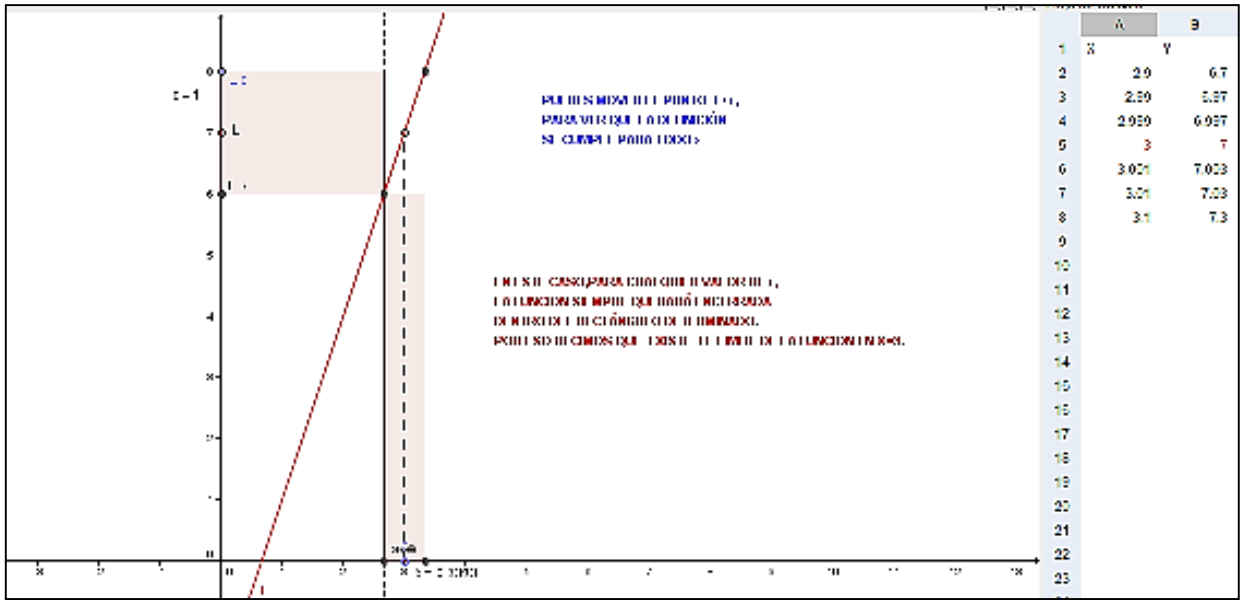
Posteriormente se presentó a los estudiantes la definición formal de límite partiendo de que $\lim_{x\to a} f(x) = L$ significa que la diferencia entre $f(x)\ y\ L$ y se puede hacer arbitrariamente pequeña sí x está lo suficientemente cerca de a , $x \neq a$.

En particular se parte del siguiente ejemplo:

La función $f(x) = 3x - 2$, el límite de $f(x)$ se aproxima a 7, cuando x se aproxima a 3.

De igual modo, se utilizó Geogebra para realizar la respectiva tabla de aproximación de valores utilizando la hoja de cálculo que se maneja al igual que en Excel, como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Interpretación grafica del concepto de límite de una función



Para facilitar la visualización e interpretación del concepto de límite se realizó a través gráfico en Geogebra, cabe aclarar que las construcciones algebraicas son programadas por la docente, pero los estudiantes deben seguir las instrucciones en la aplicación realizada.

Al realizar esta actividad Los estudiantes se mostraron muy activos y participativos, por iniciativa propia realizaron cambios en las funciones y repitieron el mismo procedimiento.

Resultados

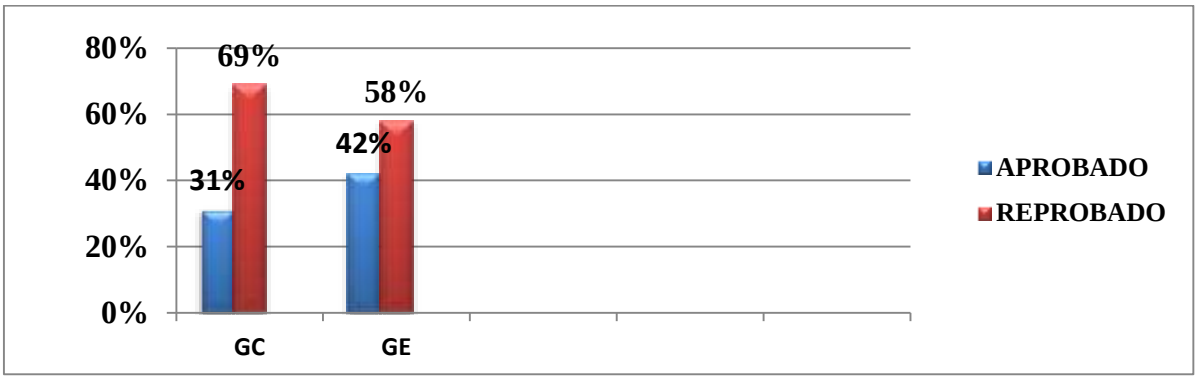
Resultados del pre test aplicado al GC y al GE

El Pre-Test consistió de 20 preguntas en las que se evaluaron aspectos teóricos y prácticos sobre: definición de función, dominio y rango; clasificación de funciones, tipos de funciones, gráfica de una función y cortes con los ejes, ya que este tema es necesario y fundamental para el concepto y cálculo de límites en funciones reales.

Tabla 2. Resultados del pre test aplicado al GC y GE				
Grupo	**Aprobados**	**Reprobados**	**Media**	**Desviación típica**
Control (GC)	9	20	2,6	0,809030482
Experimental (GE)	11	15	2,8	0,889118971

Fuente: Arocha y Ribeiro, 2014

La siguiente grafica muestra los porcentajes de estudiantes que aprobaron el pre test tanto en el GC y el GE, las escala de calificación es de 1 hasta 20, teniendo en cuenta que la nota mínima de aprobación es de 10, igualmente podemos observar en el diagrama de líneas que entre las notas del GC y las notas del GE hay diferencias, en este caso se aplicó la prueba F de Snedecor, se verificó que los grupos eran homogéneos. Además, se compararon las medias aplicando la prueba t-Student, obteniendo que las mismas sean iguales y no hay diferencias significativas entre el grupo control y el grupo experimental.



Gráfica 2. Pre test Grupo Control y Grupo Experimental

Resultados del pos test aplicado al GC y al GE

Una vez finalizada la experiencia se aplicó el Post-Test, que estuvo formado por 25 preguntas teóricas y prácticas, divididas en subcategorías según la taxonomía de Bloom cada una con 5 preguntas.

Tabla 3. Resultados del post test aplicado al GC y GE				
Grupo	**Aprobados**	**Reprobados**	**Media**	**Desviación típica**
Control (GC)	21	8	3,5	0,710311348
Experimental (GE)	26	0	4,4	0,586434417

Fuente: Arocha y Ribeiro, 2014.

En general del **GC** un solo estudiante, es decir, el 3,4% de la población respondió acertadamente las 25 preguntas y en el **GE**, 8 estudiantes es decir, el 30,7% de la población respondieron acertadamente el cuestionario.

Además del **GC** el 72% de los estudiantes aprobaron el cuestionario y 28% lo reprobaron; del **GE** el 100% de los estudiantes aprobó satisfactoriamente el cuestionario.

Igualmente se realizó la prueba *F* para mostrar si las varianzas son iguales y se comprobó que los grupos son homogéneos, además se realizó la prueba t-student para comparar las medias de las calificaciones obtenidas en el post test, luego se planteó que si son las calificaciones poblacionales medias en los estudiantes que usan el software Geogebra y los que no lo usan, respectivamente, se tenía que decidir entre las hipótesis siguientes:

$\boldsymbol{Ho}: \boldsymbol{m_1 = m_2}$ No hay diferencia entre los grupos

$\boldsymbol{Ho}: \boldsymbol{m_1 \neq m_2}$ Si hay diferencia esencial entre los grupos

Tabla 4. Prueba t para dos muestras suponiendo varianzas iguales

	Variable 1	Variable 2
Media	4,461538462	3,544827586
Varianza	0,357661538	0,522561576
Observaciones	26	29
Varianza Agrupada	0,44477854	
Diferencia hipotética de medias	0	
Grado de libertad	53	
Estadístico t	5,089379071	
Valor critico de t	2,005745995	

Fuente: Arocha y Ribeiro, 2014

Como el valor t obtenido 5,089379071 es mayor que el valor critico 2,005745995 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir, se deduce que hay diferencias significativas entre las medias de los dos grupos.

Discusión

La realización de este trabajo ha permitido enriquecer nuestro conocimiento sobre el uso didáctico

de las tecnologías de la información y la comunicación y los beneficios del aprendizaje de las matemáticas en especial en el concepto y cálculo de límite de funciones reales.

El uso del software Geogebra resulto beneficioso porque se dinamizó el aula de clase, a su vez es una buena herramienta para captar la atención de los estudiantes, haciéndolos más activos creativos y participativos a fin de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.

Los estudiantes mostraron gran interés en el desarrollo de las clases, igualmente es destacable el hecho de que todos los estudiantes trabajaron en el tema, aunque tuvieran dudas. Se percibió ritmos diferentes en cada estudiante y se pudo observar diálogo matemático entre ellos.

Con el uso del software Geogebra se mejoró el nivel de aprendizaje del grupo experimental, evidenciándose en el rendimiento académico, ya que este grupo obtuvo un promedio de 4,46 frente a 3,54 para el grupo control, por lo tanto se deduce que el incremento en las calificaciones al usar el Geogebra es probablemente significativo.

La noción de límite usando habilidades ligadas a la visualización matemática hizo posible establecer relaciones entre ε y δ cuando se analizaron los gráficos de distintos tipos de funciones.

El abordaje del concepto de límite de funciones desde diferentes perspectivas favorecen la adquisición y clarificación de este, la parte visual algebraica y el empleo de diversas representaciones: gráficas, tabulares, algebraicas, aparecen como necesarias y complementarias para resolver las dudas e inquietudes de los estudiantes en el concepto estudiado.

Se encontraron diferencias significativas, entre las puntuaciones obtenidas en la prueba de conocimiento aplicada antes y después del tratamiento, en los estudiantes en cada grupo de trabajo. Esto evidencia que cada grupo puedo generar cambios en sus niveles de conocimiento independientemente los modelos de enseñanza-aprendizaje que se emplearon. En el caso de esta investigación, tanto el grupo sometido a un modelo presencial magistral, modelo software geogebra, reportó cambios significativos en sus niveles de asimilación y comprensión de los temas de estudio. Lo anterior significa que las dos estrategias pedagogías permitieron promover y acompañar el proceso de aprendizaje de los estudiantes y en todos los casos los conocimientos

alcanzados después de la experiencia son significativamente superiores a los observados antes de la misma. Se pudo constatar que el sistema de apoyo al estudiante en los entornos con software aún no provee el mismo nivel que está a disposición en el aprendizaje presencial magistral.

La implementación de estrategias de enseñanza-aprendizaje requiere tiempo y dedicación por parte de los docentes en comparación con una clase magistral.

Los docentes que participaron en el proceso de investigación consideran que la aplicación de estrategias diferentes a la clase tradicional implica una reorganización y selección de los temas a trabajar a lo largo de un semestre académico por cuanto se requiere mayor tiempo para desarrollarlos en clase.

Acerca de los beneficios del uso del Geogebra en el proceso de enseñanza y aprendizaje, se puede resumir lo siguiente:

- Un 100% está de acuerdo en que el uso del software educativo motiva el aprendizaje
- Para el 92,3% facilita el recuerdo de la información y refuerza el contenido.
- El 69,2% coincide en que el uso del software educativo permite que el educando trabaje a su propio ritmo.
- Otro 73,1% cree que esta herramienta permite que el estudiante sea más activo y participativo.
- El 96,2% manifiesta que mejora el nivel de aprendizaje.
- Finalmente un 89,18% indica que propicia nuevas relaciones entre el profesor y el estudiante.

Recomendaciones

Es importante que los docentes permanezcan constantemente actualizados, atentos y abiertos a los cambios que la situación educativa va exigiendo, para así establecer todo un nuevo ideal que

permita re-conceptualizar los procesos formativos que se generan en el aula especialmente en la enseñanza de conceptos tan complejos como el de límite de una función real.

La tecnología no debe ser un sustituto del quehacer docente, sino que sea un aliado para motivar y llamar la atención de los estudiantes y así mismo facilitar la enseñanza de la matemática, en lugar de creer que la tecnología por sí sola será la solución a los problemas de enseñanza y aprendizaje.

Considerar la posibilidad de aplicar la propuesta didáctica en otras instituciones educativas con el fin de estimular el desarrollo de la enseñanza aprendizaje del concepto y cálculo del límite de una función real y también contrastar resultados y ampliar el cuerpo de conocimientos alrededor del presente tema de estudio.

Referencias

Buendia, L: Colas, M y Hernández, F. (1998). Métodos de investigación en Psicopedagogía. Ediciones McGraw Hill. España.

Villavicencio, L. M. (01 de Enero de 2008). SlideShare. Recuperado el 15 de Marzo de 2012, de http://www.slideshare.net/juancamilo2126/el-aprendizaje-autonomo-en-la-educacion-a-distancia.

CAPÍTULO 44

RUIDO Y DESCONEXIÓN:
INTERNET Y LOS DESAFÍOS DEL PERIODISMO DIGITAL EN VENEZUELA

Yessica Yuncoza

Resumen

Los medios digitales no son una moda pasajera. Son la evolución de la comunicación y están cambiando diariamente la forma en la que los individuos interactúan no solo con entorno cercano sino con el resto de la sociedad, incluidos el Estado, las instituciones y los medios de comunicación. Ante esta realidad, el reto al que se enfrenta el periodismo venezolano es grande, sobre todo en un país dominado por la desinformación, políticamente polarizado en todos los aspectos y donde el acceso a la información y a Internet no es aún un derecho garantizado para todas las personas. Aciertos y desaciertos marcan el ejercicio del periodismo digital, con pocos ejemplos de medios que entienden la nueva reciprocidad y aporte que significa la interacción con los usuarios, la multiplicidad de fuentes, informaciones y discursos en la web, y las herramientas tecnológicas y multimedia que contribuyen a un periodismo de mejor calidad en un país que necesita de información clara, oportuna y verificada con urgencia. Los medios de comunicación digitales cuentan con un potencial increíble para transformar la realidad venezolana y orientarla hacia el desarrollo y la escena global, pero desde los periodistas y comunicadores sociales, hasta la sociedad en pleno, requieren de educación para entender a cabalidad por qué Internet y aprender a manejarlo es importante, por qué las audiencias están cambiando, por qué es un derecho universal y cuál es el poder de la información en la era de la ‘sociedad del conocimiento’.

Palabras clave: Medios de comunicación, internet, redes sociales, sociedad del conocimiento, información, tecnología, periodismo.

Si hoy este texto se publicase en Internet y, por alguna razón que aún hace pensar a teóricos de la comunicación, se volviese *viral*, entonces saltarían millones de usuarios a compartir, criticar o contrastar opiniones y criterios al respecto. Esto puede pasar en el transcurso de un día completo o menos; y en el mismo tiempo puede ser olvidado. Pero la opción de replicar, contradecir o incluso agregar datos, ahora es posible para cualquiera sin importar si es un estudioso de la materia, si sus conocimientos se relacionan directamente con lo que consume o si tiene el nivel de influencia social o académica para que sus comentarios sean relevantes. Esto es Internet. Y tal como sucede en la sociedad, existen matrices de opinión y temas que interesan y son discutidos por el común de los usuarios. La diferencia es que si antes, esta tarea la realizaban medios de comunicación, políticos, instituciones o personas de poder; ahora la bandera la puede tomar cualquier persona, y a su vez, cualquier persona (siguiendo ciertos criterios, como también sucede en la vida real) puede lograr la influencia para ser escuchada por las masas.

Si algo identifica realmente al concepto acuñado por primera vez por Peter Drucker en los años ’60 de “la sociedad del conocimiento”, en contraste con la sociedad industrial o agrícola, es su capacidad de innovación y reflexión del conocimiento o las estructuras ya establecidas. ¿Son esas reflexiones válidas o profundas? ¿O son solo una avalancha de opiniones y comentarios carentes de bases científicas, argumentos o sentido cultural, auspiciada por la velocidad y cantidad inmensurable de la información? Sería otro caso definirlo, pero lo cierto es que ahora hay oportunidad de que existan ambos tipos de reflexiones y todo tipo de revisiones. Ser contestatario e irreverente, reclamar derechos y sublevarse ante el statu quo ya no es un acto tan revolucionario como un simple ejercicio común del individuo en sociedad, que puede realizar desde su teléfono inteligente escribiendo un comentario en YouTube.

Tal como resalta Krüger, K. (2014) la “sociedad del conocimiento” está marcada por la disposición de poner en cuestión las percepciones, suposiciones y expectativas tradicionales y socialmente aceptadas, de forma que el conocimiento está en constante revisión. Temas que tardaron siglos en abordarse como las contradicciones morales de la religión, el papel de la mujer en sociedad, el aborto, la legalización de la marihuana o el matrimonio homosexual están ahora a la orden del día, y cualquier asunto que se considere controversial tiene su lugar garantizado en la red, para ser despedazado por millones de usuarios que, anónimos entre la

masa de perfiles y comunidades web, se sienten seguros y ávidos por tener una opinión y darla a conocer.

Este tipo de sociedades "informacionales", como Krüger afirma las define Castells, M. (1996), comprende formas de organización social en las que la generación, el procesamiento y transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas. Cada vez el mercado laboral está más saturado de graduados universitarios con estudios de posgrado, empleados y funcionarios de alta categoría, empresarios y emprendedores. Una persona con un perfil web que ha hecho de sí mismo una marca personal puede ser más influyente que cualquier político que ostente cierta posición de poder o incluso más que los medios de comunicación tradicionales. ¿Entonces, cuál es el lugar que ocupan los medios y cuál es el rol del periodista en un contexto en el que ya todos pueden manejar datos e información?

Venezuela es un país que se ha adentrado, a duras penas y con tropezones, en la sociedad del conocimiento. Es destacable que en los inicios de la gestión presidencial de Hugo Chávez comenzaron a crearse entes como el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (1999), la Ley de Telecomunicaciones (2000) y además se declaró el uso preferible de software libre en la administración pública (decreto 3390). Pero la voluntad política del momento quedó atrapada en las medidas que comenzó a adoptar el Estado a partir de 2006, como la nacionalización de la Cantv, lo que limitó la competencia en el sector (90 % de las telecomunicaciones en Venezuela son responsabilidad de la empresa estatal); la creación y destrucción de ministerios e instituciones y la eliminación del "gasto suntuario" que representaba el uso de internet y la adquisición de plataformas tecnológicas en instituciones públicas. Además, ese también fue el año del cese de concesión a RCTV y el comienzo de políticas cada vez más estrictas con los medios de comunicación.

Actualmente, aunque la televisión sigue siendo el medio de comunicación más utilizado por los venezolanos, con 64 % de penetración según el informe de finales de 2014 de Conatel, en Venezuela 60 de cada 100 habitantes tiene acceso a internet. Pero esto depende del lugar al que se refiera: en estados como Trujillo y Delta Amacuro, aproximadamente 25 % de la población goza de este derecho, a diferencia de la capital, donde la penetración de Intenet es de más de 100 %.

Otro aspecto a revisar es la velocidad de banda ancha: Venezuela tiene el Internet más bajo de América del Sur, con 1,7 Mbps, frente a un promedio de 5 Mbps en la región. En contraste con las tendencias globales de las telecomunicaciones, Venezuela se está quedando atrás, pues incluso su crecimiento en número de internautas es bajo en contraste con el resto de Latinoamérica. Aquellos que no tienen acceso a internet y se mantienen desconectados, permanecen también aislados de la información que se genera en el mundo a través de este medio, y por supuesto, del progreso que trae para los países: según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), hoy en día 95 % de los puestos de trabajo tienen o incluyen un factor de competencias digitales.

Ahora, en el universo Internet se vive otra realidad. Más de 80 % de los internautas utilizan redes sociales en Venezuela (Facebook y Twitter como las más usadas). Es innegable que, sea por las nuevas tendencias globales de comunicación y acceso a la información o por las políticas comunicacionales del Estado (hegemonía comunicacional, cierre y compra de medios, restricción de divisas), cada vez más personas están buscando fuentes alternativas en Internet para informarse de lo que acontece diariamente en el país y el mundo. En general, los usuarios de redes sociales acostumbran a consumir fuentes de noticias alternativas para evitar ser manipulados por los medios convencionales o para seguir las informaciones que sean de su interés particular; sin embargo, paradójicamente estos terminan siendo más vulnerables a la manipulación al estar expuestos a afirmaciones sin fundamento, no contrastadas y con fuentes especulativas. (Quatrochiocci, 2015, citado por Rey, 2015).

El esparcimiento de rumores, a través de memes o informaciones virales, es uno de los principales problemas de la desinformación en Internet, sobre todo en las redes sociales. Las personas no suelen reaccionar con escepticismo ante los rumores. Más de una vez algún conocido ha recibido una cadena o ha leído un tweet y lo ha compartido con completa certeza de su veracidad, casi como sentenciando “si lo dice Internet, debe ser cierto”. Durante la Conferencia de Inteligencia Colectiva 2015 realizada por el MIT, Walter Quatrochiocci concluyó entre sus estudios que cuanto más tiempo los usuarios de redes sociales estén expuestos a rumores sin fundamento, más probable es que lo crean. Además, resaltó que los actuales mecanismos para corregir mensajes falsos no son efectivos y la homofilia (grupos con intereses y creencias comunes) induce a la polarización de las ideas y los enfoques sectarios, lo que quiere decir que solo están

expuestos a visiones comunes de la realidad y eso refuerza lo viral de contenidos que pueden resultar falsos.

En Venezuela, esa polarización va de la mano permanentemente con la polarización política que vive el país. En Twitter, es un ejercicio casi intuitivo reconocer cuáles usuarios son adeptos al Gobierno y cuáles no lo son, y ambas partes subsisten en un mismo universo visto desde perspectivas paralelamente distintas. De un lado y del otro, diariamente se posicionan hashtags como nuevos instrumentos de propaganda o para expresar el descontento social. Esto no ha sucedido solo en Venezuela. Ya se ha visto sobre todo en los países del Medio Oriente el poder no solo mediático, sino ideológico e incluso militar que pueden tener las redes sociales, y en los conflictos políticos constituyen ahora un arma desde todos los frentes. Ejemplo de ello es el uso que le ha dado el Gobierno israelí para defender su posición frente al conflicto con Hamás o la forma en la que el Estado Islámico ha utilizado la brutalidad para ganar adeptos y crear la imagen de que tienen control territorial, a través de los videos de ejecuciones difundidos en las redes.

Como son un instrumento de información, al igual que la educación y los medios tradicionales, Internet también es un instrumento ideológico y de control. El año pasado al menos siete personas fueron detenidas en Venezuela por tuitear, con la denuncia por "instigación al odio, conspiración, ultraje y acceso indebido". Esto en el medio de un año agitado por las protestas que iniciaron en febrero y que mostraron como nunca el poder de la utilización de las redes sociales como mecanismos para ir en contra del establecimiento o para, de alguna forma, mantener el control del mismo, mientras los medios de comunicación se servían de las denuncias y actualizaciones de miles de usuarios para construir una narración más cercana a los hechos, lo que demostró también el valor del periodismo ciudadano.

Pero como entonces y ahora también, entre la tormenta de desinformación pública y la incertidumbre, el retrato de la realidad lo pincelan cuentas con predicciones de la realidad política, económica o social de Venezuela, que ganan seguidores entre tanta oscuridad informativa de los medios oficiales. Todos tienen una opinión y fácilmente esta se traspapela y confunde entre la información, pues ambas mareas son constantes y abrumantes en los *timeline*. Fechas no oficiales de las elecciones, por ejemplo, se convierten entonces en las nuevas "exclusivas" noticiosas cuyo

impacto se define por la cantidad de retuits y la controversia del tema que suscitan, pero rara vez citan fuentes o argumentos válidos de cualquier tratamiento periodístico.

Lo grave es que a este juego se suman medios de comunicación, en sus portales web de noticias, y periodistas, que pierden el control de la información y sirven, trabajan y publican condicionados a la marea, en la falsa concepción de que así se hace periodismo digital. Si un medio de comunicación quiere generar contenido que sea de interés para los internautas, no lo logra replicando y publicando información que por sí sola se ha hecho viral o popular sin comprobar su veracidad, sino encontrando la forma de que sus informaciones y los trabajos periodísticos que realicen capten la atención de los usuarios, o sean construidos con la ayuda de los usuarios. De otra forma, quedan como generadores de ruido que solo programaron sus páginas web para tener presencia en eso que llaman Internet, y que dicen que es muy importante.

Lo sabroso de hacer las cosas bien es que se despliega un abanico de herramientas que pueden ser utilizadas por los periodistas para hacer que sus trabajos se conecten como nunca antes con sus lectores o consumidores. Desde hipertextos que proporcionen a los lectores información y antecedentes extras, hasta infografías interactivas, diagramación inteligente y aplicaciones, hay millones de formas de mantener a la gente conectada a contenido de calidad. Periodismo digital no trata solo de escribir en una columna unas dos pantallas de flashes informativos, y a los lados colocar anuncios de publicidad. Es también una nueva forma de diagramación, de interrelación entre contenidos multimedia y multiplataforma, es estética y elegancia editorializada, y se trata también de una nueva comprensión del poder de la comunicación en un contexto en el que todos pueden compartir gratis, por el puro deseo de hacerlo.

En un estudio realizado por Orejuela, M. (2015) en la Universidad Nacional de Sarmiento en Argentina, se demostró que en periódicos como El Nacional o El Universal, el uso de las redes es una de las formas de "interactividad sincrónica" más importantes para los medios. "Estos explotan todas las posibilidades de promoción a través de los medios sociales, pero paradójicamente la interacción con usuarios no es la punta de lanza en la utilización de estas vías de comunicación". De esta forma, los grandes medios ven los espacios en la web como una forma de mantener la fidelidad de sus audiencias, movidos por intereses económicos, sin generar realmente información

pensada para la web. Ambos periódicos excluyen el potencial de los hipertextos y la mayoría de sus contenidos (140 flashes informativos y noticias simples diarias en El Nacional y 80 en El Universal), son superficiales y de poca interacción con los usuarios.

Los medios deberían aprovechar la iniciativa que ayudan a tener las redes de conceder más importancia a los lectores, porque aquí la cantidad de clicks importa más que los anunciantes, por tanto es una oportunidad de hacer del periodismo una experiencia más humana, contrarrestando los efectos negativos de la viralidad. Géneros olvidados de los periódicos venezolanos, como las entrevistas de semblanza, las crónicas, los reportajes de profundidad y análisis noticiosos, podrían ser retomados ahora que el periodista cuenta, más que nunca, con la información al alcance de su mano y solo le queda utilizar sus conocimientos intelectuales para ordenarla y presentarla con el fin de generar contenidos diferentes y editoriales. Esto con el fin de alcanzar una dimensión más completa y que se identifique más con las necesidades de identidad personal y de marca tan utilizadas por empresas e individuos en sus perfiles y en experiencias en la web.

Internet no es otra cosa que una comunidad de usuarios que, antes de ser usuarios, son también ciudadanos. Hay faros de luz en la oscuridad, que demuestran que en Venezuela, aunque falta, hay conciencia del potencial de las redes que proporciona Internet: portales y revistas independientes y organizaciones no gubernamentales que defienden los derechos humanos han entendido hoy que el acceso a la información está disponible para todos y lo censurado, lo que no alcanza los grandes medios de comunicación o se callan las instituciones del Estado, puede ser narrado por un ciudadano común que es víctima de esa realidad, y su experiencia puede ser amplificada entonces por periodistas u organizaciones que ayuden a propagar la información y las denuncias, haciendo de esta forma y literalmente *redes sociales*.

Y no se trata solo de las denuncias, sino también de la calidad del periodismo. Pasquali bien resaltaba que con una computadora de escritorio, un periodista podía tener al alcance información del tamaño de archivos de periódicos, y además, herramientas para contrastar esas informaciones. El potencial para hacer periodismo de investigación y de profundidad es enorme, pero esto requiere que desde las escuelas de Comunicación Social se empiece a enseñar pensando los medios digitales como los principales aliados para continuar con la tarea esencial de los periodistas: mostrar las

diferentes caras de la realidad y los hechos de interés público. Debe romperse el mito de que en Internet la gente no lee, o solo busca informarse de lo primordial o lo que le interesa. Se pueden atraer audiencias y más importante: esas audiencias no son las mismas que consumen contenido en medios de comunicación tradicionales. Los que leen noticias en portales web no leen periódico, por eso es necesario repensar completamente a qué público está dirigido el mensaje de los medios electrónicos.

Muchos piensan que en Venezuela, puesto que las escuelas de Comunicación Social están divididas entre las menciones de Periodismo, Producción Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas, entonces deberían unirse para formar un periodista integral, pero no se trata de esto. La profesión del periodista sí debe ser renovada, porque en los pensum universitarios, los estudiantes se integran a las herramientas web y multimedia gracias a los profesores o por su curiosidad propia, pero casi nunca por las materias. Si se quiere que los periódicos sobrevivan, entonces deben evolucionar y se debe entender también que Internet es parte de esa evolución, no un medio del cual los individuos (o los periodistas) pueden mantenerse ajenos. Las enseñanzas del periodismo vieja escuela, de las preguntas *WH* de las noticias superficiales, del periodismo de actualidad y los criterios estadounidenses de "la información es sagrada, la opinión opcional", deben renovarse, o mejor dicho, sincerarse por completo.

El mundo ya no es así, y el periodismo, que no es más que un intento por reflejar, narrar y contar la realidad, también está cambiando. Esto no quiere decir que deba mezclarse con la publicidad o las relaciones públicas, porque entonces se correría el riesgo de convertir al periodismo en *community managing*, algo que de hecho ya está pasando porque para la publicidad y el marketing hay más campo laboral, lamentablemente. Un periodista no es un *community manager*, no es un generador de contenido ni su campo es el mercado. Si aprende en su carrera las herramientas web, el manejo de Internet y producción digital necesarios para comunicar, no es con el fin de posicionar una marca o una empresa, sino con el propósito de informar con responsabilidad y con la intención de describir y adentrarse en la comprensión de la realidad y la condición humana desde todos sus ámbitos: social, cultural, político, económico, filosófico e individual. Esa siempre ha sido la esencia del periodismo, y no ha cambiado, aunque haya evolucionado su forma de ejercerlo.

La polarización política ocasiona que los grandes medios y el Estado se enfrenten en ese modelo de hegemonía contra hegemonía comunicacional. Pero los nuevos medios deben potenciar la multiplicidad de discursos y fuentes, la interacción entre ciudadanos, mezcla de voces y la investigación periodística. En esos elementos se encuentra el reto de los periodistas en la actualidad, para ir en contra de lo que se está haciendo mal en los medios venezolanos y replantear el panorama. En este punto no están solos, pues eso ya se está haciendo, solo queda sumar ideas y esfuerzos para desarrollar el verdadero potencial de Internet en un país como Venezuela, que requiere de un alto grado de responsabilidad para tratar informaciones en un contexto tan politizado y susceptible a tergiversaciones y distorsiones de la realidad. Hay que recordar una vez más que no se trata de medios de Oposición vs. Gobierno. Se trata de periodismo, y de la sociedad.

El reto en el país también es grande porque mientras la realidad global se centra en el debate de ideas entorno a los temas antes mencionados, el replanteamiento de estructuras morales establecidas por muchos años y nuevas formas de hacer política o llevar la economía en el mercado internacional, Venezuela se queda anclada en temas que se discutían en el siglo XX o de simple supervivencia: conseguir productos básicos, inseguridad, deterioro del sistema de salud y el sistema educativo, elecciones, falta de división de los poderes públicos y discursos basados en ideologías ya superadas en su mayoría por el resto del planeta.

La importancia de los medios para el desarrollo urbano es crucial. Bisbal M. (1999) rescataba la idea de que los medios le suministran a la gente un "caudal mínimo de saber y de saberes que les funcionan para desenvolverse en la vida, en el mundo y en la ciudad. Ellos se convierten, para aquellos que no alcanzan la escolaridad institucionalizada (…) en sustitutivos de la educación", además de ser un complemento importante para quienes sí acceden a la educación formal. Con Internet, esto solo ha aumentado, mientras más acceso a la información tengan las personas a través de las redes, más se constituyen estas como una fuente primordial de educación e instrucción.

Por ello, la sociedad del conocimiento en Venezuela va a funcionar para unirse a la discusión mundial, pero solo a través de mecanismos que incentiven el desarrollo del país. Las redes deben utilizarse primero desde un factor educativo y social en conjunto con lo tecnológico. En primer lugar, porque muchos todavía no tienen acceso a Internet, o lo tienen de muy baja calidad; y en

segundo lugar, porque aún falta educación para que los individuos entiendan a cabalidad las posibilidades de los medios digitales como una ventana cada vez más importante de la libertad de expresión y lo conciban como un derecho humano universal, de igual forma que el acceso a la información. Es ese el reto de los periodistas y los medios de comunicación, llevar ese mensaje con responsabilidad y ética, a través de la comunicación para el desarrollo, nutrida a su vez por el periodismo ciudadano. Las herramientas están allí, entonces, ¿qué esperamos para utilizarlas?

Referencias bibliográficas

Bisbal, Marcelino. (1999). Pensar la cultura de los medios: Claves sobre realidades massmediáticas. Caracas. Universidad Católica Andrés Bello.

Briceño, Ysabel (2009). Venezuela en siglo de cambios: nueve años de vaivenes en las comunicaciones. Disponible en: http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/. (Consulta 2015. Junio 16).

Conatel (2015). Cifras del sector telecomunicaciones IV trimestre 2014. Disponible en: www.conatel.gob.ve/wp-content/uploads/2015/02/cifras-sector-telecomunicaciones-2014.pdf. (Consulta 2015. Junio 17).

Krüger, Karsten (2014). El concepto de 'Sociedad del Conocimiento'. Universidad de Barcelona. Disponible en: app.ute.edu.ec/content/3288-14-14-1-18-4/Concepto sociedad del conocimiento.pdf. (Consulta 2015. Junio 16).

Orejuela, Merlyn (2015). Características del periodismo en línea venezolano. La interactividad y los cambios en las rutinas frente al reto de no sucumbir en el ciberespacio. Disponible en: http://revistas.urosario.edu.co/index.php/disertaciones/article/view/4003/2996.

Redacción BBC (2014). La potencia de los ejércitos electrónicos de Medio Oriente. Disponible en http://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/08/140804redesmedioorientearmasfindedv. (Consulta 2015. Junio 17)

Rey, Amalio (2015). Memes, rumores e ingenuidad colectiva. Disponible en: bloginteligencia colectiva.com/memes-rumores-e-ingenuidad-colectiva/. (Consulta 2015. Junio 17).

Solano, Luisana (2014). Presos por tuitear: ¿Quiénes son en realidad los tuiteros detenidos en el Sebin? Disponible en: runrun.es/relax/dda/162632/presos-por-tuitear-quienes-son-en-realidad-los-tuiteros-detenidos-en-el-sebin.html. (Consulta 2015. Junio 17).

Urribarri, Raisa (2014). Reinventar el periodismo: Apuntes para conversar. Disponible en: periodistasandinos.blogspot.com (Consulta 2015. Junio 17).

Las ciencias sociales

Repensando el presente para intervenir el futuro

Dirección de investigación y producción intelectual

Ediciones de la FACES – UC
ISBN: 978-980-233-617-3
Valencia - Venezuela