ISSN 1856-5042
Depósito legal pp 200602ZU2811

Impacto Científico

Revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-COL

Vol. 6, Nº 2 Julio-Diciembre 2011

Universidad del Zulia
Núcleo Costa Oriental del Lago
Cabimas, Venezuela

Impacto *Científico*

Revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-COL

ISSN 1856-5042 Depósito legal pp 200602ZU2811

La revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-COL **Impacto** *Científico* es una publicación semestral multidisciplinaria de excelencia académica, que constituye un medio necesario para la difusión del quehacer científico en el campo de las ciencias humanas y sociales, las ciencias económicas y la ingeniería. Es editada con el financiamiento del Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico (CONDES) de la Universidad del Zulia.

Impacto *Científico* se presenta como una alternativa para la divulgación de investigaciones científicas en forma de artículos arbitrados para investigadores del Núcleo LUZ-COL, profesores e investigadores de otras instituciones nacionales e internacionales, cuyos trabajos encuadren dentro del perfil, filosofía, políticas y normas editoriales de la revista.

Revista arbitrada e indizada en:
Latindex (Catálogo)
Actualidad Iberoamericana (Chile)
The Library of Congress (USA)
Revencyt (Venezuela)
REVZULCyT
www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php (Venezuela)

DR © Universidad del Zulia. 2011
Núcleo Costa Oriental del Lago.
Cabimas – Venezuela.
Diseño de portada: Jesús Mavárez

Esta revista fue impresa en papel alcalino.
This publication was printed on acid-free paper that meets the minimum requirements of the American National Standard for Information Sciences-Permanence for Paper for Printed Library Materials, ANSI Z39.8-1984.

Impreso en Ediciones Astro Data, S.A.
Telf.: 0261-7511905 ~ Fax: 0261-7831345 ~ edicionesastrodata@cantv.net
Maracaibo, Venezuela

Impacto *Científico*. Revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-COL.
Urb. Las 40, entre Calles 4 y 5. Cabimas, estado Zulia, Venezuela.
Teléfono: (0414) 6877466. Correo electrónico: icientífico@yahoo.com

Impacto Científico

Revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-COL

Vol. 6, Nº 2 Julio-Diciembre 2011

Contenido

Pág.

Presentación 205

Satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo de los estudiantes del Programa Ingeniería del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia
Satisfaction with the Career Chosen in Terms of Job Search for Engineering Students at the East Lake Coast Campus, University of Zulia

Ana Teresa Prieto, Brizeida Mijares, Mariana Fernández y Marle Martínez *207*

Valores personales y organizacionales del docente de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago
Personal and Organizational Values of the University Teacher at the East Lake Coast Campus, University of Zulia

Marisol Cuicas *228*

Eficiencia del sulfato de aluminio durante el tratamiento de aguas residuales de una industria avícola
The Efficiency of Aluminum Sulfate in the Treatment of Poultry Industry Wastewater

Yaxcelys Caldera, Hernando Oñate, Yim Rodríguez y Edixon Gutiérrez *244*

Inteligencia emocional. Factor clave en el contexto universitario
Emotional Intelligence. Key Factor in the University Context

Yajaira Alvarado, Jorge Antúnez, Daryeling Betancourt, José Luis González y Xavier Pirela *257*

Cómo redactar el título de una investigación
How to Write a Research Title
Marcos Fidel Barrera Morales *276*

Gerencia de los procesos administrativos-contables en empresas contratistas petroleras
Management of Administrative-Accounting Processes in Oil Company Contractors
César Martínez, Janeth Rincón y Magdy De las Salas *285*

El derecho de acción y la subsidiariedad del amparo
The Right to Act and the Subsidiarity of Protection
José Gregorio Nava González *302*

Cumplimiento de la política aduanera y tributaria nacional en Venezuela
Compliance with Customs Policy and National Tax in Venezuela
Niria Quintero, Gladis Hernández, César Guaiquirima, Atilio Martínez y Daniel Meza *315*

Índice Acumulado 2011 . . . . . *333*

Normas de publicación *341*

Instructions for autors *344*

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 205 - 206

Presentación

Continuando con nuestro compromiso de ser un espacio para la difusión del quehacer científico del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia, en este número de la revista, segundo del año, se presenta la reflexión teórica sobre una diversidad de temas en el ámbito de las ciencias sociales, educación e ingeniería.

Se inicia el número con el trabajo de las profesoras Prieto, Mijares, Fernández y Martínez sobre la satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo. El mismo tiene como objetivo examinar el nivel de satisfacción con respecto a la carrera elegida para la búsqueda de empleo de los estudiantes que estaban cursando en el año 2008 el último bienio de Ingeniería en el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

En el marco de los estudios en el área de educación y valores, Marisol Cuicas determina la relación entre los valores personales y los valores organizacionales del docente de la Universidad del Zulia en el Núcleo Costa Oriental del Lago, evidenciando que existe una considerable relación entre los valores personales y organizacionales de los docentes. Por lo que recomienda elaborar un modelo de gestión para fortalecerlos.

Ubicados en el eje de los estudios experimentales en el área de ingeniería, Yaxcelys Caldera, Hernando Oñate, Yim Rodríguez y Edixon Gutiérrez ofrecen un estudio sobre la eficiencia del sulfato de aluminio durante el tratamiento de aguas residuales de una industria avícola. En el trabajo se evaluó la eficiencia del sulfato de aluminio como coagulante durante el tratamiento de aguas residuales de una industria avícola, concluyendo que el sulfato de aluminio representa una alternativa para mejorar la eficiencia en el tratamiento de aguas residuales.

Los investigadores Alvarado, Antúnez, Betancourt, González y Pirela presentan el artículo "Inteligencia emocional. Factor clave en el contexto

universitario", cuyo propósito fue identificar los factores de inteligencia emocional presentes en los coordinadores y jefes de dependencia de la Universidad del Zulia Núcleo Costa Oriental del Lago. Los resultados muestran que los factores ligados a la inteligencia emocional son el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales; permitiendo estos ejercer las actividades con aptitudes que se hallan implícitas dentro de las capacidades, logrando así, orientar a toda la organización sobre una base de confianza y respeto.

En el siguiente artículo sobre cómo redactar el título de una investigación, Marcos Barrera aborda el como identificar los elementos necesarios para redactar un título de investigación, de acuerdo a los aspectos nucleares sobre los cuales se elabora un trabajo científico: qué, acerca de, por qué, para qué, quiénes, cuándo, dónde, cómo, con qué, cuánto.

Seguidamente, César Martínez, Janeth Rincón y Magdy De las Salas nos ofrecen un trabajo en el área gerencial titulado "Gerencia de los procesos administrativos-contables en empresas contratistas petroleras" el cual tuvo como objetivo analizar los procesos administrativos-contables aplicados en las empresas contratistas petroleras de perforación del municipio Lagunillas estado Zulia, con la finalidad de fortalecer el desarrollo gerencial venezolano.

En el campo de las ciencias jurídicas, José Gregorio Nava presenta los resultados de una investigación donde se analiza la subsidiariedad como causal de inadmisibilidad del amparo y su posible consecuencia restrictiva sobre el ejercicio del derecho de acción consagrado en el artículo 26 de la carta política. Se concluye que se ha modulado la doctrina de la subsidiariedad, lo cual ha dado origen a una menor rigidez en la aplicación de este principio de los procesos tuitivos de los derechos fundamentales.

Para cerrar esta edición, se presenta el artículo "Cumplimiento de la política aduanera y tributaria nacional en Venezuela". Escrito por Quintero, Hernández, Guaiquirima, Martínez y Meza, quienes analizan en qué consisten los deberes formales mediante consultas del Código Orgánico Tributario así como también la ley del Impuesto sobre la Renta.

Ana Teresa Prieto
Jefe Editora

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 207 - 227

Satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo de los estudiantes del Programa Ingeniería del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia

Ana Teresa Prieto[1], Brizeida Mijares[2], Mariana Fernández[2] y Marle Martínez[3]

[1]Coordinación de Postgrado e Investigación. anatere63_3@hotmail.com
[2]Departamento de Ciencias Humanas.
mijaresbrizeida@gmail.com, mfernandezreina@gmail.com
[3]Programa Ciencias Económicas y Sociales. marlemartinez@yahoo.es
Núcleo LUZ-COL.

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo examinar el nivel de satisfacción con respecto a la carrera elegida para la búsqueda de empleo de los estudiantes que estaban cursando en el año 2008 el último bienio de Ingeniería en el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia. El estudio es descriptivo, documental, expo facto, y de campo. La población la conformaron 97 estudiantes que cursaban el último bienio en el 2008. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario con preguntas abiertas. Los resultados demuestran que existe una alta satisfacción con la carrera elegida toda vez que sus percepciones con respecto a la carrera elegida, a su desempeño profesional y sus expectativas en cuanto a su ejercicio profesional han sido valoradas como positivas. La alta satisfacción con la profesión elegida para la búsqueda de empleo denota una alta necesidad de Autorrealización.

Palabras clave: satisfacción, percepciones, expectativas, carrera elegida, búsqueda de empleo.

RECIBIDO: 12/06/2011 ACEPTADO: 22/09/2011

Satisfaction with the Career Chosen in Terms of Job Search for Engineering Students at the East Lake Coast Campus, University of Zulia

Abstract

The purpose of this article is to examine the satisfaction level regarding career choice in terms of job search for students studying in 2008, the last biennium for engineering at the University of Zulia, East Lake Coast campus. This is a descriptive, documentary, ex post facto field study. The population consisted of 97 students studying their last biennium in 2008. The data collection instrument was an open-ended questionnaire. Results showed a high satisfaction with the chosen career since their perceptions regarding that choice, as long as perceptions in regarding career choice, their professional performance and their expectations in terms of their professional practice qualification have been valued as positive. High satisfaction with the chosen career in terms of job search denotes a high need for self-actualization.

Keywords: satisfaction, perceptions, expectations, career choice, job search.

Introducción

En este artículo se exponen los resultados del proyecto acerca de la satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo de los estudiantes que estaban cursando el último bienio de Ingeniería en el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia en los periodos I y II del 2008. El plan de trabajo propuesto en el proyecto se enmarca en un programa de investigación más amplio "Habilidades y talentos en la formación de competencias actitudinales para la búsqueda de empleo" cuyo objetivo consiste en evaluar los indicadores autoestima, motivación al logro, satisfacción con la carrera, valor del trabajo y filosofía de vida en relación al desarrollo de competencias actitudinales para la búsqueda de empleo en los estudiantes del último bienio del Programa Ingeniería del Núcleo LUZ-COL.

En este orden de ideas, en el presente documento se tiene como propósito examinar el nivel de satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo de los estudiantes mencionados, para ello se identificaran las percepciones de los estudiantes con respecto a la carrera ele-

gida, asimismo se examinan las percepciones con respecto a su desempeño profesional y por último se exploran las expectativas de los estudiantes en relación a su ejercicio profesional. Los resultados conllevarán a la revisión del programa curricular de la asignatura Orientación II que permita elevar (de ser necesario) el nivel de satisfacción de los estudiantes que cursen los primeros semestres de la carrera para garantizar su permanencia en ella.

Intereses y necesidades en la elección profesional

Este estudio se basa en el examen de la satisfacción de los estudiantes de ingeniería del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia en relación a la oferta académica de esta carrera, como su carrera elegida.

Para Vildoso (2002) el comportamiento del individuo depende del período de vida en que se encuentre, a medida que va desarrollando intelectual, emocional y físicamente también va madurando vocacionalmente, pues sus esperanzas, intereses y necesidades influyen en la elección profesional. Algunos factores determinantes para el éxito del trabajo son la vocación, salud mental y el equilibrio psicológico, por ello es necesario realizar una selección del ingreso a la Facultad [Núcleo], ya que muchas veces los jóvenes se equivocan en la selección de la carrera. Las razones que dificultan una elección son: prestigio, hay profesiones prestigiadas y desprestigiadas, eso coloca en camisa de fuerza al elector que elige entre muy pocas opciones.

Primero la universidad, al joven sólo le interesa ingresar a una determinada universidad a través de cualquier carrera. Sistema de ingreso: el joven se inscribe en orden de preferencias en más de una opción, en caso de no alcanzar el puntaje en su opción preferida, ingresará a la segunda o tercera opción que no es lo que realmente desea. Quintana (2002) plantea que si la carrera elegida es realmente sentida como una meta, como una situación de superación de las condiciones actuales que debe obtener; entonces la propia meta (el lograr la culminación de los estudios de la carrera) es estímulo principal de todas la tareas que se inscriban en la empresa de su logro.

Para Boeninger (1996) la Universidad es una institución compleja que se desenvuelve en función de un doble eje, en el cual se inserta el concepto de satisfacción. El primer eje involucra la absorción y comprensión del conocimiento ya existente y el aporte para asegurar su progreso, área en la que se inserta la investigación. Este eje incluye también la difusión del conocimiento, que tiene lugar básicamente a través de la docencia profesional y científica a los niveles de pre y postgrado y aquella de carácter no sistemático, que se materializa por lo general en los llamados programas de extensión.

El segundo eje está representado por los estudiantes universitarios, que por el solo hecho de serlo, están llamados a formar parte de la elite dirigente que existe en todo país, por lo cual la institución universitaria es responsable de contribuir a la formación cultural de este sector tan decisivo y al adecuado desarrollo de la personalidad de quienes lo conforman. No se trata sólo de instruir profesionalmente al estudiante, sino también de procurar convertirlo en un hombre culto.

La percepción de que se está trabajando con miembros de una elite confiere trascendencia a lo que podría denominarse la responsabilidad de "educación ciudadana" que cabe a la universidad. Esta incluye el conocimiento y la comprensión, por parte del futuro profesional, de la sociedad en su conjunto y de los diversos sectores, grupos y clases que lo conforman, con sus problemas, angustias, esperanzas, subculturas, entre otros.

Tomando en consideración el concepto de educación ciudadana, propuesto por Boeninger (1996), ello implica que la universidad debe ofrecer, la práctica de los valores democráticos en la convivencia social, el aprendizaje del respeto mutuo, la tolerancia, la aceptación de la diversidad y la discrepancia, la objetividad de juicio, entre otros.

Respecto del concepto de satisfacción, éste se entiende, como la acción de satisfacer gusto, placer, realización del deseo o gusto, razón o acción con que se responde enteramente a una queja (Encarta 2009).

Ahora bien, mirado desde el punto de vista del cliente, la satisfacción se define como el nivel de estado del ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler 2001). Así entendido el concepto de Satisfac-

ción (del cliente) destacan tres aspectos relevantes: el estado de ánimo, un rendimiento percibido y por último las expectativas.

Según lo planteado por Kotler (2001), en contraste con la definición de satisfacción, se puede considerar la existencia de insatisfacción, cuando el desempeño del producto o servicio no alcanza las expectativas que el consumidor tenía de éste, al momento de adquirirlo.

Los conceptos satisfacción e insatisfacción, pueden asociarse al concepto de consumo y desde este punto de vista, considerar al estudiante como consumidor de productos o servicios, brindados por la Universidad, es decir al conocimiento y formación profesional. En efecto, las Universidades fueron creadas para formar profesionales capacitados para desenvolverse en el mercado laboral y ser un aporte significativo en el desarrollo y crecimiento de la sociedad, en definitiva forman personas.

Satisfacción con la carrera elegida

La satisfacción puede identificarse como la experiencia o sentimiento de éxito en la ejecución de un logro determinado. Así el juicio de satisfacción permite percibir el grado de bienestar que el individuo experimenta con su vida o hacia ciertos aspectos como la salud, el trabajo, la vivienda, el estudio, entre otros.

Arias y García (2005) consideran que una persona está motivada cuando experimenta una carencia y dirige su conducta hacia una meta previamente seleccionada. La satisfacción se manifiesta cuando la necesidad que motivó el comportamiento es reducida o saciada. Respecto de la profesión elegida, la satisfacción se define como sigue a continuación. El estado afectivo que surge en el individuo provocado por la auto motivación y la motivación que recibe de su entorno respecto a la carrera profesional elegida que va de acuerdo a sus intereses, preferencias y expectativas, causando en él conductas positivas como el esfuerzo por mejorar cada día más, busca actualizarse continuamente, participa en las innovaciones, cumple con sus trabajos, busca soluciones a los problemas que afectan el desarrollo de su profesión (Vázquez y Zuloaga, 2008).

Visto así, se puede definir a la motivación como el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. En cambio, la satisfacción está referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo. Se dice

entonces que la motivación es anterior al resultado, puesto que esta implica un impulso para conseguirlo; mientras que la satisfacción es posterior al resultado, ya que es el resultado experimentado.

El anhelo de satisfacción nace de una necesidad, la cual según Kotler (2001), "es el estado en que se siente la carencia de algunos satisfactores básicos. Esta carencia se satisface con productos o servicios, lo que para este autor es todo aquello que puede ser ofrecido a una persona para satisfacer su necesidad.

Las necesidades se consideran como excitadores o activadores de respuestas conductuales que generan un curso de acción hacia una meta; es decir, hacia los resultados que se desean obtener. La presencia de una necesidad indica la existencia de una deficiencia que experimenta un individuo en un punto particular del tiempo (Gibson, Ivancevich y Donelly, 2001).

Mankeliunas (2001) manifiesta que tradicionalmente las necesidades humanas se han clasificado en dos categorías: Necesidades primarias o fisiológicas y Necesidades secundarias aprendidas o llamadas también necesidades sociales. Las necesidades sociales dependen de la interacción de las personas y de los valores o normas de grupo o sociedad. Algunas necesidades sociales son: Necesidad de logro, relacionado con metas suficientemente valiosas para que desarrollen comportamientos que les permitan sobresalir en lo que se han propuesto. Necesidad de afiliación, tendencia de los seres humanos a asociarse con otros. Necesidad de poder, deseo de controlar los medios para influenciar a otros, cambiar la manera de pensar o dominar en alguna forma las acciones o pensamientos de los demás. Necesidades sociales, en situaciones de grupo, las necesidades sociales se desarrollan y expresan en el contacto con otros.

Cuando ese contacto se da en una situación de grupo, las necesidades sociales se modifican y surgen ciertos procesos de grupo que afectan el comportamiento de sus miembros.

Vildoso (2002) refiere, satisfechas las necesidades básicas las personas desearán tener un lugar definido dentro de una estructura social, la cual le permita tener una identificación de pertenencia al mismo. Necesidad de autoestima: la búsqueda de estima y el desarrollo de un concepto positivo de sí mismo dependen completamente de la satisfacción

de las necesidades de afecto y pertenencia. La autora referida manifiesta que toda persona tiene necesidad de recibir estima de los demás, incluye conceptos como: prestigio, reconocimiento, aceptación, diferencia, estatus, reputación y aprecio, que son elementos que le permite al individuo saberse digno de estar en compañía de los demás. Necesidad de actualización o autorrealización: este nivel corresponde a todos los comportamientos orientados a desarrollar las potencialidades propias y alcanzar el máximo rendimiento y compromiso de que es capaz.

Satisfacción con la profesión elegida para la búsqueda de empleo

Se satisfacen las necesidades de ser, hacer, tener, dar, servir, autorrealizarse y trascender, cuando son visibles las capacidades esenciales para hacer del trabajo parte de la vida personal. Para amar profundamente lo que se hace se requiere apropiarse, sentir que ese trabajo es el modelo de apropiación. Para Cruz Ramírez (1997) las personas que sienten amor por su profesión y están en la búsqueda de empleo tienen las siguientes percepciones:

- Se sienten suficientemente preparados para las tareas que les asignen.
- Demuestran una identificación más intensa con su profesión, lo cual favorece el optimismo sobre el futuro laboral.
- Desarrollan su propio ambiente de trabajo.
- Siempre están dispuestos a asumir retos y afrontar cambios.
- Asumen con prioridad su trabajo como medio de desarrollo personal y en un segundo plano su desarrollo económico.
- Están comprometidos en el área ideológica y no en el área ocupacional, asociándose a unas expectativas de trabajo más positivas.

En este sentido, existe un vinculo correlacional entre la satisfacción con la carrera elegida y la búsqueda de empleo; es decir, si una persona se encuentra satisfecha con la profesión se encontrará motivada para desarrollar al máximo sus habilidades intelectuales y destrezas en su futuro empleo. Así la formación profesional basada en la vocación garantiza un desempeño superior en el área laboral.

Categorías de estudio

Para el estudio de la satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo se consideró pertinente identificar las percepciones con la carrera elegida, examinar las percepciones en relación con el desempeño profesional y explorar las expectativas en relación al ejercicio profesional de los estudiantes, con el fin de examinar su grado de aceptación con la misma.

Dadas las características de la información necesaria para el desarrollo de la investigación, como son las expectativas y percepciones de los sujetos bajo estudio acerca de las carreras elegidas, se ha considerado conveniente definir estos procesos subjetivos de los usuarios. A tal efecto, Kotler (2001), los define como:

Las expectativas son ideas anticipadas que un individuo posee acerca de un hecho, objeto o situación, que orientan su comportamiento hacia la búsqueda de hechos situaciones que se adapten a su imagen mental. Ahora bien, en este estudio las expectativas en relación a su ejercicio profesional serán su opinión acerca de aspectos relacionados con su futuro desempeño laboral, sus experiencias, fortalezas y debilidades, su participación en la actividad gremial y su relación con la carrera.

Para Kotler las percepciones son el proceso mediante el cual un individuo asigna un significado a los hechos, objetos o situaciones del mundo que lo rodea. Asignar un significado implica la emisión de un juicio calificativo a los estímulos recibidos por la persona. En este sentido, se identifican las percepciones con la carrera elegida para la búsqueda de empleo, puntualizando que las carreras son percibidas como grandes campos o espacios de saberes; y las percepciones con el desempeño profesional como saberes que son evaluados desde una perspectiva práctica, en el sentido de si sirven o no sirven para lo que será su futura profesión.

Metodología

El tipo de estudio es descriptivo, documental, expo facto, y de campo. Se asume un diseño de investigación no experimental, exploratorio y transeccional. La población bajo estudio fueron los estudiantes que es-

taban cursando el último bienio de Ingeniería en el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia correspondientes al primer y segundo período 2008, resultando una muestra de noventa y siete (97) sujetos de estudio.

La recolección de la información se realizó a través de un cuestionario auto-administrado con alternativas de respuestas abiertas que se utiliza en la cátedra de Orientación II denominado "Habilidades y talentos para enfrentar con éxito las oportunidades y exigencias del mercado laboral", el cual es un módulo de crecimiento personal que contiene material de trabajo teórico-práctico, y aborda aspectos como visión personal, inventario personal-social, cuestionario base de filosofía profesional y lista de preguntas típicas que los empleadores formulan a los aspirantes durante una entrevista. El mismo fue aplicado durante el primer y segundo periodo académico del año 2008.

Del cuestionario administrado se extrajeron siete (7) ítems para la categoría percepciones con la carrera elegida para la búsqueda de empleo, tres (3) en las percepciones con el desempeño profesional y cuatro (4) para las expectativas en relación a su ejercicio profesional. Por ser categorías abiertas se le da un tratamiento cuali-cuantitativo para el análisis de resultados. Se dieron sub-categorías a las respuestas emitidas por los estudiantes para dar el tratamiento cualitativo, luego se agruparon por semejanzas en las respuestas dadas para conformar las frecuencias de respuestas.

Presentación y discusión de resultados

En los apartados subsiguientes se presentan los cuadros con los datos obtenidos del cuestionario aplicado a la población en estudio, así como también, su análisis y discusión, tomando en consideración los aspectos conceptuales que versan sobre la temática planteada, expuestos por diversos autores en las reflexiones teóricas, a los efectos de obtener los resultados esperados que finalmente conlleven a: Examinar el nivel de satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo de los estudiantes que estén cursando el último bienio de Ingeniería con respecto a su carrera en el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

Atendiendo a este criterio, primeramente se identificaron las percepciones de los estudiantes que estén cursando el último bienio de Ingeniería en el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia con respecto a la carrera elegida; para ello, se utilizaron siete (7) ítems a través de los cuales se pudo establecer la importancia que la población en estudio le asignó a cada uno de los planteamientos propuestos.

Con base a los resultados mostrados en el cuadro 1, relacionados con la categoría percepciones con la carrera elegida, pudo visualizarse en relación a la interrogante de porqué creen ellos que se encuentran suficientemente preparados para las tareas que van a desarrollar profesionalmente, el 67% consideró que por los conocimientos adquiridos, un 14% lo atribuyen a ser responsables, mientras que un 10% afirmaron que por tener seguridad en sí mismos, un 5% lo asocia a sus habilidades. Solo un 4% de los entrevistados afirmaron que no se sienten preparados. En forma global existe una percepción positiva acerca de su preparación como profesional y la atribuyen de forma más centrada en el conocimiento adquirido. Mientras un 29% del total atribuye dicha preparación a sus valores de responsabilidad, seguridad en sí mismos y habilidades.

En relación con la pregunta de ¿Cuán satisfecho estás con la carrera que seleccionaste?, el 87% manifestó estar totalmente satisfecho y un 13% afirmó no estar totalmente satisfecho, lo que indica que la gran mayoría de los estudiantes están identificados con la carrera seleccionada.

EL 75% de la población respondió que si elegiría de nuevo la carrera si volviera al pasado, mientras un 25% consideró que no la elegiría. Este resultado es consistente con el obtenido ante la interrogante anterior sobre su satisfacción con la carrera ya que el 87% respondió estar satisfecho.

Respecto al ítem ¿Cuáles fueron sus cursos favoritos y por qué? Se tiene que el 69% no ha realizado cursos, un 27% ha realizado cursos relacionados con la carrera y un 4% ha asistido a cursos no relacionados con la carrera. Esto refleja que si bien se sienten preparados para la búsqueda de empleo por los conocimientos adquiridos durante la carrera aun no se han preparado para ser competitivos en el mercado laboral y esto es congruente con lo planteado por Vildoso (2002) quien plantea que el comportamiento del individuo depende del período de vida en que

Cuadro 1. Categoría: Percepciones con la carrera elegida

Ítems	Subcategorías de respuesta	Fa
¿Por qué cree usted que se encuentra suficientemente preparado para las tareas que va a desarrollar profesionalmente?	• Por los conocimientos adquiridos	67%
	• Por ser Responsables	14%
	• Por tener seguridad en sí mismos	10%
	• Por sus habilidades	5%
	• No se sienten preparados	4%
¿Cuán satisfecho estás con la carrera que seleccionaste?	• Totalmente satisfecho	87%
	• No totalmente satisfecho	13%
Si volvieras al pasado, ¿elegirías otra vez esta carrera? Especifica las razones en cualquiera de los dos casos.	• Sí la elegiría	75%
	• No la elegiría	25%
¿Cuáles fueron sus cursos favoritos y por qué?	• No ha realizado Cursos	69%
	• Cursos relacionados con la carrera	27%
	• Cursos no relacionados con la carrera	4%
¿Cuáles asignaturas le gustaron más? ¿Cuáles le gustaron menos? ¿Por qué?	Asignaturas que le gustaron más	
	• Área profesional	88%
	• Área general	12%
	Asignaturas que le gustaron menos	
	• Área profesional	6%
	• Área general	94%
¿Cuál es su experiencia previa? ¿Qué fue lo que usted aprendió y cómo se relaciona con las necesidades de la empresa?	• Sin experiencia previa	53%
	• 1ª experiencia en las pasantías	22%
	• Con experiencia previa en el área	15%
	• Con experiencia previa en otras áreas	10%
¿Cuál es su promedio general de notas?	Promedio	
	11	0,96%
	12	8,65%
	13	22,12%
	14	27,88%
	15	20,19%
	16	12,50%
	17	7,69%

Fuente: Las autoras (2011).

se encuentre, a medida que va desarrollando intelectual, emocional y físicamente también va madurando vocacionalmente.

En relación a las asignaturas que le gustaron más un 88% seleccionó unidades curriculares del área profesional y un 12% se refirió a las del área general. Mientras que en las asignaturas que le gustaron menos un 6% eran del área profesional y un 94% a las del área general. Estas respuestas ponen en evidencia su satisfacción con la carrera tal como lo mostraron en el primer ítem.

En cuanto a las preguntas de ¿Cuál es su experiencia previa? y ¿Qué fue lo que usted aprendió y cómo se relaciona con las necesidades de la empresa? Se encontraron varias subcategorías de respuesta: Sin experiencia previa un 53%, su primera experiencia en la pasantías el 22%, 15% con experiencia previa en el área, y un 10% con experiencia previa en otras áreas. Estas afirmaciones son consecuentes con la preparación adicional en cursos extracurriculares que les permitan desarrollar un capital intelectual competitivo, los estudiantes en su preparación para el desempeño profesional tienen su percepción basada casi exclusivamente en su carrera universitaria.

Por último, se presenta que su promedio general de notas refleja individuos comprometidos con su carrera. Si se analizan estos promedios bajo la escala del sistema educativo venezolano donde entre 10 y 13 es bueno; entre 14 y 17 muy bueno y entre 18 y 20 excelente; se consigue que el grupo de estudiantes bajo estudio se concentra entre un promedio de muy bueno.

Como se mencionó, la entrevista incluyó siete preguntas abiertas con el fin de recuperar en palabras de los alumnos la riqueza de esta experiencia. En contra de todos los pronósticos, la mayoría de los alumnos respondió con amplitud estas preguntas y sus comentarios son extraordinariamente interesantes. En cada resultado se resaltaran las respuestas más representativas.

Los alumnos expresaron conceptos positivos en torno a la valoración de su preparación para las tareas que va a desarrollar profesionalmente tales como: Porque me he preparado académicamente, moralmente y porque de verdad me gusta mucho la carrera que escogí y tengo la disposición y las ganas de hacer lo mejor posible mi trabajo, creo que esas son las características de un buen profesional; Para eso estoy estu-

diando y esforzándome en la universidad tratándole de sacar el mayor provecho posible, para que al momento de trabajar pueda estar preparada. Quizás habrá cosas que en el campo laboral se aprenderán; Porque además de dedicar gran parte de mi vida a mi preparación académica y profesional, me encanta lo que hago y mi mayor deseo es aplicar todos mis conocimientos en la vida laboral de forma destacada; Porque se debe tener primeramente confianza en uno mismo para poder realizar cualquier actividad, y porque se debe tener una idea aunque sea pequeña de los trabajos a realizar en cualquier campo de trabajo antes de llegar a practicar de lleno; Porque a lo largo del estudio de nuestra carrera los profesores nos han enseñado a buscar las mejores soluciones para llevar a cabo esa tarea, ya que así desarrollamos nuestra capacidad intelectual.

Otro impacto positivo se relaciona con la satisfacción con la carrera elegida: Me encuentro totalmente satisfecha; 100% Satisfecha; Mucho, porque llena mis expectativas y es acorde con mi personalidad, aparte me siento con el conocimiento suficiente para comenzar una profesión con mis estudios realizados; Muy satisfecho, debido a que ha sido lo que yo esperaba cuando ingresé a la universidad. He aprendido muchas cosas y sobre todo a buscarle el sentido y el por qué de las cosas; Me siento muy feliz puesto que era la carrera que deseaba y luego que aprobé el 99% de las materias aprendí cosas interesante que son de mi agrado; al 100% es mi mayor sueño y cada vez estoy más feliz porque me falta poco para tener mi título.

También hay expresiones relacionadas con el hecho de si elegiría otra vez esta carrera como las siguientes: Si lo haría, porque desde un principio me gusto y ahora me siento capaz de ejercer mi carrera como profesional; Si, porque te nutre tanto intelectual como emocionalmente, te enseña las verdaderas cosas de la vida; Si la elegiría, porque desde pequeño siempre me gusto y al comenzar a estudiarla me di cuenta que era lo que en verdad quería ejercer como profesional.

Otros comentarios apuntan al impacto sobre la superación: expectativas mayores de superación; interés por un posgrado; emprender nuevos retos; muchas ganas de aprender y aprender; observar nuevas posibilidades de trabajo; ampliar sus perspectivas a futuro.

En el ámbito de las cuestiones negativas se encontraron afirmaciones como las siguientes: Realmente, no me siento suficientemente pre-

parada, pero he adquirido buenas cualidades que me ayudaran a desempeñarme a la altura de las expectativas; Realmente no estoy preparado, decir que lo estoy seria blasfemar; Creo que estoy preparado, aunque siento que me falta mucho por aprender; En realidad si volviera al pasado y me hubiese informado mejor de las diferentes carreras no hubiese tomado Ingeniería ya que es una carrera que hay que dedicarle mucho tiempo en cuanto a lo laboral; No la elegiría, porque en un principio mi deseo era estudiar otra carrera parecida a la que ahora estoy culminando pero por razones ajenas a mi voluntad, perdí esa oportunidad.

Ahora bien, en relación a la categoría percepciones con respecto a su desempeño profesional se tienen los resultados mostrados en el cuadro 2.

Cuadro 2. Categoría: Percepciones con respecto a su desempeño profesional

Ítems	Categorías de respuesta	Fa
¿Cuál es su actitud hacia los viajes y mudanzas?	• Totalmente de acuerdo	87%
	• Medianamente de acuerdo	10%
	• En desacuerdo	3%
¿Qué es más importante para usted, el dinero o el tipo de trabajo?	• El tipo de trabajo	72%
	• Las dos cosas	25%
	• El dinero	3%
¿En qué tipo de ambiente de trabajo se siente mejor?	• Cualquiera	27%
	• En el campo de ingeniería	25%
	• Donde exista respeto y dedicación al trabajo entre los compañeros	24%
	• En la oficina	15%
	• No lo sabe	9%

Fuente: Las autoras (2011).

Al preguntar sobre su actitud hacia los viajes y mudanzas, se observa que el 87% está totalmente de acuerdo con afirmaciones tales como: Positiva y dispuesta a adaptarme a los cambios; Mi actitud es totalmente positiva, para mí los cambios son parte fundamental de la vida del ser humano y hay que tomarlos con la mejor madurez posible; Muy respon-

sable; Mi actitud es una total adaptación a los cambios, si son precisos y la empresa lo requiere. Nada es estático.

Mientras que un 10% afirmó estar medianamente de acuerdo, haciendo valoraciones como: Los viajes son muy cansones y las mudanzas cuando no te organizas bien a veces te pesan; Los viajes me encantan, Siempre y cuando pueda viajar con mi Esposo; Pienso que puedo extrañar mucho a mis seres queridos.

En la respuesta a la pregunta ¿Qué es más importante para usted, el dinero o el tipo de trabajo? el 72% se inclinó hacia el tipo de trabajo y se encontraron expresiones como las siguientes: Claro que el dinero es importante pero el trabajo lo es más porque tener un buen trabajo es sentirse bien. Que haces con tener un buen sueldo pero un trabajo donde no te sientas cómodo; El trabajo y después el dinero que se obtiene a través de él; El tipo de trabajo porque el dinero depende de este; Considero que el tipo de trabajo ya que de de nada sirve un trabajo bien pagado si no se te respeta como empleado o si las condiciones no son las más aptas ni seguras; El tipo de trabajo, porque a uno le pueden pagar mucho pero si a la persona no le gusta el trabajo nunca se va a sentir bien y tampoco hará bien su trabajo; Para mí el tipo de trabajo es lo más importante, cuánto dinero pueda ganar depende del tipo de trabajo que pueda hacer.

Las respuestas a la última pregunta de este apartado, referida a ¿En qué tipo de ambiente de trabajo se siente mejor? se concentran en la subcategoría cualquier ambiente con un 27%. El 25% respondió en el campo de ingeniería; 24% afirmó en Donde exista respeto y dedicación al trabajo entre los compañeros un 15% consideraron que en oficina y un 9% no lo sabe. Se refleja en estos resultados también opiniones favorables cuando tienen claro el ambiente en donde desean desarrollarse profesionalmente, tales como: No importa el ambiente soy capaz de lograr mis expectativas en cualquier ambiente de trabajo; En cualquier área de la empresa siempre que este al nivel de mis conocimientos; Me adapto a cualquier ambiente, siempre trato de dar lo mejor de mí y no discriminar a nadie; En lo particular me gusta el ambiente de trabajo del campo más que el de oficina; Me gusta mucho el campo, ir a la práctica; Uno el que alterne entre trabajo de oficina y de campo.

A continuación se presentan los resultados obtenidos para la categoría expectativas de los estudiantes en relación con su ejercicio profesional.

Cuadro 3. Categoría: Expectativas con relación a su ejercicio profesional

Ítems	Categorías de respuesta	Fa
¿Cómo visualizo mi vida profesional?	• Desempeñando su carrera • En otra área	87% 13%
¿Por qué se considera un buen profesional?	• Por los conocimientos adquiridos • Por ser Responsables • Por tener seguridad en sí mismos • Por sus habilidades	76% 12% 7% 5%
¿Le recomendarías esta carrera a algún amigo? Especifica las razones.	• Sí la recomendaría • No la recomendaría	83% 17%
Suponiendo que heredaras una fortuna o que ganaras el premio mayor de la lotería que te permitiría vivir confortablemente sin trabajar ¿qué harías? Razona tu respuesta.	• Ejercer en su carrera e invertir en negocios • Ayudaría a su familia y a instituciones benéficas • Invertir en otros negocios y no ejercer su carrera • Lo repartiría porque es un riesgo • No sabría que hacer • Viajaría por Europa	54% 28% 15% 1% 1% 1%

Fuente: Las autoras (2011).

Ante la pregunta ¿Como visualizo mi vida profesional? el 87% se ubica en el futuro ejerciendo su carrera y un 13% consideró no desempeñarse en su profesión. Un alto porcentaje de los estudiantes encuestados esperan ejercer la Ingeniería, lo que indica que la gran mayoría está identificada con la carrera seleccionada y la ven en su futuro como profesional. Cabe resaltar que los estudiantes se visualizan exitosos, con metas por alcanzar y retos que asumir, se proyectan como el mejor profesional. Esta percepción positiva de los encuestados acerca de su futuro profesional, constituye una expectativa, al realizar una valoración subjetiva de la posibilidad de alcanzar un objetivo particular.

Estas valoraciones positivas se reflejan en sus respuestas, tales como: Me visualizo como una persona que es capaz de liderar cualquier puesto de trabajo; Como una persona exitosa, que aprende del día a día y se destaca por ser lo que es; Me veo siendo parte importante y esencial de una empresa importante, realizando mi trabajo de manera excelente, y creciendo cada día en la carrera que escogí para ejercer; Excelente llena de logros y de cosas por aprender; Una vida prospera, exitosa, llena de logros y sobre todo con metas trazadas cumplidas; Muy prospera; exitosa y cada día de mi vida trazándome nuevos retos para ir escalando nuevos peldaños dentro de la organización.

Con respecto al ítem ¿Por qué se considera un buen profesional? el 76% respondió que por los conocimientos adquiridos, el 12% considera que porque son responsables, un 7% por tener seguridad en si mismos, y 5% lo atribuye a sus habilidades. La mayoría de los estudiantes atribuyen su buen desempeño profesional a los conocimientos adquiridos durante su carrera, esta expectativa con su futuro empleo afirma que sienten satisfacción con la carrera elegida.

En las respuestas de mayor frecuencia se consiguen: Por los objetivos alcanzados a nivel académico y personal; Porque me he preparado académicamente; Porque tengo autoestima alta, actitud positiva y los conocimientos adquiridos a lo largo de mis estudios; Me considero que seré una buena profesional por todas las cosas que he aprendido las cuales las analizaré para ponerlas en práctica; Porque actualmente soy responsable en mí trabajo y aplico todos los conocimientos adquiridos; Porque hago todas las cosas como se debe, y me aplico integralmente en ellas hasta que las cumpla; Me considero un buen profesional porque siento que cuento con las habilidades y destrezas necesarias para ello.

Cuando se les preguntó si le recomendarían la carrera a algún amigo, el 83% consideró que si la recomendaría mientras un 17% afirmó no recomendarla. Las ideas, visiones, valoraciones, expectativas y percepciones que conforman las representaciones de los estudiantes sobre su carrera universitaria revelan el grado de satisfacción que sienten en relación a la carrera elegida, así pues el que la gran mayoría de los estudiantes encuestados deseen recomendar la carrera pone de manifiesto un alto grado de satisfacción que poseen con la profesión elegida.

Sus acotaciones más valorativas para esta pregunta fueron: SI, considero que es una excelente carrera y que hay mucho campo laboral; Claro... sin duda que lo haría. Primero porque se aprende mucho, segundo el beneficio económico que trae estudiarla; Si, porque es una carrera interesante, aunque cada quien tiene sus propios intereses; Si se la recomendaría puesto que te enseña cosas interesantes y desarrolla habilidades y destrezas; Eso depende, yo pienso que cada persona debe de tomar la decisión de que es lo que quiere ser en la vida, pero si me pide alguna recomendación no dudaría en colocar mi carrera en primer lugar; Dependiendo de la persona, si tiene vocación para la ingeniería le recomendaría que eligiera esta rama debido a que es una profesión que presenta un número muy amplio de aplicaciones en el mundo laboral.

Finalmente, ante la proposición: Suponiendo que heredaras una fortuna, o que te ganaras el premio mayor de la lotería que te permitiría vivir confortablemente sin trabajar, ¿qué harías? el 54% afirma que ejercería su carrera e invertiría en negocios, un 28% afirmó que ayudaría a su familia y a instituciones benéficas, un 15% manifestó que invertiría en otros negocios y no ejercería su carrera.

Sus valoraciones ante esta proposición fueron: Yo trabajaría por que el dinero no dura para toda la vida; Con el dinero ganado abriría mi propia compañía de mi profesión para producir más dinero; Sería lo mejor porque tendría las bases fundamentales que es el dinero para poder montar mi negocio propio o mi propia Empresa Petrolera; Seguiría trabajando, iniciaría mi propia empresa e invertiría el resto para asegurar el futuro de mi familia; Creo que trabajaría igual o más que antes. Mis metas no dependen únicamente del dinero; Tal vez trabajaría más porque emprendería algunos negocios propios que ya tengo en mente, pero no me gustaría dejar mi carrera a un lado seguiría en lo mío; Haría lo siguiente, crearía una empresa en el área que estudie con el fin de ampliar el campo laboral y contribuir con el desarrollo del país; Invertiría mi Fortuna en negocios que me generaran mayor capital y así poder vivir con todas las comodidades necesarias.

Puede observarse en las preguntas referidas a su ejercicio profesional, que los estudiantes responden de acuerdo a las ideas, a las expectativas que poseen acerca de su comportamiento futuro en el trabajo.

Conclusiones

Los resultados antes presentados permiten formular el siguiente conjunto de conclusiones, que reflejan los aspectos más significativos encontrados durante el proceso de investigación, el cual permitió examinar el nivel de satisfacción con la carrera elegida de los estudiantes que estén cursando el último bienio de Ingeniería con respecto a su carrera en el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

En el estudio de las percepciones con respecto a la carrera elegida se observó un alto nivel de aceptación por su profesión. Los estudiantes tienen percepciones muy positivas hacia su carrera lo cual es indicativo de satisfacción con su profesión. Se perciben como profesionales muy bien preparados, con bases solidas en sus conocimientos adquiridos, adicionalmente resaltaron sus fortalezas en cuanto a los siguientes aspectos: responsabilidad, confianza en sí mismo, logros, perseverancia, honestidad.

Asimismo se identificaron con asignaturas propias de su área profesional, lo cual mide también aceptación por su carrera. El análisis de su promedio general de notas se convierte también en un indicador de aceptación, dado que el mismo se concentra en el calificativo muy bueno.

Es de hacer notar que los estudiantes en un alto porcentaje no han realizado cursos, ni tampoco han desarrollado experiencia previa, podría decirse que el profesional que está egresando considera todo su potencial profesional en la carrera estudiada. Se debe entonces fomentar en las universidades el desarrollo de estas áreas para que así el estudiante allí formado sea más competitivo en el mercado laboral

Ahora bien, en cuanto al examen de las percepciones con respecto a su desempeño profesional se pone de manifiesto que los estudiantes están dispuestos a asumir su desarrollo profesional positivamente. Aceptan retos relacionados con cambios al estar dispuestos a viajar o a mudarse, lo cual es fundamental en este tipo de profesión. Valoran el tipo trabajo como medio de alcanzar la satisfacción de sus necesidades y calidad de vida, al anteponerlo al dinero, el cual consideran una consecuencia lógica de su trabajo. Se sienten seguros de desenvolverse en cualquier ambiente de trabajo, mostrando un alto nivel de confianza en los conocimientos que han adquirido.

Por otra parte, al explorar las expectativas de los estudiantes con respecto a su ejercicio profesional puede observarse que los estudiantes se visualizan como excelentes profesionales, con éxitos, con conocimientos sólidos, preparados para desempeñarse con responsabilidad, con habilidades y destrezas, seguros de si mismos. Se valoran y responden de acuerdo a las ideas que tienen sobre su futuro desempeño, es decir, de acuerdo a las expectativas que poseen acerca de su comportamiento futuro en el ejercicio profesional.

El estudio sobre las percepciones y expectativas que los estudiantes tienen acerca de su carrera permite establecer un alto nivel de satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo. Resalta esto porque al momento de la encuesta el 87% de los estudiantes aludieron estar satisfechos con la carrera elegida. El 75 % afirmaron que si volvieran al pasado ingresarían de nuevo en la carrera y el nivel académico en general es calificado como muy bueno.

Para finalizar, el nivel de satisfacción con la carrera elegida de los estudiantes de ingeniería que cursaban el último bienio para el año 2008 es alto, toda vez que sus percepciones con respecto a la carrera elegida, sus percepciones en relación a su desempeño profesional y sus expectativas en cuanto a su ejercicio profesional han sido valoradas como positivas. La alta satisfacción con la profesión elegida para la búsqueda de empleo denota una alta necesidad de Autorrealización.

Referencias bibliográficas

Arias, F. y García, M. (2005). La satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la Universidad Veracruzana en Nogales, Veracruz'. **Hitos de Ciencias Económico Administrativas,** enero-abril 2005. Año 11, Número 29, pp. 9-14. Disponible en: http://www.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/29/fernandoarias_galicia.pdf. Consultado: 30-7-2011

Boeninger, E. (1996). **Conocimiento, Educación Superior y Desarrollo Nacional.** Santiago Chile. Editado por H. Lavados y E. Hill.

Cruz Ramírez, J. (1997). **Autoestima y gestión de calidad.** México. Editorial Iberoamérica. S.A.

Enciclopedia Encarta (2009). Microsoft Encarta, Biblioteca Premium.

Gibson, Ivancevich y Donelly (2001). **Las organizaciones: comportamiento, estructuras y procesos.** 10º ed. Santiago, Chile: Mc. Graw Hill.

Kotler, P. (2001). **Dirección de Marketing.** Edición Milenio. México. D. F: Pearson-Educación.

Mankeliunas, M. (2001). **Psicología de la motivación.** Segunda edición. México: Editorial Trillas.

Quintana, V. (2002). **Estudio universitario y elementos de investigación científica.** Perú, Editorial Universitaria.

Vásquez, A. y Zuloaga, (2008). Nivel de satisfacción con la profesión elegida de los estudiantes del primer ciclo de las escuelas profesionales de turismo y negocios e ingeniería de sistemas de USS 2007 – I.'. TZHEOCOEN, **Revista científica,** Año 1, Universidad Señor de Sipán, Perú, pp. 119-130. Disponible en: http://www.uss.edu.pe /TZHOECOEN/Revista%20Científica%20TZHOECOEN.pdf. Consultado: 30-7-2011

Vildoso, J. (2002). Influencia de la autoestima, satisfacción con la profesión elegida y la formación profesional en el coeficiente intelectual de los estudiantes del tercer año de la Facultad de Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Consultado el 26-7- 2011. Disponible en: https://www.unah.edu.hn/uploaded/content/category/1426012932.pdf.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 228 - 243

Valores personales y organizacionales del docente de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago

Marisol Cuicas
Programa de Humanidades y Educación, Núcleo LUZ-COL.
cuicas_marisol@hotmail.com

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre los valores personales y los valores organizacionales del docente de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago. Por lo cual, se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional y diseño no-experimental transeccional en la modalidad de campo, para lo cual se tomó una muestra intencional de 93 profesores adscritos a los departamentos académicos del Núcleo LUZ-COL. Se aplicó un cuestionario tipo encuesta con escalas tipo Lickert. Posteriormente, se tabuló la información a través del programa estadístico SSPS versión 10, se calculó el coeficiente de correlación (r) entre las variables a través del método de puntuación directa de Pearson 0,86, el cual indica una asociación "positiva considerable" entre las variables estudiadas. Lo que evidencia que existe una considerable relación entre los valores personales y organizacionales de los docentes. Por tanto se recomienda elaborar un modelo de gestión para fortalecerlos.

Palabras clave: valores personales, valores organizacionales, docente.

RECIBIDO: 13/09/2010 ACEPTADO: 16/05/2011

Impacto Científico. Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago ~ Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 228 - 243

Personal and Organizational Values of the University Teacher at the East Lake Coast Campus, University of Zulia

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between personal and organizational values in the professors at the University of Zulia, East Lake Coast Campus. A quantitative study of the descriptive-correlational type with a non-experimental, trans-sectional design in the field mode was carried out, using an intentional sample of 93 professors from the academic departments at the LUZ-COL Campus. A Lickert-type scale questionnaire was applied as an interview. Subsequently, the information was tabulated using the statistical program SPSS, version 10. The correlation coefficient (r) between the variables vas calculated with Pearson's direct scoring method as 0.8642588, indicating a "considerably positive" association between the variables studied. This result shows that there is "considerable" relationship between the personal and organizational values of the professors. The study recommends creating an administrative model to strengthen them.

Keywords: personal values, organizational values, professor.

Introducción

En el mundo actual existe una profunda crisis de valores, tanto en el ámbito familiar como institucional. Por esta razón, este aspecto no debe dejarse al azar, sino que la educación, como un proceso continuo, consciente, planificado, debe estar dirigido fundamentalmente a reforzar los valores que día a día se han ido deteriorando en las esferas de la sociedad, dando lugar a un caos profundo donde impera la superficialidad, un vacío permanente en las relaciones humanas, llegándose a una auténtica deshumanización. Por esta razón se hace necesario que tanto la familia, como la educación formal hagan énfasis en el rescate de los valores.

Las instituciones de educación universitaria, están sometida en los tiempos actuales a cambios acelerados con la finalidad de adaptarse a los nuevos esquemas organizacionales y a las exigencias del entorno, por tal motivo deben buscar la optimización del personal o recurso humano en

cuanto al logro del bienestar, plena realización y trascendencia de su trabajo en la institución, tanto a nivel de las aulas de clase como fuera de ellas. Desde este punto de vista, los docentes de las universidades están en la obligación de formar integralmente a sus alumnos y dentro de esa formación, inculcarles valores, dado que en los tiempos actuales la dirección de los miembros de la sociedad está dirigida hacia la ética y el establecimiento de códigos de comportamiento, socialmente aceptables.

Conforme con lo antes expuesto, se realizó el presente estudio para determinar la relación entre los valores personales y los valores organizacionales del docente de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago, dado que la educación superior tiene en sus manos la formación de los profesionales que a corto y mediano plazo se encargarán de dirigir los destinos del país, con retos cada vez más exigentes.

Metodología

Considerando las variables del estudio, esta investigación es de tipo descriptiva – correlacional, debido a que se midió la relación entre las variables "valores personales "y "valores organizacionales" de los docentes de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago. Al respecto, Hernández, Fernández y Batista (2003), definen estos estudios como "aquellos que miden dos o más variables y que se amerita ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos, analizando después su correlación. Con relación a los estudios descriptivos estos autores sostienen "que son aquellos que especifican las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis", es decir, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. De igual modo, la investigación descriptiva "trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta comprende la descripción de registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos estudiados" (Tamayo y Tamayo, 1997:54).

Además, Hernández y col. (2003:184) señalan que "el diseño de investigación es el plan utilizado como guía para recopilar y analizar datos, a fin de lograr el propósito de la investigación". Asimismo, estos autores

señalan que "un diseño de campo es un tipo de estudio que permiten obtener los datos directamente de la realidad donde se presentan los hechos" (p.185). Atendiendo a lo antes expuesto y por la estrategia a emplear, la presente investigación se considera como un diseño de campo, porque permitió acercarse a las condiciones reales de los datos que fueron recabados. Del mismo modo, esta investigación se define como no experimental ya que en ella no se manipulan directamente las variables. Los sujetos se observaron en su ambiente natural, en su realidad; es decir, en situaciones ya existentes.

En este sentido, la población objeto de estudio estuvo constituida por el personal docente de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa oriental del Lago, 227 profesores, adscritos a los departamentos de ciencias formales, ciencias humanas y ciencias naturales, que prestan sus servicios en los Programas: de Ingeniería, Ciencias Económicas y Sociales y Humanidades y Educación.

Para Hernández y col. (2003) la muestra es en esencia un subgrupo de la población. La selección de la muestra fue de carácter intencional, a este efecto Arias (2006:85) plantea, "que los elementos son escogidos con base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador(a)". Se conformó la muestra 93 individuos en atención a los siguientes criterios, por considerar que son profesores con mayor carga docente, además de cumplir con actividades de investigación y extensión, se supone que es la población con mayor sentido de identidad y pertenencia hacia la institución.

a. Profesores en condición de ordinario.
b. Categoría mayor o igual ha agregado.
c. Dedicación tiempo completo y exclusiva.
d. Que ejerzan sus funciones en los Programas de Ingeniería, de Ciencias Económicas y Sociales y de Humanidades y Educación.

Por otra parte, en la presente investigación se utilizaron fuentes de tipo primaria representadas por libros, tesis, monografías, documentos oficiales, entre otros y de tipo secundaria, tales como artículos arbitrados publicados en revistas científicas. Cuidando que todas las fuentes consultadas guarden relación con las variables objeto de estudio. En este contexto, Chávez (1992:173) señala que: "los instrumentos de investiga-

ción son los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables". Entre estos se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas entre otros".

Acorde con lo anterior, en el desarrollo de la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de información el cuestionario, por considerarlo el medio más adecuado para la obtención de información directa de la población, en su realidad o contexto. Se diseñaron dos instrumentos de recolección de datos tipo cuestionario: el primero dirigido a medir los Valores Personales del docente estructurado por 28 ítemes y el segundo integrado por 18 ítemes para medir los Valores Organizacionales del mismo, ambos con una escala de medición policotómica, con las siguientes alternativas de respuesta: (5) Siempre (S); (4) Casi Siempre (CS); (3) A Veces (AV); (2) Casi Nunca (CN) y(1) Nunca (N). Se construyó un baremo para los promedios de los puntajes generales de los sujetos estudiados (cuadro 1).

Según Chávez (1992:193)," la validez de un instrumento es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende". En este sentido, el instrumento fue validado por 6 expertos en el área de metodología y contenido, quienes evaluaron mediante un formulario de validación, la pertinencia de cada uno de los ítemes de acuerdo con los objetivos, variables, dimensiones e indicadores, señalando posteriormente las recomendaciones sobre los aspectos evaluados. Lo cual permitió mejorar y enriquecer el cuestionario y la investigación en general.

Cuadro 1. Baremo para los promedios

Limite Superior	Límite Inferior	Escala	Categorías
5	4,20	Muy Alta	Siempre
4,19	3,39	Alta	Casi siempre
3,38	2,58	Moderada	Algunas veces
2,57	1,77	Baja	Casi nunca
1,76	1	Muy Baja	Nunca

Fuente: La autora (2010).

En cuanto a la confiabilidad Hernández y col. (2003:346), la definen como "el grado en que la aplicación del instrumento repetido al mismo

sujeto u objeto produce iguales resultados". De igual manera, expresa que la confiabilidad se determina mediante diversas técnicas conocidas como coeficiente de confiabilidad, las cuales pueden oscilar entre cero y uno, donde cero (0) significa confiabilidad nula y uno (1) representa un máximo de confiabilidad. Estos coeficientes son: medida de estabilidad, método de formas alternativas, métodos de mitades partidas, entre otros.

En la presente investigación para medir la confiabilidad de constructo, se realizó una prueba piloto a una muestra con características similares a la de la población objeto de estudio, a cuyos resultados se aplicó la fórmula del coeficiente de Alfa Cronbach por ser un cuestionario de varias alternativas de respuesta. Así, los resultados obtenidos arrojaron un coeficiente de 0,99 para el instrumento Valores Personales y 0,98 para el de Valores Organizacionales, evidenciando así que ambos cuestionarios poseen una confiabilidad positiva muy fuerte, respectivamente.

De acuerdo al tipo de investigación, los datos obtenidos y el nivel de medición de la variable, el análisis de los resultados se realizó mediante el coeficiente de Correlación de Pearson, a través del cual se estableció la correlación estadísticas entre las variables objeto de estudio. El coeficiente de correlación de Pearson (r) es recomendado para estudios con dos variables que no son consideradas como variables dependientes e independientes ni tampoco implican una relación de causalidad. Según Hernández y col. (2003), el coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable con las puntuaciones obtenidas de otra variable en los mismos sujetos.

Resultados

El análisis de los resultados se realizó sobre la base de los objetivos específicos que guiaron la investigación y de acuerdo con las dimensiones e indicadores de las variables en estudio. De tal manera, para la primera variable, Valores personales del docente, las dimensiones fueron: Valores éticos-morales, con los indicadores honestidad, responsabilidad, lealtad, respeto y solidaridad; Valores de competencia, con sus indicadores cultura, iniciativa, trabajo en equipo y comunicación.

Variable: Valores Personales.
Dimensión: Valores ético-morales

Tabla 1. Resumen para la dimensión Valores ético-morales

Indicadores	Ítems	Promedio	Categoría
Honestidad	1 al 3	4.48	Muy Alta
Responsabilidad	4 al 6	4.01	Alta
Lealtad	7 al 9	3.15	Moderado
Respeto	10 al 12	4.08	Alta
Solidaridad	13 al 16	3.90	Alta
Promedio General	3.92	Alta	

Fuente: La autora (2010).

En la tabla 1, se observa que el promedio general obtenido para la dimensión Valores ético-morales fue de 3,92, lo que según el baremo de las variables lo ubica en la categoría "Alta", con lo que se concluye que los docentes casi siempre poseen altamente desarrollados estos valores. Sin embargo, el promedio mayor por indicadores se ubicó en Honestidad con una categoría "Muy Alta", en tanto que el menor se ubicó en Lealtad, lo que evidencia que la tendencia en los sujetos en cuestión es hacia las acciones que involucran el valor de la honestidad.

Variable: Valores Personales.
Dimensión: Valores de competencia

Tabla 2. Resumen para la dimensión Valores de Competencia.

Indicadores	Ítems	Promedio	Categoría
Cultura	17 al 19	4.02	Alta
Iniciativa	20 al 22	3.94	Alta
Trabajo en equipo	23 al 25	2.98	Moderada
Comunicación	26 al 28	2.41	Baja
Promedio General	3.33	Moderada	

Fuente: La autora (2010).

En la tabla 2, se observa que el promedio general obtenido para la dimensión Valores de Competencia fue de 3,33, lo que según el baremo de las variables lo ubica en la categoría "Moderada", con lo que se concluye que los docentes algunas veces poseen los valores que expresan competencia dentro de su desempeño. Sobre esos resultados, el promedio mayor por indicadores se ubicó en Cultura con una categoría "Alta", en tanto que el menor se ubicó en Comunicación con una categoría "Baja", lo que evidencia que la tendencia en los docentes estudiados es hacia las acciones que implican conocimiento o cultura.

Para la segunda variable Valores Organizacionales, las dimensiones fueron: Valores finales, cuyos indicadores son éxito, prestigio y trabajo; Valores ético-sociales cuyos indicadores son paz, supervivencia ecológica y justicia social. Finalmente, se establece la correlación entre ambas variables acompañada de la discusión de los resultados confrontándolos con el enfoque teórico.

Variable: Valores Organizacionales
Dimensión: Valores Finales

Tabla 3. Resumen para la dimensión Valores Finales.

Indicadores	Ítems	Promedio	Categoría
Éxito	1 al 3	3,44	Alta
Prestigio	4 al 6	2,05	Baja
Trabajo	7 al 9	3,08	Moderada
Promedio General	2,85	Moderada	

Fuente: La autora (2010).

En la tabla 3, se evidencia que el promedio general obtenido para la dimensión valores finales fue de 2,85, lo que según el baremo de las variables lo ubica en la categoría "Moderada", con lo que se deduce que los docentes algunas veces muestran estos valores en su actuación. El promedio mayor por indicadores se ubicó en Éxito con una categoría "Alta", en tanto que el menor se ubicó en Prestigio con una categoría "Baja".

En cuanto a la dimensión Valores ético-sociales, la tabla 4, muestra que el promedio general obtenido para esta fue de 3,15 lo que según el baremo de las variables la ubica en la categoría "Moderado", con lo que

se concluye que según lo expresado por los docentes en cuestión presentan dificultad en las conductas de índole social donde deben reflejar estos valores ético-sociales.

Variable: Valores organizacionales
Dimensión: Valores ético-sociales

Tabla 4. Resumen para la Dimensión Valores ético-sociales

Indicadores	Ítems	Promedio	Categoría
Paz	10 al 12	3,57	Alta
Supervivencia Ecológica	13 al 15	2,35	Baja
Justicia Social	16 al 18	3,53	Alta
Promedio General	3,15	Moderado	

Fuente: La autora (2010).

Según el resultado obtenido a través de las respuestas emitidas por los 93 docentes que conformaron la muestra, el coeficiente de correlación r resultante fue de 0,8642588, el cual indica una asociación "Positiva Considerable" entre las variables, según Hernández y col. (2003), lo que evidencia que existe una considerable incidencia de relación entre los valores personales y los valores organizacionales de los docentes del Núcleo LUZCOL, evidenciando que debido a que los docentes exhibieron un nivel alto de valores personales, esto repercutía en una mediana presencia de valores organizacionales en tales docentes, tal como se constató en el análisis descriptivo de cada una de las variables.

Discusión de los resultados

De acuerdo con el objetivo general de la investigación, orientado a determinar la relación entre los valores personales y organizacionales del docente de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa oriental del Lago, se puede señalar lo siguiente:

Respecto a los valores personales de los docentes, los resultados obtenidos evidenciaron que el promedio general obtenido para la dimensión Valores ético-morales lo ubicó en la categoría "Alta". El promedio mayor por indicadores se ubicó en Honestidad con una categoría "Muy

Alta", en tanto que el menor se ubicó en Lealtad, lo que evidencia que la tendencia en los sujetos en cuestión es hacia el desarrollo de conductas laborales transparentes y congruentes con los principios de la empresa, priorizando el bueno uso de los recursos asignados.

Al respecto, García y Dolan (2003) y Zambrano (2008)señalan que los valores ético-morales proveen al individuo de modos de conducta necesarios para alcanzar los valores finales, es decir, son un tipo de valor instrumental que se ponen en práctica con relación a las demás personas y se ubican en las personas mentalmente equilibradas; por lo que para un individuo es de suma importancia la presencia de éstos en su comportamiento habitual ya que le van a facilitar el desarrollo de otros valores que destacan actitudes de respeto a los derechos humanos.

Estos datos evidenciaron que en esos docentes existe un fortalecimiento de los valores personales respecto específicamente de los ético-morales. Resultados similares lo obtuvo Luzardo (2008) en su investigación "Fortalecimiento de valores en el desempeño académico del docente universitario", sin embargo el estudio demostró que aunque estos valores se muestran de alguna manera consolidados no son suficientes para asegurar los valores necesarios en relación a los roles vinculados al desempeño docente, es decir al desarrollo similar de valores organizacionales.

Para la dimensión Valores de Competencia, los resultados obtenidos evidenciaron que el promedio general obtenido lo ubicó en la categoría "Moderada". El promedio mayor por indicadores se ubicó en Cultura con una categoría "Alta", en tanto que el menor promedio corresponde al indicador Comunicación cuya categoría se ubicó en "Baja", lo que expresa que los docentes estudiados se ocupan en adquirir conocimientos para enriquecer su cultura, mas sin embargo, comunican parcialmente la información que poseen a las otras personas, es decir, que utilizan estos valores de competencia para adaptarse y sobrevivir, aunque esto no involucre carencia ético-moral, con lo que se deduce que los docentes algunas veces asumen conductas, actitudes y comportamientos donde manifiestan valores de competencia relacionados con la misión y la visión de la institución basados en la iniciativa, el trabajo en equipo y la comunicación, pudiendo demostrar parte de los valores personales como la solidaridad y responsabilidad dentro de la labor que le corres-

ponde aportar en su compromiso mutuo con la institución no siendo suficiente para lograr el éxito en todos los ámbitos institucionales, individuales y grupales.

Con respecto a la variable Valores Organizacionales, la dimensión Valores Finales se ubicó en la categoría "Moderada". El promedio mayor por indicadores se ubicó en Éxito con una categoría "Alta", mientras que el menor promedio corresponde al indicador Prestigio con una categoría "Baja", lo que expresa que sólo a veces los docentes reflejan satisfacción por el logro de metas en forma excelente que permiten llevar a cabo acciones guiadas a la misión y visión de la institución.

Estos resultados evidencian una parcial identificación de los valores de los docentes con los comprendidos en la visión y misión de institución. Similares resultados los obtuvo Colina (2008) en su estudio "Valores organizacionales y desarrollo del talento humano", donde se refleja claramente a través de sus resultados la importancia de la optimización de estos valores en función de una mayor calidad educativa.

En relación con la dimensión Valores Ético-sociales, el promedio general obtenido para ésta la ubica en la categoría "Moderada", El promedio mayor por indicadores se ubicó en Paz con una categoría "Alta", mientras que el menor promedio corresponde al indicador Supervivencia ecológica con una categoría "Baja" indicando estos resultados que se evidencia cierta debilidad en los docentes en los valores referidos a principios compartidos, es decir, aquellos que constituyen aspiraciones o propósitos que benefician a toda la sociedad. Esto incluye el que sus acciones no se orientan a solucionar problemas comunitarios o colaborar en actividades dirigidas a la conservación del ecosistema.

A criterio de García y Dolan (2003) lo que da coherencia a una organización, es precisamente la claridad y consenso de sus metas y principios o, lo que es lo mismo, de sus fines y de sus valores operativos u organizacionales, de allí la importancia de perseguir propósitos que beneficien a toda la sociedad. Para el logro de estos fines se hace necesario que el docente desarrolle dentro del conjunto de valores que guían su comportamiento cotidiano los concernientes a lo ético-social, puesto que éstos le permiten sentir satisfacción por la armonía en las relaciones con los demás, asimismo, la preocupación por la salud del planeta tanto a nivel micro como macro, es decir, no sólo pensar en sí mis-

mo, sino en todo lo que se requiera para compartir en armonía, además, dar a cada uno lo que le corresponde, tomando como marco de referencia información válida, por conciencia, no por moda, ni por presión local, ni corrientes que no busquen el bien común por encima del individual (Escobar, 2004).

En cuanto a la correlación estadística entre los valores personales y organizacionales del docente de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago, el coeficiente de correlación r resultante reveló una asociación "Positiva Considerable" entre las variables, evidenciando una considerable incidencia de relación entre los valores personales y organizacionales del docente de la Universidad, lo cual puede explicarse por el hecho de que los docentes exhibieron un nivel alto de valores personales, repercutiendo en una mediana presencia de valores organizacionales en los docentes.

Esos resultados coinciden con los encontrados por Chacín (2004) en su investigación "Identidad corporativa, liderazgo y valores en la Universidad del Zulia", donde observó que la identidad corporativa, es decir la identidad con sus valores organizacionales, es poco sólida en cuanto a sus principios básicos organizacionales, no se han desarrollado lo necesario; están formulados pero no se han promocionado suficientemente y en consecuencia la gestión no ha estado orientada a cultivar una cultura corporativa sólida inspirada en unos claros valores y un liderazgo transformacional. Por consiguiente, no existe un patrón común de valores que guíe el comportamiento de los docentes en su quehacer cotidiano, puesto que aún no han establecido lazos estrechos entre sus valores personales y los organizacionales.

En ese sentido, es de destacar que los valores personales de un individuo. son los modos de conducta adecuados o necesarios para llegar a conseguir las finalidades o valores existenciales, alcanzar los valores finales, entre ellos honestidad, educación con los demás, sinceridad, responsabilidad, lealtad, solidaridad, confianza, respeto a los derechos humanos y que orientan al desarrollo de conductas laborales, formación y crecimiento humano profesional para posteriormente permitirle al individuo el impulso para lograr el sentido de pertenencia y compromiso mutuo con la institución.

En tal sentido, Izquierdo (1998) manifiesta que los valores inspiran la razón de ser de cada institución, las normas vienen a ser los manuales de instrucciones para el comportamiento de la empresa y de las personas. De allí que, la importancia de éstos radica en que se convierte en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, define el carácter fundamental y definitivo de la organización, crea un sentido de identidad del personal con la organización permitiendo el desarrollo de los valores organizacionales que permite el ajuste entre las creencias del individuo y las exigencias de la institución.

Por consiguiente, el hecho de que los docentes investigados hayan exhibido un nivel alto de valores personales implica que pueden desarrollar en su manera de conducirse los valores organizacionales propios de la visión y misión de la institución en la cual desempeñan su labor educativa.

Conclusiones

Sobre la base de los resultados obtenidos y en función de los objetivos específicos que guiaron el estudio se concluye lo siguiente:

Con respecto a la identificación de los valores personales presentes en los docentes de la Universidad Núcleo Costa Oriental del Lago, para la dimensión Valores éticos-morales se obtuvo un promedio de 3,92 lo que los ubica en la categoría "Alto" en cuanto al desarrollo de valores ético-morales, lo que significa que en su desenvolvimiento manifiestan tendencias positivas en cuanto al desarrollo de conductas laborales transparentes y congruentes que tienen que ver con los valores personales de honestidad, responsabilidad, lealtad, respeto y solidaridad.

En relación con la dimensión Valores de competencia se alcanzó un promedio de 3,33, que ubica a los docentes encuestados en la categoría "Moderado" lo que evidencia que existe en ellos una constante preocupación por adquirir conocimientos para enriquecer su cultura, pero que no son capaces de comunicar la información a las personas de su entorno a cabalidad. Estos resultados reflejan que los docentes aunque tienen desarrollados parte de los valores personales, esto es, los correspondientes a lo ético-moral, presentan ciertas carencias en cuanto a los valores de competencia que también tienen mucha importancia en el logro

de la visión y misión de la institución en la cual se desempeñan, puesto que para alcanzar este propósito se requiere de cada uno de ellos, valores como iniciativa, trabajo en equipo y comunicación que resultan indispensables tanto en su labor educativa como en sus relaciones con el resto del personal.

Sobre la caracterización de los valores organizacionales que están presentes en los profesores de la mencionada universidad, respecto a la dimensión valores finales se obtuvo un promedio de 2,85 que los ubica en la categoría "Moderado" para los indicadores éxito, prestigio y trabajo, lo que indica que los docentes consultados también presentan muchas limitaciones en cuanto a reflejar satisfacción por el logro de metas propuestas y una parcial identificación con los valores comprendidos en la visión y misión de la institución, que restan optimización en cuanto a los resultados de la calidad de su labor educativa y a la gestión institucional.

En cuanto a la dimensión Valores ético-sociales se alcanzó un promedio de 3,15 lo que ubica a los docentes encuestados en la categoría "Moderado" aunque con un índice un poco más elevado que la dimensión anterior. Estos resultados reflejan el bajo sentido de pertinencia con respecto a los indicadores relacionados con la paz institucional, la supervivencia ecológica y la justicia social, lo que indica que presentan cierta debilidad en relación con los valores referidos a principios compartidos que tienen que ver con aspiraciones o propósitos que no solamente benefician a la institución, sino también a toda la sociedad circundante. Se deduce que por esta razón muchas de sus acciones no se orientan a colaborar en la solución de los problemas de la comunidad ni a la conservación del equilibrio ecológico de la naturaleza que le rodea, elementos que también tienen gran trascendencia en los valores organizacionales, puesto que ellos están contenidos en el plan estratégico de la institución promovidos a través de la visión y misión que le dan relevancia a la universidad en cuanto a su prestigio a nivel local, regional, nacional e internacional.

Finalmente, en cuanto a la relación entre los valores personales y organizacionales, el coeficiente de correlación resultante evidenció una asociación positiva considerable entre las variables lo que manifiesta una estrecha incidencia entre los valores personales y organizacionales de los docentes de la universidad, que se puede explicar a través del he-

cho de que exhibieron un nivel alto de valores personales, pero una mediana presencia en cuanto a los valores organizacionales, por lo que se deduce que el hecho de poseer un alto desarrollo de valores personales, implica que pueden desarrollar en su manera de desenvolverse los valores organizacionales contenidos en la visión y misión del Núcleo Costa Oriental del Lago en la cual desempeñan su labor educativa.

Recomendaciones

En vista de que los resultados obtenidos en la investigación arrojaron ciertas debilidades en algunos de los indicadores de los valores organizacionales como competencia personal y social, lo que trae como consecuencia algunas carencias en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad del Zulia Núcleo Costa Oriental del Lago por ende en su compromiso con el cumplimiento de la misión y visión de la institución; se procede a que se tome en consideración las siguientes recomendaciones:

A las autoridades del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia, realizar talleres que permitan el refuerzo de los valores institucionales de tal manera que se incrementen las competencias basadas en la inteligencia emocional para la sensibilización hacia el compromiso con la organización.

A los docentes que hagan énfasis en colocar al nivel los valores organizacionales de los personales para desarrollar el sentimiento de pertinencia con la finalidad de lograr una mayor compenetración entre ellos y la institución a fin de ofrecer un servicio de calidad a la comunidad.

A los docentes y autoridades que establezcan una mayor comunicación entre ellos y la colectividad, de tal manera que se desarrollen vínculos de acercamiento para armonizar la relación universidad-comunidad para que los objetivos comunes puedan lograrse con una mayor eficiencia y corresponsabilidad.

Se recomienda elaborar un plan de acción propuesto con la finalidad de reforzar los valores personales y organizacionales evidenciados como debilidades en los resultados alcanzados a través de la investigación realizada.

Referencias bibliográficas

Arias, F. (2006). **El proyecto de investigación**. Editorial Espíteme. Caracas Venezuela.

Chacín, Y. (2004). Identidad Corporativa, Liderazgo y Valores en la Universidad del Zulia. Trabajo de Grado Ms. En Ciencias de la Comunicación. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.

Chávez, N. (1992). **Introducción a la Investigación Educativa.** Maracaibo, Venezuela: Ars Gráfica.

Colina, Y. (2008). Valores organizacionales y Desarrollo del Talento Humano en Liceos Bolivarianos, como Trabajo de Grado para optar al título de Msc en Gerencia Educativa en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.

Escobar, G. (2004). **Ética: Introducción a su Problemática y su Historia.** Quinta Edición. México, D.F. Editorial McGraw-Hill Interamerica a Editores, SA. De C.V

García S. y Dolan, S. (2003). **La Dirección por Valores. El Cambio más allá de la Dirección por Objetivos.** McGraw-Hill/Interamericana de España.

Hernández E., Fernández C. y Batista P. (2003). M**etodología de la Investigación.** McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. De C.V. México.

Izquierdo, C. (1998). **El Mundo de los Valores**. Bogotá. Editorial Paulinas

Luzardo, M. (2008). Fortalecimiento de Valores en el Desempeño Académico del Docente Universitario, Tesis Doctoral para optar al título de Doctor en Ciencias de la Educación, en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.

Núñez, F. (2003). "Comportamiento del Docente como Líder en las Instituciones de Educación Superior". Tesis Doctoral (Doctorado en Ciencias de la Educación). Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.

Tamayo y Tamayo M. (1997). **El proceso de investigación científica.** México. Editorial Limusa.

Zambrano, E. (2008). Valores Éticos y Toma de Decisiones de los Gerentes de las Universidades Públicas Venezolanas. Tesis Doctoral. Doctorado de Ciencias Humanas, de la Facultad de Humanidades y Educación de la universidad del Zulia.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 244 - 256

Eficiencia del sulfato de aluminio durante el tratamiento de aguas residuales de una industria avícola

Yaxcelys Caldera[1], Hernando Oñate[2], Yim Rodríguez[2] y Edixon Gutiérrez[3]

[1]Laboratorio de Investigaciones Ambientales, Núcleo LUZ-COL.
yaxcelysc@hotmail.com
[2]Facultad de Ingeniería y Tecnología, Universidad Popular del Cesar. Valledupar, Colombia.
[3]Centro de Investigación del Agua, Facultad de Ingeniería, Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

Resumen

La industria avícola es generadora de aguas residuales que representan una fuente de contaminación. Se evaluó la eficiencia del sulfato de aluminio como coagulante durante el tratamiento de aguas residuales de una industria avícola. Las pruebas de simulación de coagulación, floculación y sedimentación se realizaron a escala de laboratorio (prueba de jarras) con aguas residuales recolectadas a la entrada de un separador de aceites y grasas (A y G) de una industria avícola ubicada en el estado Zulia, Venezuela. Se trabajó con un control (sin coagulante) y se adicionaron concentraciones de sulfato de aluminio de 200, 250, 300, 350, 400 mg/L. Se comparó la eficiencia de remoción de los parámetros demanda química de oxígeno (DQO), sólidos suspendidos totales (SST), sólidos suspendidos volátiles (SSV), A y G, turbidez y color, antes y después del tratamiento con el coagulante. Después del tratamiento con la mejor concentración de sulfato de aluminio (300 mg/L) las remociones de DQO, SST, A y G, turbidez y color superaron el 74%. El sulfato de aluminio representa una alternativa para mejorar la eficiencia en el tratamiento de aguas residuales de una industria avícola zuliana.

Palabras clave: sulfato de aluminio, coagulante, aguas residuales, industria avícola.

RECIBIDO: 26/09/2011 ACEPTADO: 28/10/2011

Impacto Científico. Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago ~ Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 244 - 256

The Efficiency of Aluminum Sulfate in the Treatment of Poultry Industry Wastewater

Abstract

The poultry industry generates wastewaters that represent a source of contamination. The efficiency of aluminum sulphate as coagulant during the treatment of poultry industry wastewater was evaluated. The laboratory simulation tests of coagulation, flocculation and sedimentation (jar test) were carried out using wastewaters collected at the entrance to the oil and grease (O&G) separator in a poultry processing plant in the State of Zulia, Venezuela. A control group was used (without coagulant) and other test groups had aluminum sulphate added in concentrations of 200, 250, 300, 350 and 400 mg/L. Removal efficiency was compared for the parameters chemical oxygen demand (COD), total suspended solid (TSS), volatile suspended solid (VSS), O&G, turbidity and color, before and after treatment with the coagulant. After treatment with the best concentration of aluminum sulphate (300 mg/L), the removal of COD, TSS, O&G, turbidity and color were over 74%. Aluminum sulphate represents an alternative for improving efficiency in the treatment of wastewater from a Zulian poultry processor.

Key words: aluminum sulfate, coagulant, wastewater, poultry industry.

Introducción

Las aguas residuales de matadero (ARM) contienen altas concentraciones de materia orgánica, sólidos suspendidos, grasas, nitrógeno y fósforo, representando una mezcla compleja de proteínas, compuestos orgánicos y grasas, con concentraciones de demanda química de oxígeno (DQO) que varían entre 5000 y 10000 mg/L, y aceites y grasas (A y G) alrededor de 100 y 300 mg/L (Caldera y col., 2010; Padilla y col., 2011).

En el caso de los mataderos de aves, la composición y flujo de las aguas residuales generalmente varían dependiendo del proceso industrial, tamaño de las instalaciones, número de animales sacrificados, eficiencia de recolección de sangre y subproductos, consumo de agua por ave sacrificada y manejo del agua en el proceso industrial (Caldera y col., 2010).

En este sentido, las altas concentraciones de sólidos suspendidos (SS) y A y G presentes en las aguas residuales de industrias avícolas

(ARIA), ocasionan problemas en los sistemas de tratamiento biológico, como la reducción de la tasa de transferencia fase acuosa-célula (sustrato, producto y oxígeno), desarrollo y flotación de lodo con pobre actividad, olores indeseables, desarrollo de organismos filamentosos y formación de espumas, por lo que deben ser removidos eficientemente en las unidades de tratamiento primario (Cammarota y Freire, 2006; Miranda y col., 2005).

Según la Agencia de Protección Ambiental (EPA, 2002), los tratamientos primarios de las ARIA se realizan para remover sólidos sedimentables y suspendidos y recuperar materiales que puedan ser convertidos en productos con valor económico. Las unidades empleadas comúnmente durante el tratamiento primario de las ARIA son los tamices, tanques de igualación y unidades de flotación (flotación por aire disuelto, DAF), también se adicionan compuestos químicos para mejorar la eficiencia de las unidades de tratamiento.

En este sentido, los sistemas de flotación han demostrado su eficiencia para remover A y G y SS de las ARIA, debido a sus ventajas de remover partículas livianas y muy pequeñas en cortos períodos de tiempo. Además, la eficiencia de estos sistemas puede ser mejorada con la adición de compuestos químicos (coagulante y floculantes), alcanzándose remociones entre 80% y 99% de sólidos (Nardi y col., 2008). Entre los coagulantes y floculantes usados para el tratamiento de ARM se encuentran: policloruro de aluminio, polímeros orgánicos, sulfato de aluminio, cloruro férrico y sulfato férrico, entre otros (Sena y col., 2009; Amuda y Alade, 2006; Aguilar y col., 2002; Al-Mutairi y col., 2004).

El sulfato de aluminio (SA), conocido como alumbre, es uno de los coagulantes más usados en el tratamiento convencional de aguas residuales y naturales, además de su efectividad tiene otras ventajas como bajo costo, facilidad de uso y disponibilidad (Renault y col., 2009). Sin embargo, debido a la variabilidad de las ARM se requiere considerar aspectos como tipo de coagulante y floculante, variaciones del pH, lodos generados, remoción de A y G, eficiencia en general, las ventajas y desventajas técnicas, además de un análisis económico para seleccionar un proceso de coagulación como tratamiento de las aguas (López y col., 2008).

El objetivo de esta investigación fue evaluar la eficiencia del sulfato de aluminio durante el tratamiento de ARIA a la entrada de un separador de A y G.

Metodología

La Industria Avícola considerada en esta investigación se encuentra ubicada en la zona industrial de Maracaibo estado Zulia, Venezuela; en esta investigación se denomina industria avícola zuliana (IAZ). Esta industria beneficia un promedio de 40000 aves (pollos) diariamente. La IAZ comprende en su etapa de beneficio, la recepción de aves, matanza y desplume, línea de evisceración, escurrido y empaque.

El sistema de tratamiento de aguas residuales de la IAZ está integrado por: rejillas, tanque de homogenización, tamiz rotatorio, tanque de separación de A y G, sistema de lodos activados (reactor biológico y sedimentador secundario) y cámara de cloración; el manejo de los lodos se realiza a través de un digestor de lodos aerobio, un espesador de lodos y lechos de secado.

El efluente del tamizado llega al tanque de separación de A y G donde por flotación, aprovechando su menor densidad, los aceites y grasas se separan del agua. La operación se realiza en un tanque rectangular de concreto armado de 105 m^3 con dimensiones de largo, ancho y profundidad de 7 m, 5 m y 3 m, respectivamente, diseñado para recibir un caudal de 12 L/s con tiempo de residencia de 2 horas. Para evitar la sedimentación de sólidos y favorecer la recolección de A y G, este tanque contiene en su interior 16 difusores tipo tubo. El tanque tiene una cámara con 2bafles. Finalmente, se disminuye la aireación y se recolectan las grasas pasando el agua por gravedad hacia el reactor biológico.

Toma de muestras

Inicialmente se recolectaron muestras para verificar la eficiencia del separador de A y G de la IAZ, dos veces a la semana a la entrada y salida de esta unidad, durante dos meses. Las muestras de aguas residuales para las pruebas de coagulación se recolectaron manualmente a la entrada del separador de A y G, en envases de 20 L, durante dos meses con frecuencia semanal.

Preparación de los coagulantes

Se trabajó con sulfato de aluminio en solución del 50% p/v, de la cual se preparó 1 litro de una solución de 10000 mg/L, diluyendo a partir de esta las dosis de 200, 250, 300, 350 y 400 mg/L.

Proceso de coagulación

La evaluación de la coagulación se llevó a cabo utilizando un aparato de Prueba de Jarra modelo JLT6; se agregó 1 L de ARIA en cada uno de los seis vasos de precipitado, tomando uno de estos como control. Se utilizó SA como coagulante y se procedió a agregarlo al iniciar el mezclado rápido (100 rpm, 1 min); se agregaron en cinco vasos de precipitado los volúmenes correspondientes a las diferentes dosis de coagulante (20; 25; 30; 35 y 40 mL, respectivamente). Luego se realizó el mezclado lento (30 rpm, 20 min), para finalizar con la fase de sedimentación (30 min).

Se realizaron ensayos preliminares variando las concentraciones de SA para seleccionar el rango de efectividad del coagulante con diferentes muestras de ARIA. Una vez seleccionado el mejor rango de concentraciones, se hicieron cuatro ensayos, a una temperatura de 25 °C ± 1 °C.

Parámetros analizados

Para la caracterización de las ARIA se determinó la turbidez, color, alcalinidad, pH, DQO, A y G, fósforo, nitrógeno total (Nt), sólidos suspendidos totales (SST), sólidos suspendidos volátiles (SSV), según lo establecido en los métodos estándar (APHA, AWWA, WEF, 1998). Mientras que para las pruebas de coagulación se analizaron los parámetros DQO, A y G, SST, SSV, turbidez, color y pH antes y después del tratamiento con el coagulación para evaluar la efectividad del SA, siguiendo la misma metodología antes mencionada. Para determinar la mejor concentración, se consideró la menor concentración del coagulante que removió el mayor valor DQO.

Análisis estadístico

Los datos obtenidos se procesaron empleando el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences, 1999). Se compararon las concentraciones medias de los parámetros turbidez, color, A y G,

DQO, SST y SSS, y las unidades de pH con respecto a cada tratamiento aplicando análisis de varianza (ANOVA) y prueba a posteriori de Tukey.

Resultados y discusión

Las aguas residuales a la entrada del separador de A y G de la IAZ presentaron valores promedios para DQO, N_t, A y G, P y SST de 1581, 100, 200, 16 y 724 mg/L, respectivamente, mayores a los establecidos en la normativa legal vigente venezolana para descarga a redes cloacales (Gaceta Oficial, 1995). Las características de las ARIA, tales como altas concentraciones de SST, A y G, N, P y DQO, color rojo, olor desagradable y turbidez, son similares a las presentadas por otros investigadores (Del Nery y col., 2007; Chávez y col., 2005; Caldera y col. 2010; Márquez y Guevara, 2004; Sena y col., 2009). Sin embargo, las ARIA varían significativamente dependiendo de factores como tamaño y número de aves beneficiadas, eficiencia en la captura de sangre y manejo del agua en el proceso industrial, entre otros (Nardi y col., 2008; Del Nery y col., 2007).

Se evaluaron las unidades que comprenden el sistema de tratamiento de ARIAZ, en relación a las variaciones de parámetros como A y G, DQO y SST a medida que estas aguas avanzan en las unidades del sistema. Se observó una disminución del 4% en la concentración de la DQO entre las unidades que comprenden el tratamiento primario, lo que demuestra una baja eficiencia en la remoción de este parámetro, si se considera que las unidades primarias se diseñaron para lograr una remoción mínima de 30% de materia orgánica (Mittal, 2006). La remoción de A y G no superó el 4% y hubo nula remoción de SST por parte del tratamiento primario, confirma la necesidad de aplicar alternativas para mejorar la eficiencia de los tratamientos primarios. El uso del SA podría mejorar la eficiencia del separador y de las unidades posteriores, puesto que se ha reportado que el proceso coagulación/floculación se puede usar como tratamiento previo a un proceso biológico para mejorar la biodegradabilidad de las aguas residuales durante el tratamiento biológico (Amuda y Amoo, 2007), como es el caso de la planta de tratamiento de la IAZ.

Las pruebas de coagulación con SA como coagulante a las diferentes dosis de 200, 250, 300, 350 y 400 mg/L, permitieron la disminución del color rojo característico de las ARIAZ, a medida que se incrementó la

concentración del coagulante las remociones variaron en el rango de 88% y 98% (figura 1). La mayor remoción se obtuvo para 400 mg/L de SA.

Por otra parte, se obtuvieron valores de turbidez residual entre 33 y 119 NTU. Los valores de remoción de turbidez variaron entre 83% y 96% (figura 2), obteniéndose las menores concentraciones de turbidez para la dosis de 400 mg/L. Se observa además en la figura 2, un incremento en la remoción de turbidez a medida que se aumenta la concentración de SA, comportamiento similar al observado para la remoción de color. Por su parte, Al-Mutairi y col. (2004) agregaron SA en el rango de 100-1000 mg/L a ARM antes de un flotador y obtuvieron remoción de turbidez entre 76%-93%, menores a las encontradas en esta investigación.

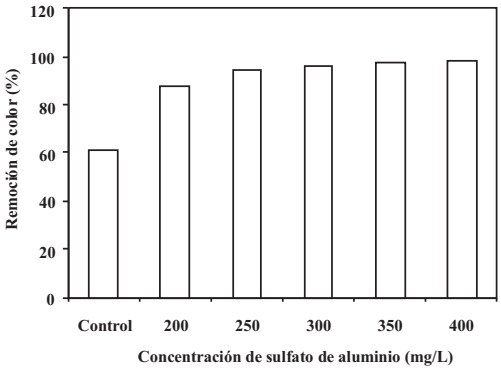


Figura 1. Comportamiento de la remoción de turbidez después del tratamiento con sulfato de aluminio.

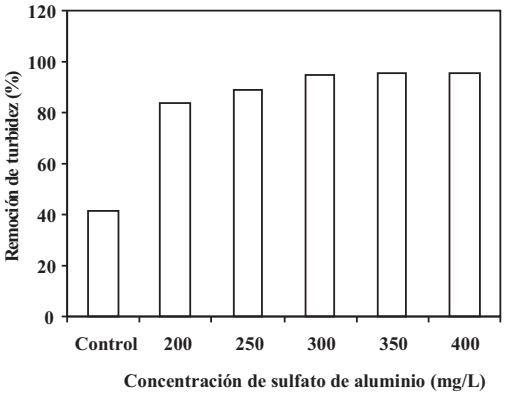


Figura 2. Comportamiento de la remoción de color después del tratamiento con sulfato de aluminio.

En cuanto a las muestras de ARIA sin coagulante (control), se observa una remoción de turbidez del 41%. Al comparar los porcentajes de remoción con los obtenidos durante el tratamiento de las ARIA con SA se evidencia la efectividad del coagulante para remover turbidez. Esta remoción en el control podría relacionarse a efectos de la agitación durante la pruebas de jarra, puesto que el ensayo para observar la sedimentación natural de las ARIA, sin adición de coagulantes, demostró una sedimentación lenta en dos horas de evaluación, con una tendencia mínima a disminuir en función del aumento del tiempo de sedimentación. Los valores de remoción de turbidez durante esta prueba no superaron el 10%.

La variación de la remoción de DQO en la prueba de simulación con SA se presenta en la figura 3, donde se observan remociones entre 80% y 87%, mientras que las concentraciones después de la sedimentación estuvieron entre 303 mg/L y 463 mg/L. La mejor concentración de SA fue de 300 mg/L, con una remoción de DQO superior al 86%. En el tratamiento de aguas residuales la dosis óptima del coagulante es el valor por encima del cual no hay incremento significativo en la eficiencia de remoción con la adición de coagulante. Además, esta dosis debe proveer eficiencias de remoción de DQO superiores al 80% (Aguilar y col., 2005).

El tratamiento control (sin coagulante) presentó una remoción del 67% (762 mg/L), que representa la capacidad de sedimentación del agua sin la ayuda de compuestos químicos, sólo agitación y sedimentación, lo

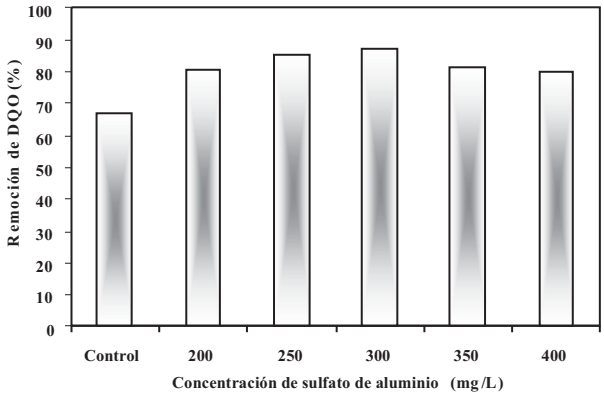


Figura 3. Comportamiento de la remoción de DQO después de tratamiento con sulfato de aluminio.

que permite resaltar entre un 13% y un 20%, la participación del coagulante en la remoción de la DQO presente en el ARIA, ya que el restante es aportado por la sedimentación. Aguilar y col. (2005) aplicaron SA como coagulante durante el tratamiento de ARM y reportan dosis óptima de 600 mg/L, mayor a la encontrada en este estudio, con remoción de DQO de 85%. Por su parte, López y col. (2008) utilizaron SA como coagulante y un polímero aniónico como auxiliar de la floculación, durante el tratamiento de ARM. Encontraron como dosis óptima del coagulante 250 mg/L. Cuando combinaron esta dosis del sulfato con un polímero (5 mg/L) obtuvieron remoción de DQO del 94,2%.

En la figura 4, se presenta el comportamiento de la remoción de A y G durante la aplicación de SA, con un rango entre 63% y 75%. Para la dosis de 300 mg/L la remoción fue de 75%, considerada buena remoción antes de un proceso biológico. Por su parte, Sena y col. (2008) reportaron mayores remociones de A y G (89%) que las encontradas en este estudio, cuando agregaron coagulantes y polímeros a ARM para mejorar la eficiencia de la flotación, además obtuvieron remociones de DQO entre 74,6%-79,5% y de SS de 89%.

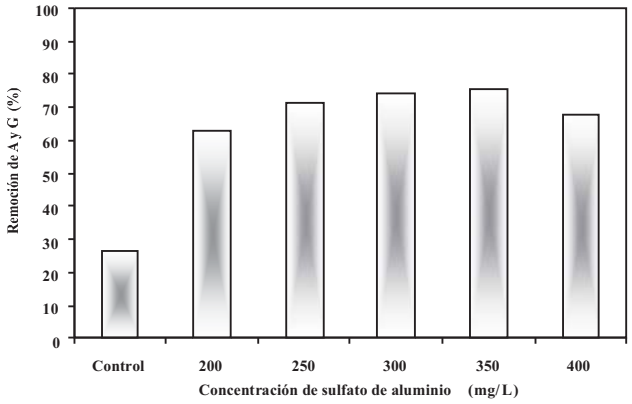


Figura 4. Comportamiento de la remoción de A y G después de tratamiento con sulfato de aluminio.

La figura 5 permite ver la capacidad que tiene el SA para remover SST y SSV, presentando la muestra concentraciones iniciales de 844 mg/L y 782 mg/L para SST y SSV, respectivamente. Las remociones variaron entre 91% y 96% para SST y entre 93% y 96% para SSV. La mayor re-

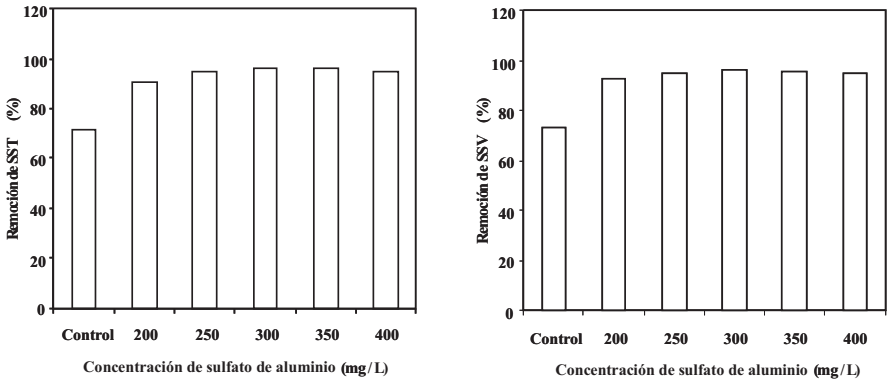


Figura 5. Comportamiento de la remoción de SST y SSV después de tratamiento con sulfato de aluminio.

moción se presentó para ambos parámetros al dosificar 300 mg/L del coagulante con remoción de 96%, confirmando esta dosis como la de mayor eficiencia.

Por su parte, Amuda y Alade (2006) aplicaron SA en ARM y encontraron remociones menores de DQO y SST de 65% y 34% respectivamente, para una dosis mayor (750 mg/L) a la aplicada en esta investigación.

En cuanto al pH, se observó una disminución a medida que se incrementó la concentración del coagulante, ya que entre mayor es la concentración de SA, mayor es el efecto que ejerce sobre el pH variando desde 6,5 hasta 5,4. Estos valores se encuentran en el rango reportado por Aguilar y col. (2005), quienes encontraron remociones mayores de DQO de 87% y 86% para valores de pH de 5,0 y 6,0, respectivamente.

Las remociones obtenidas para los parámetros evaluados con la mejor concentración de SA demuestran que este coagulante podría ser la alternativa para mejorar la eficiencia de remoción de A y G en el separador de A y G de la IAZ, que permitirá a esta industria aumentar la calidad del efluente antes de su entrada al reactor biológico (tabla 1). Las remociones de los parámetros evaluados superaron el 74%, y las concentraciones de los parámetros DQO y SST disminuyeron a valores menores a los establecidos en las normas ambientales para descarga a cuerpos de agua (Gaceta Oficial, 1995).

Al comparar todos los tratamientos se observó que el tratamiento control mostró diferencia significativa ($p < 0,05$) con respecto a todos

Tabla 1. Valores de los parámetros evaluados para la mejor concentración del SA

Parámetros	Remoción (%)	Concentración (mg/L)	Gaceta Oficial (1995)
DQO	87	303	350
Aceites y Grasas	75	42	20
SST	96	34	80
SSV	96	30	NR

NR: No regulado.

los tratamientos que recibieron SA. En cuanto a los tratamientos, no hubo diferencia significativa ($p > 0,05$) cuando se aplicaron las concentraciones de 350 mg/L y 400 mg/L.

Por otra parte, no se observó correlación altamente significativa entre los parámetros evaluados y la concentración de coagulante. Sin embargo, las concentraciones de A y G, DQO, SST y SSV, así como los valores de turbidez y color, se correlacionaron entre sí después del tratamiento con SA, mostrando un factor de correlación positivo superior a 0,86.

Conclusiones

El sulfato de aluminio (SA) como coagulante durante el tratamiento de las aguas residuales de la industria avícola removió valores de DQO, A y G, SST, SSV, color y turbidez entre 80%-87%, 63%-75%, 91%-96%, 93%-96%, 88%-98% y 83%-96%, respectivamente.

El SA representa una alternativa para mejorar la eficiencia del separador de A y G de la industria avícola zuliana.

La mejor concentración de SA fue 300 mg/L para la cual se obtuvieron remociones de A y G, DQO, SST y SSV superiores al 74%.

Agradecimiento

Al Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico (CONDES) de LUZ por el financiamiento de este proyecto.

A la Industria Avícola Zuliana por el apoyo para el desarrollo de esta investigación.

Referencias bibliográficas

Agency Protection Environmental (EPA). (2002). Development document for the proponed effluent limitations guidelines and standards for the meat and poultry products industry point source category. (40 CFR: 432). EPA-821-B-01-007. Washington DC USA. 666 pp.

Aguilar M., Sáez J., Lloréns M., Soler A., Ortuño J., Meseguer V. y Fuentes A. (2005). Improvement of coagulation-flocculation process using anionic polyacrylamide as coagulant aid. **Chemosphere** 58 (1), 47-56.

Aguilar M., Sáez J., Lloréns M., Soler A., y Ortuño J. (2002). Nutrient removal and sludge production in the coagulation-floculation process. **Water Research** 36 (11), 2910-2919.

Al-Mutairi N., Hamoda M. y Al-Ghusain I. (2004). Coagulant selection and sludge conditioning in a slaughterhouse wastewater treatment plant. **Bioresource Technology** 95 (2), 115-119.

Amuda O. y Alade A. (2006). Coagulation/flocculation process in the treatment of abattoir wastewater. **Desalination** 196 (1-3), 23-31.

Amuda O. y Amoo I. (2007). Coagulation/flocculation process and sludge conditioning in beverage industrial wastewater treatment. **Journal of Hazardous Material** 141 (3), 778-783.

APHA, AWWA, WEF. (1998). **Standard methods for examination of water and wastewater.**18th Ed. Washington. DC, USA. 1207 p.

Caldera Y., Gutiérrez E., Luengo M., Chávez J. y Ruesga L. (2010). Evaluación del sistema de tratamiento de aguas residuales de industria avícola". **Revista Científica, FCV-LUZ** XX (4) 409-416.

Cammarota M. y Freire D. (2006). A review on hydrolytic enzymes in the treatment of wastewater with high oil and grease content. **Bioresource Technology** 97 (17), 2195-2210.

Chávez C., Castillo L., Dendooven L. y Escamilla E. (2005). Poultry slaughter wastewater treatment whit an up-flow anaerobic sludge blanket (UASB) reactor. **Bioresource Technology** 96 (15), 1730-1736.

Del Nery V., Nardi I., Damianovic M., Pozzi E., Amorim A. y Zaiat M. (2007). Long-term operating performance of a poultry slaughterhouse wastewater treatment plant. **Resources Conservation & Recycling** 50 (1), 102-114.

Gaceta Oficial de la República de Venezuela Nº 5021. (1995). Normas para la clasificación y el control de la calidad de los cuerpos de agua y vertidos o efluentes líquidos. Extraordinaria. Lunes 18 de Diciembre. Decreto 883. Venezuela.

López A., De La Barrera J., Vallejo R. y Barahoma C. (2008). Estudio comparativo entre un proceso fisicoquímico y uno biológico para tratar aguas residual de rastro. **Interciencia** 33 (7), 490-495.

Márquez A. y Guevara E. (2004). Descripción y evaluación del funcionamiento de un sistema de tratamiento de aguas residuales en una industria avícola. **Revista Ingeniería UC** 11 (2), 92-101.

Miranda L., Henriques J. y Monteggia L. (2005). A full-scale UASB reactor for treatment of pig and cattle slaughterhouse wastewater with a high oil and grease content. **Brazilian Journal of Chemical Engineering**, 22 (4), 601-610.

Mittal G. (2006). Treatment of wastewater from abattoirs before land application- a review. **Bioresource Technology** 97 (9), 1119-1135.

Nardi I., Fuzi T. y Del Nery V. (2008). Performance evaluation and operating strategies of dissolved-air flotation system treating poultry slaughterhouse wastewater. **Resources Conservation & Recycling** 52 (3), 533-544.

Padilla E., López A. y Gallardo J. (2011). Evaluation of stability factors in the anaerobic treatment of slaughterhouse water. **Journal Bioremediation & Biodegradation** 2: 114. doi: 10.4172/2155-6199.1000114.

Renault F., Sancey B., Bodot P. y Crini G. (2009). Chitosan for coagulation/flocculation process- An eco-friendly approach. **European Polymer Journal** 45 (5), 1337-1348.

Sena R., Moreira R. y José H. (2008). Compariron of coagulation aids for treatment of meat processing wastewater by column flotation. **Bioresource Technology** 99 (17), 8221-8225.

Sena R., Tombosi J., Genena A., Moreira R., Schröder H. y José H. (2009). Treatment of meat industry wastewater using dissolved air flotation and advanced oxidation processes monitored by GC-MS and LC-MS. **Chemical Engineering Journal** 152 (11), 151-157.

SPSS. Statistical package for the social sciences, version 10.0 para windows. Chicago. USA. SPSS Inc. 1999.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 257 - 275

Inteligencia emocional. Factor clave en el contexto universitario

Yajaira Alvarado, Jorge Antúnez, Daryeling Betancourt, José Luis González y Xavier Pirela

Coordinación Decanal, Núcleo LUZ-COL.
yaalv@hotmail.com

Resumen

El presente artículo, tiene como objetivo identificar los factores de inteligencia emocional presentes en los coordinadores y jefes de dependencia de la Universidad del Zulia Núcleo Costa Oriental del Lago. Basado en una fundamentación teórica según los aportes de Cooper y Sawaf (2004), Izquierdo (2002), Goleman (2001), entres otros. Metodológicamente, se contextualizo dentro de una tendencia epistemológica positivista, de tipo descriptiva, con diseño de campo, no experimental, transeccional. La población estuvo conformada por 33 docentes que ejercen funciones de coordinadores y jefes de dependencia, a los cuales se le aplicó un cuestionario conformado por 15 ítems. Se concluye que los factores ligados a la inteligencia emocional son el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales; permitiendo estos ejercer las actividades con aptitudes que se hallan implícitas dentro de las capacidades, logrando así, orientar a toda la organización sobre una base de confianza y respeto.

Palabras clave: inteligencia emocional, coordinadores, jefes de dependencia, universidad pública.

RECIBIDO: 16/08/2011 ACEPTADO: 22/10/2011

Emotional Intelligence. Key Factor in the University Context

Abstract

The objective of this article is to identify the emotional intelligence factors existing in the coordinators and heads of dependency at the University of Zulia, East Lake Coast Campus, based on a theoretical foundation of the contributions of Cooper and Sawaf (2004), Izquierdo (2002) and Goleman (2001), among others. Methodologically, the study is developed within a positivist epistemological tendency, and is of the descriptive type, with a non-experimental, transsectional, field design. The population consisted of 33 educators that exercise functions of coordinators and dependency heads; a questionnaire with 15 items was applied to them. Conclusions are that the factors related to emotional intelligence are self-knowledge, self-regulation, motivation, empathy and social abilities, allowing the actors to carry out the activities with aptitudes found to be implicit winthin the capacities, thereby directing/guiding the entire organization on a basis of confidence and respect.

Keywords: emotional intelligence, coordinators, dependency heads, public university.

Introducción

En virtud del papel que debe cumplir la educación en el siglo XXI, el Estado, en el marco de la transformación del sistema educativo, ha venido planteando la reforma del nivel de educación superior, en cuyo campo algunos de los aspectos mas debatidos son el desarrollo de habilidades relativas a la inteligencia emocional, lo que le da al individuo herramientas para mejorar su desempeño.

En este contexto, la aplicabilidad de la inteligencia emocional determinará la manera de ofertar servicios de alta calidad del servicio educativo. De ahí la importancia de contar con coordinadores y jefes de dependencias cuyo perfil integre competencias personales y profesionales como patrones generales de comportamiento y ejecución de acciones concretas, que propicien el desarrollo con excelencia del ejercicio profesional y, de donde emerjan un conjunto de factores, componentes y relaciones entre los distintos actores, que le impriman calidad al sistema educativo.

Lo anterior conduce a plantear que, coordinadores y jefes de dependencias deben realizar una acción reflexiva que los conduzca a desarrollar una tarea consigo mismo mediante la cual puedan acrecentar el conocimiento y control sobre su dinámica administrativa; interactuar de manera armónica con el entorno institucional y con el contexto sociocultural generando conocimiento, ejerciendo autonomía, practicando la cooperación y desarrollando lazos de afecto con sus colegas y demás miembros de la comunidad universitaria; tomar decisiones, trabajando de manera conjunta hacia la consecución, con calidad, de los objetivos institucionales y mejorar su desempeño.

En consecuencia, el papel del docente que ejerce además funciones directivas ha de ser cultural-profesional proyectándose más allá de todas las cualidades que son reconocidas como deseables para legitimar su quehacer y responder a las necesidades sociales e históricas de la comunidad con la que trabaja, para liderar los procesos tanto académicos como administrativos de la universidad, de modo que, mediante una efectiva participación de los distintos actores de la comunidad universitaria, y según su realidad, responda a las necesidades de la universidad.

Las reflexiones anteriores orientan esta investigación, cuyo propósito es identificar los factores de inteligencia emocional presentes en los coordinadores y jefes de dependencia de la Universidad del Zulia Núcleo Costa Oriental del Lago, quienes por su investidura como personal directivo deben liderar los procesos académicos y administrativos que se suceden en las distintas dependencias que la conforman, propiciando la participación y el compromiso de los distintos actores que hacen vida en esas organizaciones.

Para profundizar más sobre lo anteriormente planteado en las próximas líneas se presentan las teorías y consideraciones importantes de los resultados obtenidos.

Diagnóstico de la situación objeto de estudio

La educación ha sido considerada como el medio más importante y el eje fundamental para la transformación y construcción del país que se desea y necesita, por cuanto a través de ella se forma el talento humano y

se desarrolla el potencial creativo de los individuos para el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática y participativa.

Alcanzar esta meta en estos tiempos de globalización económica, política y sociocultural, hacen perentorio la participación y asunción de la corresponsabilidad de todos los actores sociales involucrados en la práctica académica y administrativa que le compete tanto a los intereses de los centros educativos como a la comunidad donde están inmersas. En este sentido, le corresponde a quienes dirigen las instituciones educativas, en este caso particular, coordinadores y jefes de dependencias, garantizar ante la sociedad el cumplimiento efectivo y eficaz de las políticas, objetivos y metas trazado por el Estado Venezolano a través del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria.

En consecuencia, la calidad educativa depende, en gran parte, de la gerencia de los coordinadores y jefes de dependencia, quienes deben poseer un conjunto de competencias personales, profesionales y gerenciales que les permitan dinamizar la comunidad universitaria en pro de alcanzar los objetivos y metas. En este sentido, Silíceo (2007) afirma que, el director general de una empresa u organización, independientemente del servicio que preste, debe ser un agente de cambio, un auténtico líder, capaz de movilizar su energía, generando una actitud y un espíritu productivo.

En este mismo orden de ideas, plantea Álvarez (2009) la necesidad de que el gerente educativo conozca y aplique con sensatez y flexibilidad las normas de funcionamiento y dinámicas de grupo, técnicas de organización, creación de estructuras, reuniones, conducción de equipos, toma de decisiones, manejo de conflictos, planificación, ejecución y control; es decir, que cuente con los conocimientos, habilidades y destrezas inherentes a los roles que debe cumplir; hace posible lograr con efectividad una gestión que supere los obstáculos gerenciales y organizativos.

Lo anterior, supone una noción de gestión participativa que integre las demandas administrativas, académicas y comunitarias en los centros educativos de nivel superior universitario, basado en el buen manejo y regulación del impulso emocional, interpretación de los sentimientos de otros, la manera de cómo elevar la voluntad y el optimismo individual; es decir, con la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas.

En este escenario, los coordinadores y jefes de dependencia de las universidades públicas deben ser individuos poseedores de ciertas cualidades personales, capaces de administrar la educación, apoyados en la inteligencia emocional. Al respecto, Cooper y Sawaf (2004) la definen como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Se encuentra en ella varios componentes, por un lado supone el darse cuenta de las emociones pero también el comprender y utilizar ese conocimiento potenciándolo positivamente.

Por otro lado Goleman (2001), afirma que una manera de medir la viabilidad de una organización es observar los estados emocionales típicos de quienes trabajan allí. Asimismo, señala que el sondear la profundidad de las corrientes emocionales de una organización puede rendir beneficios concretos.

Dentro de este contexto, se encuentra la Universidad del Zulia en el Núcleo Costa Oriental del Lago, dirigido por un equipo de gestión donde prevalece la administración bajo la perspectiva teórica de la inteligencia emocional para el manejo de conflictos, buscando con ello establecer prioridades y sistematizar los recursos disponibles logrando un óptimo funcionamiento operativo y administrativo de la institución que dirige.

En función de los planteamientos anteriores, esta investigación se orientó a identificar los factores de inteligencia emocional presentes en los coordinadores y jefes de dependencia de la Universidad del Zulia Núcleo Costa Oriental del Lago. La misma se justifica en función de lo expresado por el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (2007), cuando propone crear condiciones dentro de las universidades donde la gerencia trascienda las exigencias administrativas, atendiendo al componente personal de quienes la dirigen para que se constituyan en auténticos agentes de cambio desde las comunidades universitarias.

Inteligencia emocional

Para dar inicio a esta fase de la investigación, establecer un concepto de inteligencia es predominante, ¿Qué es la inteligencia? Etimológicamente, la palabra inteligencia viene del latín *inter*-entre y *legere*-esco-

ger-, por ende se entiende que inteligencia es aquello que permite escoger entre una cosa y otra.

La inteligencia marca la diferencia entre hombre y el resto de los animales, así grandes estudiosos han pasado mucho tiempo intentando comprender el funcionamiento de esta cualidad, indagar respecto a ubicación anatómica y fisiología. Para tratar de establecer un concepto, es necesario apuntar la variabilidad de concepción respecto a cada cultura, y las posibilidades de enfoque, esto denota lo difícil para presentar una definición aceptada universalmente.

No obstante, remontarse a sus orígenes ofrece soporte importante. Así, Samper (2002: 21), menciona los comienzos del siglo XX y la coexistencia en el medio académico, fundamentalmente de tres concepciones: una capacidad como determinante de una parte alta de las capacidades humanas, o concepción centralista, unitaria y monárquica; capacidades separadas y relativamente autónomas, entre las que figuran la sabiduría, el razonamiento, la memoria y la imaginación; y multitud de capacidades especificas, de forma prácticamente anárquica y totalmente independiente.

Mas reciente, son los planteamientos teóricos de Howard Gardner que propone las inteligencias múltiples, conceptualización que destrona la noción tradicional de inteligencia medida a través del Coeficiente Intelectual (CI). Este coeficiente está determinado por dos tipos de inteligencia, la lógico-matemática y la lingüística, mientras que otras inteligencias como la musical, la corporal-cinestésica, la espacial, la intrapersonal y la interpersonal no estarían contempladas.

Son justamente estas dos últimas las que constituirán la Inteligencia Emocional. El término es planteado por primera vez en 1990, por Peter Salovey y John Mayer, creando un modelo constituido por cinco áreas: 1) el autoconocimiento, 2) el manejo de las emociones, 3) la automotivación, 4) el reconocimiento de las emociones de los demás y 5) el manejo de las relaciones. Las tres primeras se refieren a la inteligencia intrapersonal que planteaba Gardner mientras las dos últimas se vinculan a la inteligencia interpersonal. Si bien el CI es importante, la IE determina el aprovechamiento del mismo. Se trata por lo tanto de una metainteligencia que estaría altamente correlacionada con el éxito en diferentes ámbitos (Goleman, 2001).

Es a partir de la publicación del libro Emotional Intelligence de Daniel Goleman, que se populariza el término. Proliferan posteriormente desarrollos teóricos complementarios y comienzan a realizarse estudios empíricos significativos en áreas como la educativa, la laboral, de la salud, familiar entre otros. A pesar de ello, aún resta mucho por hacer, principalmente en relación a la influencia de la IE en el trabajo y más particularmente considerada como un atributo del liderazgo efectivo.

En este sentido, para los autores referenciados por Goleman (2001) la inteligencia emocional es un subconjunto de la inteligencia social, que comprenden la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento y las acciones.

Por su parte Pérsico (2003: 14) señala a la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades basadas en el reconocimiento de sentimientos propios y ajenos sirviendo de guía al pensamiento y la acción. Categoriza a las personas emocionalmente inteligentes, atribuyendo cualidades específicas en el campo laboral: rendimiento superior, menor tendencia al estrés, menor propensión a conflictos, lo que redunda en beneficio de ellos mismos y de la eficacia organizacional. Los miembros de una organización con esta cualidad, poseen mejor sentido de organización, son altamente motivantes y mantienen un clima emocional saludable.

Por otro lado Goleman (2001), afirma que una manera de medir la viabilidad de una organización es observar los estados emocionales típicos de quienes trabajan allí. Asimismo, señala que el sondear la profundidad de las corrientes emocionales de una organización puede rendir beneficios concretos.

Las emociones son poderosas organizadoras del pensamiento y de la acción ya que cuando estas se reconocen y se guían en forma constructiva refuerzan el rendimiento intelectual, es decir, el coeficiente emocional viene en ayuda del coeficiente intelectual cuando se necesita resolver importantes problemas o tomar decisiones claves (Cooper y Sawaf, 2004).

Lo anterior conlleva, a considerar la inteligencia emocional como un elemento útil para explicar y enfrentar las exigencias del entorno empresarial, la cual puede contribuir con el desarrollo de la capacidad de li-

derazgo del individuo, convirtiéndose así en una alternativa relacionada al éxito de quienes dirigen la organización.

Factores de inteligencia emocional

De acuerdo a lo planteado, y para efectos de este estudio; la inteligencia emocional se analiza desde la perspectiva teórica de varios autores, partiendo de los planteamientos realizados por Goleman (2001), el cual desarrolla 5 dimensiones de donde se desprenden 25 aptitudes emocionales como producto de la operacionalización de los planteamientos realizados por autores como Gardner (1983), y Salovey y Meyer (1997), entre otros, los cuales se describen a continuación:

Autoconocimiento, consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, se enfoca en etiquetar los sentimientos mientras éstos ocurren. Este autoconocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales:

- Conciencia emocional. Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos.
- Autoevaluación precisa. Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites.
- Confianza en uno mismo. Certeza sobre el propio valer y facultades.

En este mismo orden de ideas Norris (1987) citado por Novel (2005) describe el autoconocimiento como el proceso de mirarse a uno mismo los pensamientos, sentimientos, creencias, valores, habilidades y conductas en el entorno pasado, presente y futuro, en un camino abierto y honesto.

De lo anteriormente planteado cabe destacar la expresión de abierto y honesto, por cuanto que para conocerse a uno mismo es necesario adoptar esta actitud. También es importante destacar que para poder conocerse es necesario querer conocerse, tener el deseo de profundizar y adentrarse en uno mismo.

Autores como Salovey (2000) plantea que el conocimiento de las propias emociones y la capacidad de conducirlas es la piedra angular de la inteligencia emocional, dado que al reconocer los propios sentimientos, uno se está comprendiendo. El conducir las propias emociones y

ajustarlas al que demanda cada situación es clave para un buen equilibrio emocional. Asimismo, existen etapas del autoconocimiento que permiten aumentar el conocimiento tanto de uno mismo como de los demás. Las principales son:

- Autoescucha: desarrollar la capacidad de escucharse a uno mismo.
- Preguntando a los otros: preguntar y escuchar a los demás acerca de lo que opinan sobre uno.
- Observando a los otros: observar las reacciones que los otros tienen enfrenten de uno; esto permite obtener información acerca de cual es el efecto que uno causa sobre los demás.
- Escuchando a los otros: de esta forma se puede aprender mucho sobre uno mismo y sobre el comportamiento humano en general.
- Hablando sobre si mismo: Revelar el propio yo favorece el autoconocimiento, ya que en la medida en que uno enseña a los demás se muestra tal cual es, aumenta el conocimiento sobre sus propios sentimientos, debilidades, fuerzas y aspectos potenciales que puede desarrollar.
- Conociendo a los otros: el conocer a los demás representa una fuente más de información y estímulo para el análisis personal.
- Escribiendo acerca de uno mismo: escribir acerca de las vivencias personales permite ir conociéndose, ayudando a descubrir la propia filosofía personal.

Estas etapas no tienen un orden cronológico ni son excluyentes una de las otras. Todas ellas favorecen el conocimiento del yo y contribuyen a obtener una mayor información de si mismo favoreciendo las relaciones íntra e interpersonales.

De igual manera, otra dimensión de la inteligencia emocional es la autorregulación, la cual se enfoca en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Esta autorregulación esta formada por cinco aptitudes emocionales:

- Autocontrol. Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales.
- Confiabilidad. Mantener normas de honestidad e integridad.

- Escrupulosidad. Aceptar la responsabilidad del desempeño personal.
- Adaptabilidad. Flexibilidad para reaccionar ante los cambios.
- Innovación. Estar abierto a y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

Profundizando sobre esta dimensión, López (2005) define la autorregulación como la capacidad para manejar y controlar el universo emocional propio en circunstancias cotidianas difíciles o ante las crisis. Y solo en la medida en que tenemos un buen nivel de conciencia emocional adquirimos la capacidad de usar las emociones de una manera determinada.

Manifiesta el mencionado autor, que las personas que no desarrollan la habilidad de regular sus emociones quedan a merced de éstas. Y, además, viven un fuerte sentimiento de culpa por no tener control de sí misma, hecho que estimula la inseguridad y una baja autoestima; por tanto el trabajo de autorregulación debe ser permanente.

Por otra parte, la motivación constituye otra dimensión de la inteligencia emocional, y representa las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. La motivación se compone de cuatro aptitudes emocionales:

- Afán de triunfo. Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia.
- Compromiso. Alinearse con los objetivos de un grupo u organización.
- Iniciativa. Disposición para aprovechar las oportunidades.
- Optimismo. Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

Sterrett (2003) considera que la motivación es sinónimo de entusiasmo, iniciativa y persistencia. La motivación es una actitud positiva en la dimensión social y constituye una de las facetas clave de la inteligencia emocional y del liderazgo.

En este mismo orden de ideas, se puede considerar la motivación como la energía que permite lograr un determinado propósito o sacar adelante un reto o proyecto, por lo tanto se debe fijar de manera respon-

sable los objetivos hacia los cuales se orienta las emociones. Los individuos que no tienen metas claras, luchan sin causas y sin obtener resultados constructivos.

La motivación, a nivel profundo se basa en lo que realmente se desea, es una fuerza interna que nos puede enfocar hacia el mundo exterior. En resumen se puede decir que la motivación como la energía interna que brota hacia afuera en una dirección es una cualidad que distingue al buen líder del excelente.

De igual manera, se considera la empatía como una cuarta dimensión en la inteligencia emocional, la cual constituye la capacidad de captar sentimientos, necesidades e intereses. Esta empatía comprende cinco aptitudes emocionales:

- Comprender a los demás. Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones.
- Ayudar a los demás a desarrollarse. Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad.
- Orientación hacia el servicio. Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- Aprovechar la diversidad. Cultivar las oportunidades a través de personas diversas.
- Conciencia política. Interpretar las corrientes sociales y políticas.

En el mismo orden de ideas, según Smeke (2000) la empatía implica la capacidad de poder entender las emociones que una persona se encuentra experimentando la forma de responder adecuadamente a esas emociones ya sean agradables o desagradables. Es entonces aquella habilidad que nos posibilita comprender lo que otra persona esta pensando y sintiendo en un momento o situación determinada.

Asimismo, Seconds (2004) citado por Smeke (2000) establece que la empatía es definida por los psicólogos de dos formas: por una parte como la identificación y el reconocimiento de la condición interna de otra persona y por otra la identificación y el reconocimiento de la respuesta frente a la crisis y la adversidad que experimenta otra persona.

Por otro lado, Salovey (2000) considera la empatía como una habilidad básica de la inteligencia emocional que permite distinguir con respeto las señales sutiles que los demás emiten, en función del estado emo-

cional en el que se encuentran, permitirá además comprender mejor lo que desean o necesitan y con ello se sentirán comprendidos.

Por ultimo, las habilidades sociales como la quinta dimensión de la inteligencia emocional, constituye las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseadas. Éstas comprenden las aptitudes emocionales:

- Influencia. Implementar tácticas de persuasión efectiva.
- Comunicación. Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.
- Manejo de conflictos. Manejar y resolver desacuerdos.
- Liderazgo. Inspirar y guiar a grupos de individuos.
- Catalizador de cambio. Iniciar o manejar el cambio.
- Establecer vínculos. Alimentar las relaciones instrumentales.
- Habilidades de equipos. Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.
- Colaboración y cooperación. Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.

A este respecto, Goleman (2001) sostiene que cada aptitud emocional interactúa con las otras, esto se aplica sobre todo a la aptitud para el liderazgo. La tarea del líder requiere una amplia variedad de habilidades personales, lo cual va a determinar el alcance del éxito.

Igualmente, Aguaded y col. (2007) consideran las habilidades sociales como un conjunto de conductas realizadas por un individuo e impulsadas por las emociones que conducen a expresar una respuesta u otra en función al contexto interpersonal en el que nos encontraremos.

Por ello es fundamental, analizar, examinar, conocer dicho contexto, con quién nos relacionamos y cuándo se emiten nuestras respuestas tanto las positivas como las negativas, y especialmente estas últimas, permitiéndonos controlarlas mediante el entrenamiento y transformarlas en positivas. Es así como podemos adecuar nuestra conducta a la situación, siendo conscientes de que toda respuesta lleva implícita actitudes, sentimientos, deseos y procediendo a reeducar los aspectos negativos de la misma.

Lo anteriormente planteado, hace posible respetar la conducta de los otros manifestando los sentimientos, opiniones, ideas, convicciones, teniendo siempre en cuenta la presencia de los demás y adaptándonos a la situación concreta en la que se produce la comunicación.

Igualmente, las habilidades sociales permiten resolver y minimizar los problemas inmediatos, y no solo los que se puedan presentar en el momento concreto de la interacción, sino también los futuros, reduciendo la potencialidad de que aparezcan.

Del mismo modo, López (2005) considera que las habilidades sociales determinan la forma como se manejan las relaciones interpersonales y el éxito que se tiene en esta tarea. Como cualquier habilidad, estas pueden ser innatas o se pueden mejorar a través de la experiencia.

La integración de estas dimensiones conforma la inteligencia emocional y en las próximas líneas se hará un análisis de cuales de ellas se encuentran presentes en los docentes que ejercen funciones como coordinadores y jefes de dependencia de la Universidad del Zulia Núcleo Costa Oriental del Lago

Consideraciones metodológicas

En el análisis del marco que determina la investigación, el mismo se ubica dentro del paradigma positivista, el cual, según Cerda (2001) constituye la corriente científica que mas ha influido en la investigación contemporánea asumiendo una posición critica frente a cualquier tipo de tendencia que busca conocimientos por medio de especulaciones físicas o metafísicas. Para los positivistas, la comprobación experimental constituye la amplia fuente de generación de conocimiento científico, afirmación ésta que sustenta la creación de una metodología o lógica de la ciencia que parte del uso de la comprobación de relaciones de causalidad a través de la aplicación de procedimientos matemáticos estadísticos, como único camino para conocer la realidad.

Asimismo, según el nivel de profundidad con el cual se aborda el estudio, la misma según Hernández y Col (2006) es de tipo descriptivo, con diseño de campo, ya que recoge la información directa de los centro de investigación. Al respecto, Méndez (2002) plantea que las investigaciones descriptivas radican en describir algunas características fundamen-

tales de un conjunto homogéneo de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento.

La población estuvo conformada por 33 docentes que cumplen funciones en las coordinaciones académicas y jefes de dependencias de la Universidad del Zulia Núcleo Costa Oriental del Lago. En consideración al reducido tamaño de la población y la accesibilidad a la aplicación del instrumento a la totalidad de la misma, en el estudio se aplico el censo poblacional, por ser una población finita y de fácil acceso, en este sentido, Tamayo y Tamayo (2000), definen censo poblacional como la muestra en la cual entran todos los miembros de la población.

Para la recolección de la información se elaboró un cuestionario constituido por 15 ítems con escala de tipo Likert, cuya validez de contenido se realizó por el juicio de expertos y para la confiabilidad se manejo la técnica estadística de las dos mitades y Spearman Brown arrojando un valor de 0,87. Para analizar el procesamiento de los resultados se utilizó el método de estadística descriptiva, específicamente a través del uso de las técnicas de tendencia central y de variabilidad, mediante la utilización del software estadístico para las ciencias sociales SPSS v.17. Con respecto a la técnica de variabilidad se utilizó la desviación estándar, con el objeto de mostrar el grado de dispersión que se pueda detectar en las distintas respuestas en relación con la escala de medición utilizada y su respectivo rango.

Análisis de los resultados

Cuando los gerentes de una organización encauzan las emociones en una dirección positiva provocan un efecto que en inteligencia emocional se denomina resonancia, por consiguiente, los estados emocionales del líder tienen efectos profundos en sus colaboradores. Enmarcado en esta reflexión, como premisa de estudio y, sobre la base de la importancia del sector educativo como garante de la calidad en la formación de nuevos profesionales, se realizó esta investigación orientada a identificar los factores de inteligencia emocional presentes en los coordinadores y jefes de dependencia de la Universidad del Zulia Núcleo Costa Oriental del Lago.

Es importante acotar que las investigadoras consideraron para la operacionalización de la variable el fundamento desde la perspectiva teórica de varios autores, partiendo de los planteamientos realizados por Goleman (2001) y para el procesamiento de los resultados obtenidos se utilizó el método de estadística descriptiva, específicamente a través del uso de las técnicas de tendencia central y de variabilidad, Los resultados se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Factores de inteligencia emocional

Factores	Gerentes	
	Promedio	Desviación
Autoconocimiento	4,47	0,79
Autorregulación	4,06	0,48
Motivación	4,35	0,65
Empatía	4,39	0,81
Habilidades Sociales	4,29	0,78
Promedio General	4,31	0,70

Fuente: Las investigadoras (2010).

Para la variable factores de inteligencia emocional, medidas a través del autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, se observó un promedio de 4,31 con una desviación estándar de 0,70. En términos generales se evidenció una muy baja dispersión de las respuestas, ubicándose en la categoría alta; afirmando los encuestados que se consideran los factores de inteligencia emocional; logrando de ésta manera laborar dentro de un contexto emocional claramente establecido. Esto concuerda con lo planteado por Goleman (2001) quien afirma que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder automotivarse para manejar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás.

Estos resultados indican que los docentes con funciones académicos administrativos manejan inteligente las emociones, de tal forma que sus acciones garanticen el éxito dentro de la organización.

Con relación al factor autoconocimiento, los resultados muestran un promedio de 4,47 con una muy baja dispersión de las respuestas de

0,79; afirmando los encuestados que con un nivel muy alto; demuestran pleno conocimiento de sus estados emocionales internos; de igual manera, reconocen los efectos de sus emociones y, conocen con certeza sus facultades particulares. Al respecto, de estos resultados Goleman (2001) plantea que el autoconocimiento, consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, se enfoca en etiquetar los sentimientos mientras éstos ocurren.

No es pues, por casualidad que algunos de los componentes de la competencia profesional hagan referencia a la inteligencia emocional, el autoconocimiento, por lo que existen trabajos grupales donde se revisa la experiencia emocional, basados en un esquema de trabajo que reúne el planteamiento de Goleman.

En cuanto al factor autorregulación, se evidencia un promedio de 4,06; con una muy baja dispersión de las respuestas de 0,48; afirmando los encuestados que demuestran control de emociones; de igual manera, aceptan las consecuencias de sus acciones, lo cual los convierte en ejemplo de honestidad y, se adaptan con facilidad a los cambios. De acuerdo a Goleman (2001), la autorregulación se enfoca en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Por tanto, la autorregulación no sería sino un sistema de control que supervisaría que nuestra experiencia emocional se ajustase a nuestras metas de referencia.

De tal forma, un directivo debe escoger cuidadosamente sus palabras, en el momento de dirigirse a los miembros de la organización sin hacer juicios precipitados. Los individuos que tienen control de sus sentimientos e impulsos, son razonables y capaces de crear un ambiente de confianza y equidad. En este tipo de ambiente disminuyen los conflictos internos y se logra maximizar la productividad.

En relación al factor motivación, los resultados para los gerentes en cuanto a su promedio fue de 4,35, con una desviación de 0,64; ubicándose en la categoría muy alta; afirmando los encuestados que transmiten su afán de triunfo, el cual los convierten en una pauta de motivación al logro para sus colaboradores; de igual manera, se comprometen con los objetivos de la organización; asimismo, transmiten optimismo como condición para enfrentar obstáculos.

Plantea Robbins (2005) que la motivación son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Este factor es

descriptivo de los líderes comunicadores de altas expectativas a los seguidores, inspirándoles a través de la motivación a llegar a estar comprometidos y ser parte de una visión compartida en la organización.

En el contexto de la inteligencia emocional, motivación significa usar nuestro sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento, en otras palabras, es el combustible que nos permite llevar a cabo lo que nos proponemos. Las personas motivadas tienen empuje, dirección y resolución.

En relación al factor empatía, se evidencia un promedio para los gerentes de 4,39; con una muy baja dispersión de las respuestas de 0,81; ubicándose en la categoría muy alta; afirmando los encuestados que comprenden con facilidad a sus compañeros, interesándose en sus necesidades; de igual manera contribuyen con el desarrollo de sus colaboradores y, demuestran orientación al servicio, centrándose su esmero en la atención de los clientes.

Sobre esta base, para Cooper y Sawaf (2004), la empatía, es la capacidad de captar de sentimientos, necesidades e intereses. Por otro lado, la empatía involucra nuestras propias emociones, y por eso entendemos completamente los sentimientos de los demás, porque los sentimos en nuestros corazones además de intuirlos con nuestras mentes.

Pero además, y fundamentalmente, la empatía encierra la comprensión de las perspectivas, pensamientos, deseos y creencias ajenas. En este sentido, las personas que tienen empatía son más apropiadas a las señales sociales que demuestran lo que otros requieren o aspiran. Esto los hace mejores en profesiones tales como la enseñanza, medicina, las ventas y la administración.

En lo que se refiere al factor habilidades sociales, los resultados evidencian un promedio de 4,29; con una muy baja dispersión de las respuestas de 0,78; ubicándose dentro de la categoría muy alta; afirmando los encuestados que demuestran su capacidad de persuasión en el manejo de conflictos; asimismo, utilizan su capacidad de comunicación para incentivar el cambio; de igual manera, demuestran capacidades de liderazgo.

Estos resultados ratifican que las habilidades sociales están conformadas por aspectos emocionales que se desarrollan a partir del entrena-

miento de la autoconfianza., motivación, autocontrol, autodisciplina, responsabilidad, adaptabilidad, saber escuchar y comunicar; los cuales constituyen dotes de cooperación y negociación. Además, en el manejo de las habilidades sociales la comunicación ha sido y siempre será una de las herramientas principales.

En términos generales la variable inteligencia emocional presenta un promedio de 4,31, con una muy baja dispersión de las respuestas, ubicándose en la categoría alta; afirmando los encuestados que se consideran los factores de inteligencia emocional; aptitudes emocional; logrando de esta manera laboral dentro de un contexto emocional claramente establecido.

Conclusiones

Una vez procesados y analizados los resultados obtenidos se puede concluir que: Se evidencia que los factores de inteligencia emocional mencionados por Goleman, se encuentran presentes en quienes tienen la responsabilidad de ejercer cargos académicos administrativos en los actuales momentos en la Universidad del Zulia Núcleo Costa Oriental del Lago.

Por lo tanto, los encuestados señalaron que dentro de su acción gerencial emplean los factores vinculados a la inteligencia emocional, tales como el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales: lo cual permite desarrollar sus actividades de acuerdo a los objetivos planteados y lograr orientar a sus seguidores sobre una base de confianza y respeto.

De igual manera queda demostrado que los gerentes del sector educativo se consideran capaces para enfrentar los retos, con capacidad creativa, innovadora, estratega y proactiva, a su vez interpretan los cambios manifiestos constantemente en los escenarios mundiales.

Referencias bibliográficas

Aguaded, J. y Fonseca, C. (2007). **Enseñar en la universidad. Experiencias y propuestas para la docencia universitaria: Experiencias y propuestas para la docencia universitaria.** México. Edition: illustrated. Publicado por Netbiblo.

Álvarez, M. (2009). **El equipo directivo: Recursos técnicos de gestión**. Caracas Venezuela: Editorial Laboratorio educativo.

Cerda, H. (2001). **Como elaborar proyectos. Diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales y educativos.** Bogotá. Cooperativa Editorial Magisterio.

Cooper, R y Sawaf, A. (2004). **La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones**. Colombia. II Edición. Grupo editorial Norma Colombia.

Goleman, D. (2001). **La inteligencia emocional. Porqué es más importante que el cociente intelectual.** Buenos Aires, Vergara.

Hernández S, Fernández C, Y Baptista L, (2003). **Metodología de la investigación**. México. Editorial Mc Graw Hill.

López, M. (2005). **Inteligencia Emocional**. México. Publicado por Ediciones Gamma S.A.

Méndez, C. (2002). **Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación.** Colombia. Editorial McGraw Hill.

Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (2007). **Proyecto nacional de universidad politécnica.** Documento presentado a las autoridades del Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior y la Comisión Académica Nacional para su revisión y decisión. http://www.fenasinpres.org/documentos. Consultado 20/07/2010

Novel M. Gloria y Lluch C. María. (2005) **Enfermería psicosocial y salud mental.** España. Publicado por Elsevier.

Pérsico, L. (2003). **Inteligencia emocional**. Editorial Libsa, S.A., Alcobendas. Publicado por Editorial Ramón Areces.

Robbins, S. (2005). **La administración en el mundo de hoy.** México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Salovey, P. y Mayer, J. (2000). **Inteligencia Emocional, Imaginación, Cognición y personalidad.** Vol. 9, Nro. 3 New York.

Samper, I. (2002). **La ética en la empresa: depende de mí**. Barcelona. España.

Silíceo A, A. (1997). **Líderes para el siglo XXI.** México: editorial Mc Graw Hill.

Smeke, S. (2000). **Alcanzando la inteligencia emocional.** Ediciones Ruz.

Sterrett, E. (2003). **Guía del directivo para inteligencia emocional: De la gestión al liderazgo.** Centro de Estudios Ramón Areces. Edition: illustrated

Tamayo Y Tamayo (2000). **El proceso de investigación científica.** México. 3era Edición. Editorial Lumisa S.A.

Weisinger, H. (2001) **La inteligencia emocional en el trabajo**. Buenos Aires, Vergara.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 276 - 284

Cómo redactar el título de una investigación

Marcos Fidel Barrera Morales
Programa de formación en investigación y gestión tecnológica,
Universidad del Zulia. marfibamo@hotmail.com , cieasypal@gmail.com

Resumen

Variadas dificultades confrontan los investigadores cuando se proponen precisar el título de una investigación, especialmente cuando asumen la tarea de hacerlo a partir de las orientaciones de los manuales y las exigencias institucionales. La aparente confusión entre título y tema, y el deseo de proveer información suficiente -que incide en el tamaño de los títulos, ameritan precisar criterios, en aras de identificar los elementos necesarios, de acuerdo a los aspectos nucleares sobre los cuales se elabora un trabajo científico: qué, acerca de, por qué, para qué, quiénes, cuándo, dónde, cómo, con qué, cuánto. Los títulos cumplen un propósito enunciativo y otro didáctico y su formulación debe facilitar la identificación del trabajo, a partir de los elementos que contiene.

Palabras clave: investigación, titulo, tema, elementos.

How to Write a Research Title

Abstract

Various difficulties confront researchers when they set out to specify the title of a research project, especially when they do it based on guidance manuals and institutional requirements. The apparent confusion between title and subject and the desire to provide sufficient information, which affects title size, mer-

RECIBIDO: 20/07/2011 ACEPTADO: 25/10/2011

its specifying criteria in order to identify the necessary elements, according to the core issues on which a scientific work is developed: what, about what, why, for what purpose or person, who, when, where, how, with what and how much. Titles serve an enunciative as well as a didactic purpose and their language should facilitate identifying the work based on the elements it contains.

Keywords: research, title, subject, elements.

Introducción

El título es el sello de distinción de todo buen producto académico. Es curiosa la forma como se resuelve el título de una investigación. En algunas oportunidades, es lo primero que se determina; en otras, su elección se deja para el final del trabajo; y no faltan ocasiones en las que el título se resuelve, en la marcha. En protocolos académicos, éste se fija de acuerdo al instructivo que se tenga. Y en aquellas instituciones que carecen de lineamientos, queda sujeto al arbitrio de cada quien. Lo cierto del asunto es que el título –como todos los demás aspectos de un trabajo científico, especialmente en cuanto a la forma de presentación–, es algo de real importancia. Por ello, bien merece que se estudie su estructura, sea cual sea la oportunidad en que se haga, pues obligan la dificultad aparente de su enunciado y las habituales confusiones a la hora de fijar políticas para su enunciado.

Es importante tener en cuenta que en un proceso metodológico y de investigación primero se resuelven el área temática, el evento de estudio, la pregunta de investigación y los consiguientes objetivos (Hurtado, 2008). Le siguen muchas cosas más, como el diseño metodológico, el abordaje, las técnicas, los instrumentos... Y el título de la investigación. Las reflexiones que siguen se orientan a precisar cuáles aspectos se tienen en cuenta para su formulación, como necesarias, y cuáles son opcionales.

El título y el tema

Un primer aspecto que es necesario tener presente es el relativo a la diferenciación entre título y tema. El título es la manera mediante la cual se advierte, con criterio práctico, acerca de una obra y de su contenido. Por ello, busca ser atractivo, motivacional e incitar a la consulta. El tema,

por su parte, alude al acerca de qué trata algo: es la referencia directa al área de de interés (Sautu, otros. 2005: 67), al ámbito en el que una determinada investigación se desarrolla, o aquello de lo que un tratado, documento o producto trata, en sentido general. Un título es más significativo –con respecto al tema–, en cuanto a que contiene mayor información que el simple enunciado de la disciplina, campo o área en el cual se inscribe el trabajo en cuestión. El título abarca más contenidos.

Es conveniente diferenciar, en torno a los títulos, los variados usos, referidos unos al quehacer periodístico y otros al acontecer académico e investigativo. En el primero, el título busca llamar la atención, interesar al destinatario e inducir a la lectura, y está centrado en aquello que determina el interés general de la información. Este aspecto lo desarrolla Villar-Borda al señalar que, en el caso de la experiencia destinada a comunicar algo y donde el título juega importancia, "El periodista comienza por sentir el impacto que el hecho produjo en él y luego piensa en los demás sectores de la población" (Villar, 2004:592). Esta percepción lleva a precisar los aspectos generales de la información y, por supuesto, la respectiva titulación. Por lo regular los medios impresos, audiovisuales y digitales ponen énfasis en la formulación del título, y lo reservan para quienes desarrollan cierta perspicacia o se destacan por la habilidad en su construcción. Caso particular ocurre en noticieros radiales donde prácticamente la información se fusiona en un sólo constructo: la noticia es en sí misma una frase, pues la temporalidad y el formato obligan la brevedad.

En el mundo académico, por su parte, los títulos se desprenden de los criterios generales que orientan la investigación –pero no necesariamente los expresan todos–, tales como:

- Qué (es): Plantea el qué hacer, indica el tipo de investigación.
- Acerca de: Tiene que ver con el tema, área, disciplina, campo, ciencia.
- Quiénes: Se refiere a las unidades de estudio.
- Para qué: Hace alusión a los objetivos.
- Cuándo: Remite a la temporalidad.
- Dónde: Plantea la contextualización del estudio, la ubicación geográfica o situacional.

Los anteriores elementos llevan a precisar algunos puntos derivados de la teoría de la comunicación –que se expresan en la pregunta de investigación–, algunos de ellos a tener en cuenta en la determinación de los elementos constitutivos de los títulos y relacionados directamente con las categorías lógicas aristotélicas (Aristóteles, 1982) y con los elementos de la investigación (Hurtado, 2010) y de la planificación (Barrera, 2010): qué, acerca de qué, quiénes, por qué, para qué, cuándo, dónde, con qué, cómo, cuánto… Según esto, en la formulación del título importa el conocimiento general de la investigación, especialmente los aspectos relativos al qué, al área temática, al evento de estudio, al objetivo (Hurtado, 2010a y Ballestrini, 2001), al contexto…

Los títulos de orientación académica tienen un propósito informativo, por supuesto, y a su vez, didáctico: comunican, y advierten sobre el contenido de una manera directa, de forma que den cuenta inicialmente de datos que permiten tomar la decisión, a cualquier investigador, de interesarse en el documento, o de obviar su consulta. Su formulación es de tanta importancia, que no falta quiénes sugieran que para complementar su propósito se apele a los subtítulos (Blaxter y otros, 2000: 314), cosa que puede no ser la más indicada porque el título, como título, debe tener capacidad comunicativa suficiente. Esto implica aportar la información necesaria para valorar la naturaleza del trabajo y del contenido del documento, con un sentido de brevedad, que lo distingue.

La formulación del título

Es necesario tener en cuenta que dos aspectos que permiten orientar la elaboración del título de toda propuesta científica (en alusión al informe), son el objetivo y la pregunta (Hurtado, 2010).Estos dos componentes de la iniciativa y del desarrollo metodológicos proveen información suficiente, de la que se abstraen los puntos a tener en cuenta como guías –más no normas–, para la elaboración del título: qué, acerca de, en quiénes, cuándo y dónde. Es conveniente advertir que en el título no siempre van a estar todos los elementos, como lo advierte Hurtado, en *El proyecto de investigación*: "Los aspectos que deben estar contenidos o reflejados en el título son el área temática, los eventos de estudio y el nivel u holotipo de investigación (2010: 56). El uso de estos y otros elemen-

tos está en concordancia con las necesidades comunicacionales, determinados por el contexto, llámese universidad, empresa, organización, centro de investigación. Algunos de los elementos, por supuesto, son constantes en todo título, y su ausencia implica vacío informativo de importancia. Otros, por su parte, pueden obviarse en su enunciado por estar presentes, de manera tácita o implícita. De esta manera, los aspectos a tener en cuenta en la formulación de objetivos –a la manera de este propósito de titulación–, son:

Elementos básicos de la formulación de títulos

- El qué hacer, que advierte sobre el tipo de investigación: si es exploratoria descriptiva, analítica, comparativa, explicativa, predictiva, proyectiva, interactiva, confirmatoria y evaluativa (Hurtado, 2010).
- El acerca de, que informa sobre dos aspectos esenciales: el área temática y el evento de estudio, sobre los cuales versa el trabajo.
- El quiénes, que remite a las unidades de estudio, a las entidades poseedoras de la información y motivadoras del interés real de la investigación, cosa que también alude a las fuentes.
- El dónde, que indica el lugar en el que se desarrolla la investigación. Provee datos acerca del sitio, a fin de asomar rasgos de la contextualización.
- El cuándo, propicia la identificación de la fecha, época o período en el que ocurre la investigación (Barrera, 2008), como es el caso de investigaciones históricas. Si el diseño es, por ejemplo, retrospectivo, evolutivo, el cuándo debe estar contenido en el título. Si es contemporáneo, el cuándo se expresa en la fecha del informe y no es necesario colocarlo en el título.

Conviene insistir sobre un aspecto, ya advertido: la explicitación de estos u otros aspectos presenta variaciones, ya que está en correspondencia con factores de contextualización y según las maneras de giro y de estilo que ocurren en cada investigación. De ahí que sea conveniente que el interesado estudie formas, realice ejercicios y redacte variaciones, hasta que esté seguro de que la explicitación sea la más apropiada.

Ejemplos de titulación

Un título está conformado por la seguidilla de elementos constitutivos, con las variaciones de estilo y de oportunidad, tales como: qué tipo de ejercicio es, acerca de qué trata el trabajo, a quiénes compromete, el dónde y el cuándo ocurre según observaciones de oportunidad, previas. El orden, preeminencia y énfasis es variado, tal y como se puede apreciar en los siguientes ejemplos:

Ejemplo uno

En una investigación de urbanismo la pregunta, es:

¿Cuál sería el algoritmo hamiltoniano que permitiría la resolución de los problemas de vialidad y circulación que presenta el centro comercial y empresarial de la ciudad de Maracaibo?

Su objetivo es: Diseñar el algoritmo hamiltoniano capaz de orientar acerca de la resolución de dificultades de fluidez y circulación del centro comercial y empresarial de la ciudad de Maracaibo, Venezuela.

Al desglosar estos aspectos, con base en las categorías anteriores, se tiene, entonces:

- Qué: Diseñar, lo que corresponde a una iniciativa, a una propuesta, a un diseño. En términos metodológicos, define justamente una investigación proyectiva.
- Acerca de: El problema de fluidez del tráfico, de viabilidad y circulación.
- Quiénes: Conductores, peatones, habitantes de la ciudad, especialmente los que ocupan y transitan por el centro.
- Dónde: Centro de la ciudad del Maracaibo, estado Zulia, en Venezuela.
- Cuándo: En el tiempo presente-pasado, al que alude la investigación.

En consecuencia, el título de la investigación es: Diseño de algoritmo hamiltoniano para la solución de problemas de vialidad y circulación del centro comercial y empresarial de la ciudad de Maracaibo, Venezuela.

Ejemplo dos

Una investigación tiene la siguiente pregunta:

¿Cuál es la *weltanschauung* que subyace en la novela de Gabriel García Márquez, La increíble y triste historia de la cándida Eréndira y su abuela desalmada?

Su objetivo es: Precisar la *weltanschauung* presente en la novela La increíble y triste historia de la cándida Eréndira y su abuela desalmada, de Gabriel García Márquez.

Las categorías contempladas para la formulación del título, son las siguientes:

- Qué: Efectuar un acercamiento a la novela a fin de determinar aspectos que están presentes, para lo cual hay que hacer un ejercicio de búsqueda y abstracción. Corresponde, entonces, el tipo de investigación a una analítica.
- Acerca de: Determinación de la *weltannschauung*. En los personajes de la obra, considerando eventualmente la intervención del autor.
- Dónde: En la novela de García Márquez.
- Cuándo: Alude al tiempo histórico de la novela, en relación a los tiempos de escritura y del ejercicio investigativo

En consecuencia, el título de la investigación, es: Análisis de La increíble y triste historia de la cándida Eréndira y su abuela desalmada, de Gabriel García Márquez, en términos de su *weltanschauung*.

Ejemplo tres

En una investigación destinada a ser presentada como trabajo de ascenso la pregunta, es: ¿Se pueden considerar las actitudes de quienes fungen como jefes, en la empresa de calzado X, justificación real de la baja en el rendimiento laboral de los trabajadores, en el primer semestre del año 2011?

Su objetivo es: Establecer la relación existente entre la actitud de los jefes y el rendimiento laboral de los empleados, en la empresa de calzado X.

Al determinar los elementos, se tiene:

- Qué: Determinar relación de causa y efecto. Corresponde a una investigación confirmatoria.
- Acerca de: Actitudes y rendimiento laboral.
- Quiénes: En los trabajadores y personal directivo.
- Dónde: En la fábrica de calzado X.
- Cuándo: Primer semestre del año 2011.

Según lo anterior, el título de la investigación es: Relación entre la actitud de directivos y el rendimiento laboral en la empresa de calzado X en el primer semestre de 2011.

Ejemplo 4

En una investigación de economía la pregunta, es: ¿Cuáles son las características macroeconómicas del mercado internacional actual, en los distintos aspectos que lo constituyen?

Su objetivo, es: Identificar las características actuales macroeconómicas del mercado internacional.

Al determinar los elementos, se tiene:

- Qué: Precisar las características del mercado. Alude directamente a una investigación descriptiva.
- Acerca de: Características macroeconómicas.
- Dónde: Mercado mundial.
- Cuándo: En el tiempo presente.

Con base en lo anterior, el título de la investigación, es: Características macroeconómicas del mercado internacional.

Ejemplo 5

En una investigación de filosofía la pregunta, es: ¿Cuáles aspectos del simbolismo antropológico expuestos por Ernst Cassirer establecen una relación binaria de parecido-distinción con los argumentos en torno a la teoría del símbolo de TzvetanTodorov?

Su objetivo, es: Establecer parecidos y diferencias (distinciones cartesianas) entre los argumentos de Ernst Cassirer con respecto al *homo symbolicus* y la teoría del símbolo de TzvetanTodorov.

Si se precisan los elementos de la titulación:

- Qué: Establecer parecidos y diferencias (distinciones cartesianas). La investigación es comparativa.
- Acerca de: Los argumentos de Ernst Cassirer sobre el *homo symbolicus* y la teoría del símbolo de TzvetanTodorov.

Con base en lo anterior, el título de la investigación, es: Similitudes y diferencias entre el *homo symbolicus* de Ernst Cassirer y la teoría del símbolo de TzvetanTodorov.

Referencias bibliográficas

Aristóteles (1982). **Lógica.** Barcelona: Orbis.

Ballestrini, M. (2001). **Cómo se elabora el proyecto de investigación.** Caracas: Servicio editorial.

Barrera, M. (2010). **Planificación prospectiva y holística.** Caracas: Quirón.

Barrera, M. (2008). **Cómo elaborar proyectos urgentes.** Bogotá: Quirón.

Blaxter, L.; Hughes, C. y Tight, M. (2000). **Cómo se hace una investigación.** Barcelona: Gedisa.

Hurtado, J. (2010a). **El proyecto de investigación.** Bogotá: Quirón.

Hurtado, J. (2010b). **Metodología de la investigación.** Guía para la compresión holística de la ciencia. Bogotá: Quirón.

Hurtado, J. (2008). **Cómo formular objetivos de investigación.** Caracas: Quirón.

Sautu, R.; Boniolo, P.; Dalle, P. y Elbert, R. (2005). **Manual de metodología.** Buenos Aires: Clacso.

Villar, C. (2004). **La pasión del periodismo.** Bogotá Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 285 - 301

Gerencia de los procesos administrativos-contables en empresas contratistas petroleras

César Martínez, Janeth Rincón y Magdy De las Salas
Programa de Ciencias Económicas y Sociales, Núcleo LUZ-COL.
c_martinez600@yahoo.es , rinconym@gmail.com
magdymai@hotmail.com

Resumen

El propósito de esta investigación es analizar los procesos administrativos-contables aplicados en las empresas contratistas petroleras de perforación del municipio Lagunillas estado Zulia, con la finalidad de fortalecer el desarrollo gerencial venezolano. Para realizar esta investigación se revisaron los aportes teóricos de Catacora (1998), Melinkoff (2005) y Chiavenato (2005) referidas al proceso administrativo y contable, lo que permitió caracterizar la variable de estudio. Se diseñó una investigación analítica, enmarcada dentro de los estudios de campo, transversal, de tipo descriptivo, no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible. Se utilizó el análisis estadístico descriptivo y los resultados muestran alto nivel de ejecución en el cumplimiento de los elementos del proceso administrativo-contable aplicado por las gerencias, tales como: diagnóstico, pronóstico, planificación operativa, coordinación, control y valoración. Las conclusiones destacan efectiva aplicación de los procesos según las bases teóricas y leves áreas susceptibles de mejoras en la fase de planificación, conducentes al éxito empresarial.

Palabras clave: procesos administrativos-contables, gerencia, contratistas petroleras.

RECIBIDO: 02/12/2010 ACEPTADO: 29/08/2011

Management of Administrative-Accounting Processes in Oil Company Contractors

Abstract

The purpose of this research is to analyze the administrative-accounting processes applied in contracting companies for oil drilling in the Lagunillas municipality, State of Zulia, in order to strengthen Venezuelan management development. To carry out this research, the theories of Catacora (1998), Melinkoff (2005) and Chiavenato (2005) concerning the administrative and accounting process were reviewed, making it possible to characterize the study variable. Analytical research was designed, framed within a cross-sectional, descriptive, non-experimental field study in the feasible project mode. Descriptive statistical analysis was used and the results show a high level of execution in implementing elements of the administrative-accounting process applied by the managers, such as: diagnosis, prognosis, operational planning, coordination, monitoring and evaluation. Findings highlight the effective implementation of processes according to the theoretical bases and minor areas with room for improvement in the planning phase, leading to business success.

Key words: administrative-accounting processes, management, oil contractors.

Introducción

Esta Investigación se circunscribe alrededor de aspectos relacionados con la gerencia de los procesos administrativos-contables en las empresas contratistas petroleras del municipio Lagunillas del estado Zulia. El análisis del entorno y de los procesos desarrollados óptimamente conducen a la rentabilidad y productividad empresarial. Este nivel garantiza una efectiva aproximación a la realidad actual signada por nuevas formas de gerenciar teniendo una visión holística, social, política y económica, en la cual se impone una gerencia dirigida a definir los conocimientos en conexión con el entorno de la organización.

El presente artículo tiene como objetivo analizar los procesos administrativos-contables, en las empresas contratistas petroleras de perforación del municipio Lagunillas, adscritas a la Asociación de Comerciantes e Industriales de Lagunillas (A.C.I.L), sirviendo como guía fundamental, a partir del cual se ofrece un apropiado marco teórico y metodológico

desde donde se establecen conexiones de naturaleza reflexiva, entre los procesos administrativos y contables en las mencionadas empresas. El apoyo de esta investigación impone la necesidad de no reducir su análisis al desglose de sus segmentos, sino de ampliarlo al establecimiento de articulaciones entre los diferentes aspectos que se desenvuelven gerencialmente alrededor del país.

Para cumplir con los propósitos, promoviendo un análisis crítico de la realidad actual en el área descrita, se parte de un análisis situacional de las organizaciones y seguidamente se determina el cumplimiento de los elementos del proceso administrativo-contable en sus actividades, encaminados a la obtención de resultados que faciliten el proceso de toma de decisiones.

Desde el punto de vista práctico, se hace necesario dar especial atención a gerenciar con procedimientos administrativos y contables óptimos, sobre todo en la elaboración de las estructuras de costos y ofertas económicas en el sector petrolero, debido a que las variaciones reales que se producen en este entorno cambiante, deben ser analizados y ponderados proactivamente por la gestión.

Gerencia de los procesos administrativos-contables

Procesos administrativos

Se destacan en esta investigación el desarrollo de los siguientes procesos administrativos y contables, los cuales sirvieron de marco del estudio:

Según Melinkoff (2005), los procesos se descomponen en una serie de procedimientos administrativos y estos son la realización de una serie de labores en forma orgánica guardando una sucesión cronológica en la manera de realizar esas labores.

De acuerdo a Gómez (2004) proceso, son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción, más que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse. Así mismo define procedimientos, como el conjunto de rutinas especificas de trabajo en la que

se incluye el flujo de documentos, la manutención de registros, el establecimiento de normas de trabajo, arreglo de espacio y otros similares.

En el ámbito de proceso, Melinkoff (2005), destaca la serie de acciones u operaciones que se realizan de acuerdo con unas normas, unos principios, leyes y reglas.

Los procesos son de orden natural y social y tienen la facultad de hacer pasar un elemento material o situacional social, de un estado a otro, a través de procedimientos, que se suceden hasta completar el ciclo que la transformación requiera, sea de orden material o social. La sucesión constante de cambios cuantitativos y cualitativos producen estas transformaciones.

Los pasos administrativos tienen un marcado signo social, porque afectan directamente el elemento humano y por el carácter eminentemente social de la producción en la que tienen una participación activa. El trabajo del hombre lleva el mayor peso en la realización de esos procesos para la gerencia, entre los que destacamos: la planificación, coordinación, ejecución y control.

Los procesos son un medio, un instrumento por excelencia, para alcanzar los fines, objetivos y metas de toda organización. Es por eso que todo objetivo debe ser trazado estableciendo bases racionales de instrumentación, que significa crear la compatibilidad entre los objetivos y los medios, que sirven para actuar sobre los objetos que han de ser transformados.

Todo proceso se descompone en una serie de procedimientos, y estos a su vez en métodos, así existe la secuencia lógica y orgánica entre ellos. Cuando se establece un cuerpo coordinado de procesos, procedimientos y métodos, estamos en presencia de lo que se conoce como sistema.

Procesos contables

Dentro de la organización administrativa pueden establecerse éstos y Catacora (1998) los define como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la organización en los libros de contabilidad. Desde el punto de vista del análisis se pueden establecer procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuen-

tas de los estados financieros. Entre de estos procedimientos contables destaca el ajuste por inflación. Realizarlo, permite conocer en profundidad todas las operaciones que afectan en este entorno (inflacionario) los estados financieros.

Gerencia de los procesos administrativos-contables

Según Martínez (2008) son las competencias básicas e integrales realizadas por la dirección de la organización fundamentada en normas, dirigidas a lograr el desenvolvimiento óptimo de sus actividades y el registro oportuno de sus transacciones financieras.

Elementos del proceso administrativo-contable

Se tratará el proceso gerencial en particular; destacando sus características y fundamentos más importantes. Melinkoff (2005), afirma que los elementos del proceso administrativo-contable son: Diagnóstico, Pronóstico, Planificación Operativa, Coordinación, Control y Valoración, los cuales serán considerados a continuación por etapas:

- **Diagnóstico:** El diagnóstico es el proceso mediante el cual se estudia, se analiza, se escruta el pasado y presente de una situación, la cual puede ser social, económica, política, entre otras. Es lo que el enfoque Fayoliano denominó el estudio general, cuando especificó sus procedimientos administrativos. Aunque muchos autores lo identifican en forma incorrecta con un elemento administrativo, señalado por el mismo autor, denominado previsión.

  El diagnóstico es, en realidad, una parte de la planificación, ya que es un elemento integrante del llamado proceso de formulación, que abarca, además, el pronóstico y la propia confección del plan.

- **Pronóstico:** El pronóstico no está encaminado a la acción, sólo prepara para ésta. Es un proceso que debe culminar necesariamente en la planificación, tanto económica como administrativa; de lo contrario sus resultados serán limitados, servirán sólo como fuente de información. No obstante, sobre este aspecto existen posiciones encontradas.

  Este proceso sí se identifica con el elemento fayoliano denominado Previsión, aunque algunos autores lo consideran como la manifestación objetiva de la previsión. El pronóstico prevé el comporta-

miento de la economía, de los negocios y otras variables del desarrollo coyuntural, dados en conjunto de parámetros. Es el intento de formarse un juicio sobre el curso probable de los hechos. Supone hacer alguna referencia sobre el concepto de coyuntura económica, dadas las relaciones, entre la economía y la administración.

- **Planificación:** La planificación involucra la idea central de racionalidad, entendiéndose como tal el hecho de que, existiendo una multitud de posibilidades de acción, se elija racionalmente cuáles son las mejores alternativas. Esto tiende a la organización y reglamentación de la producción y a la adaptación de un fin. Si se trata de una planificación de orden nacional, ese fin no será otro que la satisfacción de las necesidades sociales. En el caso de una empresa, será una producción eficiente que implica la satisfacción de orden material, espiritual y social dentro y fuera de la organización.
- **Coordinación:** Existe otro concepto que suele confundirse con la coordinación, que es el de cooperación, no obstante haber entre ellos ciertas diferencias. La coordinación es un proceso integrador y armonizador, que se ocupa de la sincronización de las labores, con atributos de monto, tiempo y dirección; tiene un significado más amplio que la cooperación.
- **Control y valoración:** El control es un proceso muy importante de la función administrativa. Se aplica por igual a todos sus actos, a las cosas y productos, a las personas y aun al propio gobierno de la empresa, como a sus funciones básicas.

  Asegura la existencia de un programa en función ejecutoria –que significa su aplicación, y a tiempo– además puede determinar que el personal es capaz y que está siendo utilizado adecuadamente. A través del control, se verifica el desarrollo de algunos principios puestos en práctica por el gobierno de la empresa, tales como la disciplina y la unidad de mando y dirección. Además, el control permite conocer, en su justo término, la deficiencia de algunos procedimientos.

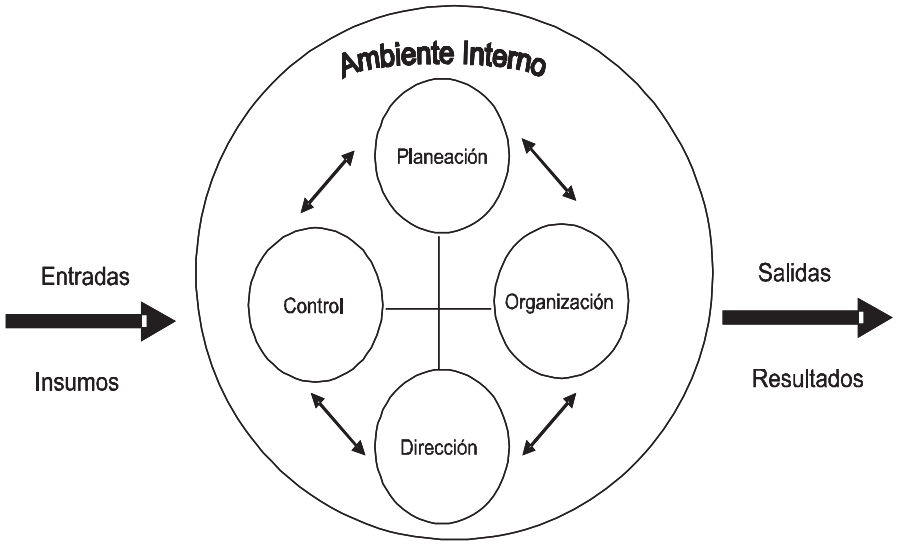
El despliegue del proceso administrativo

Según este despliegue Chiavenato (2005) expresa que: la estrategia es puesta en marcha mediante la acción empresarial. Para ser eficaz, ne-

cesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se consideran por separado, planeación, organización, dirección y control constituyen funciones administrativas; cuando se toman en conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos, conforman el proceso administrativo.

El proceso no es una situación inmóvil, estancada ni estática, sino móvil, continua y sin comienzo ni fin, en una secuencia fija de eventos. Los elementos del proceso interactúan, es decir, cada uno afecta a los demás. En consecuencia, las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control no constituyen entidades separadas, aisladas sino que, por el contrario, son elementos interdependientes que interactúan y ejercen fuertes influencias recíprocas.

El proceso administrativo no es sólo una simple secuencia ni un ciclo operativo de funciones –planeación, organización, dirección y control–, sino que conforma un sistema en el que el todo es mayor que la suma de las partes, gracias al efecto sinérgico (figura 1).

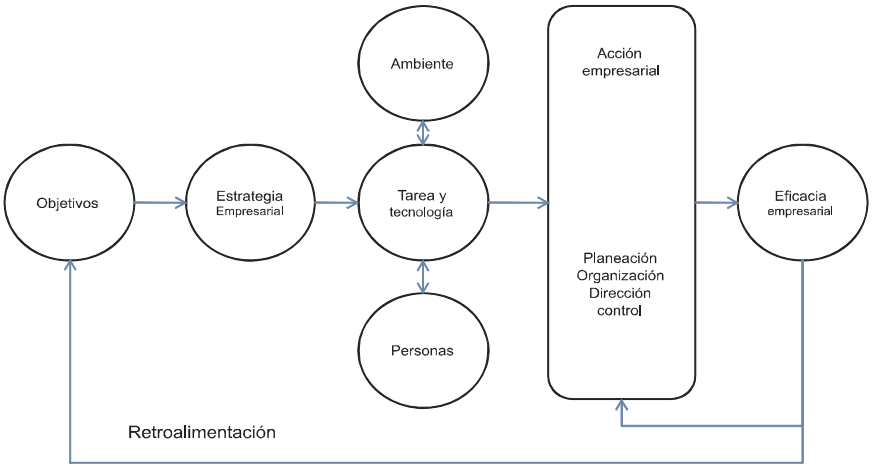


Proceso Administrativo como sistema abierto

Fuente: Chiavenato (2005).

Figura 1. El proceso administrativo. Sistema abierto.

El proceso administrativo desplegado, es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial. Después de definir los objetivos empresariales y formular la estrategia que la empresa pretende desarrollar, analizando el ambiente que rodea a la empresa, la tarea que debe desempeñarse y la tecnología que se utilizará, así como las personas involucradas, debe administrarse la acción empresarial que pondrá en práctica la estrategia seleccionada. En la administración de la acción empresarial entra en juego el proceso administrativo para planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa en todos los niveles de actuación. Tal como puede verse en la figura 2 de Chiavenato (2005):



Proceso administrativo como medio de ejecución de la estrategia empresarial

Fuente: Chiavenato (2005).

Figura 2. El proceso administrativo de ejecución en la estrategia empresarial.

El proceso administrativo en los diversos niveles de la empresa

Cada nivel organizacional debe cumplir un papel en la acción empresarial destinada a poner en marcha la estrategia. En otras palabras los niveles institucionales, intermedios y operacionales desempeñan un papel diferente frente a la estrategia empresarial y el proceso administrativo, como puede apreciarse en el cuadro 1.

Cuadro 1. El proceso administrativo. Niveles de la empresa

Niveles de actuación	Niveles de proceso administrativo			
	Planeación	Organización	Dirección	Control
Institucional	Determinación de objetivos y planeación de las estrategias	Diseño de la estructura organizacional	Política directrices y conducción del personal	Controles globales y evaluación del desempeño empresarial
Intermedio	Planeación tácticas y asignación de recursos	Estructura de órganos y cargos. Rutinas y procedimientos	Gerencia y aplicación de recursos para establecer la acción empresarial y lograr el liderazgo	Controles departamental es y evaluación de desempeño departamental
Operacional	Planes operacionales	Métodos y procesos de trabajo y operación.	Dirección, supervisión y motivación del personal	Controles individuales y evoluciones del desempeño individual

Fuente: Chiavenato (2005).

Metodología

De acuerdo a la problemática planteada referida a analizar los procesos administrativos-contables de las empresas contratistas prestadoras de servicios petroleros, el presente estudio se clasificó como analítico, el cual tiene como objetivo analizar un evento y comprenderlo en término de sus aspectos evidentes.

El tipo de diseño a utilizar es el no experimental, por cuanto no se manipularon deliberadamente las variables de estudio, porque ya han sucedido en su contexto natural. Así mismo, el estudio se identifica como diseño Transversal Descriptivo, el cual tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan en la variable, en un único momento, en este caso, procesos administrativos-contables, durante el año 2008.

Al mismo tiempo, el tipo de investigación se identifica con los estudios de campo, el cual se orienta a recolectar la información relacionada con el estado actual de las personas, objetos, situaciones o fenómenos tal cual se presentan al momento de la recolección.

Dentro de este contexto, para los fines de la investigación, la población estuvo constituida por 18 gerentes de las empresas contratistas petroleras de servicios de perforación adscritas a la Asociación de Comerciantes e Industriales del Municipio Lagunillas (A.C.I.L.), por lo que se realizó un censo poblacional.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos a utilizar para realizar el estudio fue la observación, proceso por el cual se perciben hechos o fenómenos, en forma directa o con el auxilio de instrumentos apropiados bajo rigurosas condiciones de control que facilitan la confiabilidad deseada.

La investigación se realizó a través de un diseño de campo y la recolección de datos se llevó a cabo mediante un instrumento tipo cuestionario, dirigido a Ia fuente de información: gerencia de las empresas contratistas petroleras. Para lograr este propósito, se procedió a la elaboración de una matriz de objetivos o mapa de variable en la cual se reflejan coherentemente los objetivos de la investigación, dimensiones e indicadores.

En tal sentido, el cuestionario se estructuró en ítemes, con un escalamiento tipo Likert de cinco (5) alternativas de respuestas. La validez de contenido se realizó mediante la técnica de juicio de diez expertos y la validez discriminante mediante la "t" de Student. La confiabilidad obtenida a través del cálculo del coeficiente de Cronbach, arrojó un resultado de 0,96.

Procesamiento estadístico de los datos

El análisis de los resultados para los objetivos planteados se realizó a través del método de estadística descriptiva, específicamente se utilizaron las técnicas de medidas de tendencia central (media), así como de Variabilidad (desviación estándar). Asimismo, para la presentación de los resultados, se diseñó una serie de tablas por variables, dimensiones e indicadores, que muestran las medidas utilizadas para los fines del análisis con sus respectivos valores arrojados a través del procesamiento de datos.

Resultados y discusiones

En lo que respecta a los elementos del proceso administrativo-contable que se cumplen por las empresas contratistas prestadoras de servicios petroleros, se presentan los siguientes resultados:

Variable: Gerencia de los procesos administrativos-contables

Tabla 1. Dimensión: Elementos del proceso administrativo-contable

Sub-dimensiones	Promedio	Categoría	Desviación	Categoría
Diagnóstico	4,43	Muy Alta	0,82	Baja
Pronóstico	4,17	Alta	0,94	Baja
Planificación	4,17	Alta	0,83	Baja
Coordinación	4,44	Muy Alta	0,64	Muy Baja
Control	4,28	Muy Alta	0,68	Muy Baja
Promedio General	4,30	Muy Alta	0,78	Muy Baja

Fuente: Los autores (2008).

En cuanto a la dimensión elementos del proceso administrativo-contable que se cumplen en las empresas, se alcanzó un promedio de 4.30, con una muy baja dispersión de las respuestas de 0.78; ubicándose dentro de la categoría muy alta; afirmando los encuestados que con este mismo nivel se ejecutan cada una de las fases establecidas: diagnóstico, pronóstico, planificación, coordinación y control; logrando de ésta manera la obtención de los objetivos planteados, mediante las herramientas claramente definidas.

De acuerdo a lo anterior Chiavenato (2005) plantea que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la aplicación de los elementos del proceso administrativo (diagnóstico, pronóstico, planificación, coordinación y control), es decir la adecuación de los medios para lograr la eficiencia de los procesos planificados a los fines que se desean alcanzar. El autor considera que la gerencia debe tener una función individual de coordinar y controlar las acciones para armonizar los esfuerzos

individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas y los objetivos organizacionales.

Además Melinkoff (2005), destaca que es importante tratar cada proceso en forma particular pero de manera minuciosa destacando en el mismo sus características y fundamentos más relevantes conducentes al logro de los objetivos organizacionales, lo cual se observa en la mayoría de las empresas encuestadas.

Tabla 2. Sub dimensión: Diagnóstico

Indicador	Promedio	Categoría	Desviación	Categoría
Pasado económico	4,22	Muy Alta	1,06	Baja
Presente financiero	4,61	Muy Alta	0,60	Muy Baja
Entorno socio-político	4,44	Muy Alta	0,78	Muy Baja
Promedio general	4,43	Muy Alta	0,82	Muy Baja

Fuente: Los autores (2008).

Para la sub dimensión diagnóstico, los resultados arrojaron un promedio en las respuestas de 4,43, con una muy baja dispersión de 0,82, ubicándose dentro de la categoría muy alta; señalando los encuestados que la gerencia analiza el pasado de la situación financiera petrolera; además, la gestión examina el presente del escenario financiero petrolero; de igual manera, señalan que se considera el entorno sociopolítico que afecta al sector petrolero.

Esto coincide con los enunciados establecidas por Melinkoff (2005) donde señala que el diagnóstico es el proceso mediante el cual se estudia, se analiza, se escruta el pasado y presente de una situación, la cual puede ser social, económica, política, entre otras; es lo que Fayol denominó el estudio general, cuando especificó sus procedimientos administrativos. Desde esta perspectiva los encuestados cumplen con este análisis temporal en sus organizaciones.

Tabla 3. Sub dimensión: Pronóstico

Indicador	Promedio	Categoría	Desviación	Categoría
Conducta de negocios	4,17	Muy alta	0,92	Baja
Previsión de eventos	4,11	Alta	1,02	Baja
Acciones probables	4,22	Muy alta	0,88	Baja
Promedio General	4,17	Alta	0,94	Baja

Fuente: Los autores (2008).

En lo que respecta a la sub dimensión pronóstico, se alcanzó un valor promedio de 4,17, con una baja dispersión de 0.94; ubicándose dentro de la categoría muy alta; señalando que la gerencia prevé el comportamiento de los negocios; analiza objetivamente la previsión; asimismo, se forma juicio sobre el curso probable de los hechos.

Sobre la base de lo anterior, Melinkoff (2005), afirma que este proceso sí se identifica con el elemento fayoliano denominado previsión, aunque algunos autores lo consideran como la manifestación objetiva de la previsión. El pronóstico prevé el comportamiento de la economía, de los negocios y otras variables del desarrollo coyuntural, dados en conjunto de parámetros. Es el intento de formarse un juicio sobre el curso probable de los hechos, lo cual se demostró en las organizaciones objeto de estudio.

En el orden de las empresas encuestadas, Gómez (2004) señala que proceso, son planes que establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción, más que de pensamiento, relacionadas con el pronóstico, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Tabla 4. Sub dimensión: Planificación

Indicador	Promedio	Categoría	Desviación	Categoría
Posibilidad de gestión	4,22	Muy alta	0,81	Baja
Alternativas de acción	4,11	Alta	0,96	Baja
Producción eficiente	4,17	Alta	0,70	Muy Baja
Promedio General	4,17	Alta	0,83	Baja

Fuente: Los autores (2008).

En la sub dimensión planificación, los resultados revelan un promedio de 4.17, con una baja dispersión de 0.83; ubicándose dentro de la categoría muy alta; señalando los encuestados que la dirección evalúa una variedad de posibilidades de acción; de igual manera, eligen racionalmente las mejores alternativas destinadas a la organización y, tienden a una producción eficiente que satisface en forma integral la organización.

De acuerdo a lo anterior, Melinkoff (2005), plantea que la planificación involucra la idea central de racionalidad, entendiéndose como tal el hecho de que, existiendo una multitud de posibilidades de acción, se elija racionalmente cuáles son las mejores alternativas. Esto tiende a la organización y reglamentación de la producción, con la debida adaptación de un fin. Este elemento es aplicado positivamente en las organizaciones encuestadas, por lo cual, sus gerencias evalúan sus alternativas de acción dirigidas a producciones eficientes con rentabilidad.

Esta afirmación, revelada en las organizaciones también la refuerza Chiavenato (2005) cuando expresa que la estrategia, es puesta en marcha mediante la acción empresarial, y que para ser eficaz, se necesita como punto de partida planearse, luego organizarse, dirigirse y controlarse. La planificación es el inicio del denominado proceso administrativo.

Tabla 5. Sub dimensión: Coordinación

Indicador	Promedio	Categoría	Desviación	Categoría
Proceso integral	4,39	Muy Alta	0,70	Muy Baja
Sincronía contable	4,50	Muy Alta	0,62	Muy Baja
Importe de recursos	4,44	Muy Alta	0,62	Muy Baja
Promedio General	4,44	Muy Alta	0,64	Muy Baja

Fuente: Los autores (2008).

En la sub dimensión coordinación, se alcanzó un valor promedio de 4,44, con una muy baja dispersión de 0,64; ubicándose dentro de la categoría muy alta; afirmando que desarrollan sus procesos en forma integrada; de igual manera, la administración sincroniza el registro de las operaciones contables; cuantifican sus recursos en los procesos administrativos.

Es por ello, que Melinkoff (2005), plantea que la coordinación es un proceso integrador y armonizador, que se ocupa de la sincronización de las labores, con atributos de monto, tiempo y dirección; tiene un significado más amplio que la cooperación. Lo cual redunda en beneficios organizacionales.

Tabla 6. Sub dimensión: Control

Indicador	Promedio	Categoría	Desviación	Categoría
Tiempo de misión	4,11	Alta	0,75	Muy Baja
Función del personal	4,33	Muy alta	0,68	Muy Baja
Supervisión de gestión	4,38	Muy alta	0,60	Muy Baja
Promedio General	4,28	Muy alta	0,66	Muy Baja

Fuente: Los autores (2008).

Para la sub dimensión control, los resultados arrojaron un promedio en las respuestas de 4,28, con una muy baja dispersión de 0.68, ubicándose dentro de la categoría muy alta; donde los encuestados señalaron que la gerencia despliega su función administrativa por aplicación a tiempo, evalúan si el personal está siendo utilizado adecuadamente; asimismo, supervisan el desarrollo de la unidad de mando que dirige.

Con base a estos resultados Melinkoff (2005), señala que el control incluye una revisión permanente para asegurarse de que todo lo que se realiza está conforme a lo previsto y ordenado. Este elemento produce una acción correctiva que permite encausar la actividad desviada. El control permite conocer en sus justos términos la deficiencia de algunos procedimientos.

En este mismo orden de ideas, Chiavenato (2005) establece que se deben controlar las actividades de la empresa en todos los niveles de actuación, después de definir los objetivos empresariales y formular la estrategia que la empresa pretende desarrollar.

Conclusiones

Al finalizar este artículo se considera que se deben establecerse criterios de evaluación, puntos de vista críticos y objetivos para cada proce-

so administrativo-contable en entornos organizacionales variables. Lo que se busca es representar la realidad adecuada para su análisis, esperando que la implantación de los procesos sea satisfactoria y contribuyan a la obtención de los resultados planteados.

En cuanto al objetivo establecido, dirigido a analizar los procesos administrativos-contables que se cumplen por las empresas contratistas prestadoras de servicios petroleros; se concluye, que se ejecutan con un nivel muy alto el diagnóstico, coordinación y el control de las actividades, así mismo con un nivel alto el pronóstico y la planificación; lo cual brinda la posibilidad a la gerencia de ejecutar acciones que contribuyan a mejorar los procesos organizacionales, sobre todos aquellos que se encuentran vinculados con los administrativos y contables en las empresas contratistas petroleras.

Estos resultados avalan el fundamento teórico de Melinkof (2005) en cuanto a los procesos administrativos, como un medio o instrumento por excelencia, para alcanzar los fines, objetivos y metas de toda organización. Es por eso que todo objetivo debe ser trazado estableciendo bases racionales de instrumentación, entre objetivos y medios. En este orden Catacora (1998) destaca que del análisis se pueden establecer procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos de cuentas de los estados financieros. Los autores confirman esta premisa con los resultados de las gerencias encuestadas, pero además proponen una revisión periódica y minuciosa sobre los procesos administrativos-contables de la organización a fin de mantener la eficacia continua, dada la flexibilidad de los casos.

Las acciones que se ejecutan han contribuido a que las empresas analizadas puedan seguir operando a largo plazo sustentando el desarrollo económico de la región, por tanto, deberían fortalecerse con estrategias gerenciales las fases de pronóstico y planificación a fin de optimizarlas, dentro de ese ambiente cambiante y competitivo, con herramientas de mejoramiento continuo en los procesos relacionados administrativos contables, adaptándolos a los requerimientos de las organizaciones. Esta conclusión avala las aseveraciones de Chiavenato (2005) en cuanto a que las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control no constituyen entidades separadas, sino por el con-

trario, son elementos interdependientes que interactúan y ejercen fuertes influencias recíprocas.

Referencias bibliográficas

Catacora, F. (1998). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Caracas, Venezuela: McGraw-Hill Interamericana de Venezuela.

Chiavenato, I. (2005). **Administración Proceso Administrativo**. México. Editorial McGraw-Hill. 3ra Edición.

Gómez, G. (2004). **Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño**. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Martinez, C. (2006). Evaluación del efecto inflacionario en la estructura de costos de suministros. Venezuela: Trabajo de Ascenso Asociado. Universidad del Zulia.

Melinkoff, R. (2005). **Procesos Administrativos**. Venezuela: Editorial Panapo.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 302 - 314

El derecho de acción y la subsidiariedad del amparo

José Gregorio Nava González

Dirección de Post Grado. Programa: Doctorado en Ciencias Jurídicas,
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Universidad del Zulia.
Maracaibo, Venezuela. josnavgon@hotmail.com

Resumen

La investigación tuvo como finalidad el Análisis de la Subsidiariedad como Causal de Inadmisibilidad del Amparo y su posible consecuencia restrictiva sobre el ejercicio del derecho de acción consagrado en el artículo 26 de la Carta Política. Para su desarrollo, se empleó el método hermenéutico y la matriz de análisis de contenidos en su función dual. En cuanto los resultados, se aprecia cómo se ha modulado la doctrina de la subsidiariedad, lo cual ha dado origen a una menor rigidez en la aplicación de este principio de los procesos tuitivos de los derechos fundamentales.

Palabras clave: amparo, inadmisibilidad, subsidiariedad, derecho de acción.

The Right to Act and the Subsidiarity of Protection

Abstract

The purpose of this research was to analyze subsidiarity as a cause for the inadmissibility of protection and its possible restrictive consequences on exercise of the right to action established in Article 26 of the Constitution. In order to develop the analysis, a hermeneutic method and a dual function content analysis matrix were applied. Results demonstrated how the subsidiarity doctrine has

RECIBIDO: 22/05/2011 ACEPTADO: 13/10/2011

been modulated, generating less rigidity in applying this principle of protective processes for fundamental legal rights.

Key words: protection, inadmissibility, subsidiarity, right to action.

Introducción

La acción de amparo constitucional es un mecanismo procesal extraordinario a través del cual en el ordenamiento jurídico se garantiza la tutela de los derechos y garantías consagradas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). La referida tutela de los derechos subjetivos fundamentales tiene una finalidad dual, además de ser una vía para la citada salvaguarda subjetiva, es al mismo tiempo un medio de protección objetiva de la Carta Magna.

En este sentido, el amparo constitucional conduce a los siguientes propósitos: a) el restablecimiento de una situación jurídica infringida, retrotrayéndola a su estado anterior o al que le resulte más parecido y, b) servir de instrumento precautelar ante la amenaza manifiesta de una lesión o agravio de un derecho o garantía consagrada en el Texto Político Fundamental.

Como se observa, el amparo constitucional representa un mecanismo procesal idóneo, célere y expedito para la protección de los derechos y las libertades públicas. En el caso venezolano no únicamente con fines restablecedores, sino también con propósitos cautelares, es decir, ante una amenaza manifiesta de lesión. Cuya naturaleza procesal la de ser la una tutela jurisdiccional de urgencia.

En este orden de ideas, entre los principios rectores del amparo constitucional existe la regla de la subsidiariedad, la cual obedece a la característica residual, sucedánea y extraordinaria atribuida al instituto. La subsidiariedad del amparo, como se observará más adelante, está prevista como una de las causales de inadmisibilidad en la Ley Orgánica de Amparo sobre Derechos y Garantías Constitucionales (1988), concretamente, en el ordinal 5°, artículo 6° del precitado cuerpo legal.

Resulta ineludible para una cabal comprensión de la regla *in examine*, enfatizar que las vías procesales ordinarias, en principio, constituyen fórmulas a través de las cuales pueden tutelarse los derechos y garantías constitucionales, siempre que éstas resulten expeditas y conducentes

para dicha protección. Esto en virtud de no ser apreciado el amparo como un medio monopólico para tales objetivos restablecedores.

En resumidas cuentas, el juez actuando en sede ordinaria tiene el insoslayable deber de la protección objetiva de la Constitución, garantizando entre otros atributos su supremacía normativa. Además, como resultado del ejercicio de la actividad impugnativa de las partes, perfectamente, se pueden tutelar los derechos y garantías constitucionales que hayan sido resquebrajadas en el curso de la relación jurídica-procesal. Para el cumplimiento de ese mandato jurisdiccional, el juez ha de asirse, entre otros poderes, de sus facultades de ordenación, de dirección, complementarias y, por ende, nulásicas.

Sin embargo, una aplicación rígida de los supuestos de subsidiariedad del amparo constitucional puede llegar a desconocer derechos fundamentales, como es el caso de la tutela judicial efectiva contemplada en el artículo 26 de la Carta Política, particularmente, en lo que se refiere al derecho de acción y de acceso a la jurisdicción. En el entendido, que el amparo es la vía procesal urgente por excelencia para la protección de los derechos subjetivos constitucionales, cuya idoneidad adjetiva se encuentra por encima de cualquier recurso impugnativo, bien sea ordinario o de casación.

Al respecto se ha tener en cuenta, entre otras circunstancias, el hecho que esas vías recursivas están sujetas al cumplimiento de plazos más extensos de los previstos para la tutela constitucional, en cuyo ítems procedimental los lapsos se computan por días continuos; en el amparo no existen restricciones probáticas como ocurre en los recursos impugnativos, pues en segunda instancia sólo son admisibles pruebas privilegiadas, como es el caso del documento público, entre otras; en materia de medidas cautelares, las facultadas del juez constitucional son más amplias que las del juez común y; en segundo grado de jurisdicción ordinaria no existe la celebración de una audiencia oral, lo cual atenta contra la inmediación que debe privar en todo proceso, más aún en el que se ventilen lesiones o amenaza de agravio de derechos fundamentales.

En virtud de lo hasta ahora expuesto, resulta evidente la importancia de la investigación, pues en ella se desarrolla un exhaustivo esfuerzo dirigido a comprender la real orientación que debe otorgársele al principio *in commento*. Lo cual ha de permitir una adecuada definición de la

idea, precisión de su alcance, excepciones y tratamiento doctrinario-jurisprudencial. Contextualizando exactamente su rol como supuesto de inadmisibilidad de la tutela constitucional. No convirtiéndose ese papel sucedáneo en una barrera restrictiva del libre ejercicio de los derechos y libertades ciudadanas, lo que limitaría no sólo la tutela judicial efectiva y el derecho de acción, sino una haciendo ilusorios los objetivos del amparo como derecho y medio procesal para la protección de otros derechos humanos.

Como se puede colegir de lo anterior, el propósito de la investigación está representado por el estudio del carácter extraordinario del amparo constitucional; sus dicotomías respecto a la naturaleza de los procesos urgentes y; se reitera, sus consecuencias restrictivas relacionadas con el derecho de acción o de acceso a la jurisdicción como atributo intrínseco del derecho humano de la tutela judicial efectiva.

Metodología

En lo relacionado con los niveles de conocimiento alcanzados con la presente investigación, se obtuvo un nivel de carácter descriptivo, pues con el estudio se procedió, luego de analizar el carácter subsidiario del amparo constitucional en Venezuela y su tratamiento doctrinario y jurisprudencial, a precisar cómo los criterios de inadmisibilidad basados en esa característica subsidiaria, residual y sucedánea de la protección subjetiva de los derechos pueden afectar y, por ende, dejar indefendibles otros derechos fundamentales.

La investigación se soportó en el llamado paradigma positivista. De allí que, con el propósito de dar respuesta a los objetivos formulados, se realizó un trabajo circunscrito al momento histórico actual. Empleándose un diseño de tipo transversal o transaccional, el cual tuvo como propósito recolectar la información en un único tiempo, dada la finalidad de la investigación, procediendo a la descripción de categorías y sub-categorías, así como el análisis de sus incidencias e interrelación en un contexto histórico específico.

Por otro lado, la utilización de diseño antes descrito se apoyó en el hecho de reunir la labor emprendida las particularidades de una investigación documental, es decir, contempló un estudio teórico del problema

formulado. Para así, cubiertas todas las fases metodológicas, obtener los propósitos que como meta el investigador se trazó.

En relación al método seleccionado para llevar a cabo la investigación, entre ellos se hizo uso de la hermenéutica jurídica y del método deductivo, en este último caso justificado por el hecho de abordarse de inicio el estudio a través de un diagnóstico de los aspectos de índole general que caracterizan el problema planteado. Lo cual condujo luego a reflejar las conclusiones de ese análisis en las particularidades propias que orbitan alrededor de la subsidiariedad del amparo como mecanismo procesal de protección. A su vez, el empleo de la hermenéutica jurídica fue justificado por la necesaria interpretación de los contenidos constitucionales, legales, jurisprudenciales y sostenidos por la doctrina nacional como comparada.

Por lo que se refiere al instrumento, en virtud de estar ante una investigación documental o teórica, la información se recopiló de cuerpos normativos, tales como la Constitución de la República Bolivariana (1999), la Ley Orgánica de Amparo Sobre Derechos y Garantías Constitucionales (1988). Igualmente, se encontraron hallazgos jurisprudenciales provenientes de sentencias del Tribunal Supremo de Justicia, preponderantemente relacionadas con aquellas decisiones relevantes emanadas de la Sala Constitucional.

En consecuencia, las técnicas de recolección de datos consistieron, en primer lugar, en la observación documental, la cual permitió una adecuada percepción histórica de la fuente registral y, en segundo término, el análisis de contenido, específicamente, como de técnica de recaudación de datos. Siendo los instrumentos más utilizados el fichaje y las matrices de recolección de unidades de información.

En lo que concierne a la técnica de análisis seleccionada, se recurrió a la denominada técnica de análisis de contenidos, esta vez no como técnica de recopilación, tal como se expresó en el párrafo anterior, sino como técnica de análisis propiamente dicho. Por lo que atañe al instrumento de análisis –por constituir la investigación realizada de tipo documental o basada en la recopilación y análisis de registros documentales– fueron empleadas la guía de observación documental y la matriz de análisis.

La subsidiariedad del amparo como medio de protección de los derechos subjetivos constitucionales

Como fue expresado en la introducción, la sucedaneidad, subsidiariedad o extraordinariedad del amparo constitucional engloba cuatro aspectos fundamentales, por un lado ese carácter sucedáneo viene expresado, en primer término, por el hecho que se está ante un mecanismo procesal de protección constitucional. El cual en su contexto subjetivo, va dirigido a garantizar los derechos constitucionales que se ven infringidos o amenazados como consecuencia de violaciones directas de la Constitución, es decir, este recurso no conduce el propósito de proteger derechos subjetivos afectados por la violación de normas legales, ante lo cual en el ordenamiento jurídico existen los medios o tutelas específicas instituidas.

Por otra parte, el carácter subsidiario del amparo igualmente se ve expresado en la circunstancia según el cual dicho medio, en los casos de amparo contra sentencias, no puede ser visto como un nuevo grado de jurisdicción revisor de la juridicidad del fallo de instancia. Sólo en el supuesto de agravios constitucionales con incidencia en el orden procesal, es susceptible la tutela constitucional contra decisiones o resoluciones judiciales. Entre otros casos, por infringir el orden público procesal, abuso de poder, incompetencia constitucional y retardo judicial injustificado.

Igualmente, a través del amparo constitucional no se puede juzgar la autonomía jurisdiccional del operador en el establecimiento y valoración que éste haga de los hechos y de las pruebas allegadas a las actas procesales, salvo que exista una grotesca apreciación del material fáctico y probático el cual vulnere el atributo de la transparencia establecido en el antes citado artículo 26 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Otro aspecto atinente al carácter subsidiario del amparo constitucional se observa en el requerimiento de activar aquellas vías ordinarias preexistentes que pudiesen resultar expeditas y eficaces para alcanzar la restitución de la situación jurídica lesionada. Lo anterior, obedece al hecho que esta tutela no puede ser vista como un medio monopólico de la

protección de derechos y garantías constitucionales, pues a través de los mecanismos impugnativos ordinarios y extraordinarios, es decir, la apelación, casación, invalidación o juicio de queja como se conoce en otras jurisdicciones, el juez del recurso está, indubitablemente, compulsado a la protección de la Constitución como Norma Suprema.

En este marco del temático se deben precisar los siguientes puntos: en primer lugar, esas vías o medios ordinarios preexistentes deben resultar expeditos para la protección constitucional impetrada, pues de no ser suficientemente idóneos para una tutela célere o, en caso de activados dichos mecanismos no llegan a obrar como una garantía efectiva de los agravios denunciados, en este supuesto cede la barrera de la subsidiariedad ante la urgente y perentoria necesidad de amparo de los derechos y garantías públicas lesionados. Los cuales, en un primer esfuerzo, no resultaron efectivamente reparados por los medios recursivos ejercitados.

Asimismo, puestos en funcionamiento los medios recursivos ordinarios o extraordinarios referenciados, salvo lo expuesto en el párrafo anterior, como sucedería a raíz del retardo en el restablecimiento del derecho, se presume un reconocimiento de la idoneidad o conducencia de la vía ordinaria para el logro de la tutela constitucional requerida. Igualmente, el no ejercicio oportuno de las vías ordinarias representa un obstáculo para el ejercicio de la tutela, pues se entiende como una renuncia o abandono a la recurribilidad de los canales regulares previstos en la ley. Los cuales, se reitera, ordinaria y eventualmente pueden obrar como formas de protección constitucional.

Expuesto lo anterior, se observa en el ordenamiento jurídico venezolano, específicamente, en el numeral 5° del artículo 6° de la Ley Orgánica de Amparo sobre Derechos y Garantías Constitucionales (1988), lo siguiente:

No se admitirá la acción de amparo:

> *… omissis…*
> Cuando el agraviado haya optado por recurrir a las vías judiciales ordinarias o hecho uso de los medios judiciales preexistentes. En tal caso, al alegarse la violación o amenaza de violación de un derecho o garantía constitucionales, (…)
> *… omissis …*

En primeras sentencias de la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, concretamente, la N°. 125, del 17 de marzo de 2000, se fijó el sentido y alcance de esta causal de inadmisibilidad. Al respecto, dicho supuesto se refiere al hecho que teniendo el quejoso la posibilidad de recurrir en amparo contra el agravio de sus derechos y garantías constitucionales, éste opta por las vía judiciales ordinarias o utiliza los medios judiciales preexistentes, bajo el razonamiento que los mismos son los conducentes para alcanzar el restablecimiento requerido.

En un posterior fallo, el N°. 04, del 25 de enero de 2001, Sala Constitucional del Máximo Tribunal de la República asentó: "…para entender que existe una vía ordinaria no basta la existencia de un medio alterno", sino que el mismo debe ser suficiente para garantizar, jurídica y fácticamente la tutela efectiva requerida, es decir, el restablecimiento eficaz, célere y oportuno de la situación denunciada como infringida.

Sin embargo, la Sala Constitucional en otra sentencia inicia un camino para modular la causal de inadmisibilidad que nos ocupa. Fue así como en la sentencia N°. 1.142, del 26 de junio de 2001, estableció que aún existiendo vías ordinarias preexistentes el amparo puede ser el medio idóneo, siempre que se haya suscitado una dilación indebida en el curso de esa vía ordinaria y, por tal hecho, se coloque en riesgo inminente el restablecimiento de la situación lesionada.

En igual sentido se pronunció, posteriormente, la Sala Constitucional en la sentencia N°. 2645, de fecha 22 de noviembre de 2004, en la cual expuso:

> …No obstante, observa esta Sala, que en el caso de autos si bien el propio accionante reconoce que disponía de medios ordinarios para atacar el supuesto acto lesivo, no obstante, alegó que el Juzgado accionado no dejó transcurrir el lapso para ejercer dicho recurso, toda vez que ordenó la ejecución inmediata y, visto que la decisión recurrida no era definitiva, y la apelación se debía oír en un solo efecto, quedaba abierta la posibilidad de elegir entre ambas vías, el amparo o la apelación, tal como quedó sentado en la sentencia N° 848 del 28 de julio de 2000 (caso: Luis Alberto Baca), sin embargo, ello queda condicionado a que el amparo sea intentado dentro del lapso establecido para ejercer la apelación, lo cual demostraría que, a pesar de estar consciente de la existencia del recurso ordinario, el supuesto agraviado considera que con ese medio de defensa, no podrá obtener

> un restablecimiento inmediato de su situación jurídica, por lo que acude a la vía especial del amparo constitucional, pero aún dentro del lapso para recurrir en apelación, ya que dejar transcurrir el lapso para apelar y con posterioridad intentar el amparo, entraña una especie de aquiescencia del supuesto acto lesivo.
> *…omisis…*

A tal efecto, la Sala estableció en sentencia N° 1496 del 13 de agosto de 2001, señalada por los apoderados del accionante, lo siguiente:

> De cara al segundo supuesto, relativo a que la acción de amparo puede proponerse inmediatamente, esto es, sin que hayan sido agotados los medios o recursos adjetivos disponibles, el mismo procede cuando se desprenda de las circunstancias fácticas o jurídicas que rodean la pretensión, que el uso de los medios procesales ordinarios resulta insuficiente al restablecimiento del disfrute del bien jurídico lesionado. (…).

En consecuencia, habiendo justificado el accionante, el motivo por el que dejó de ejercer el recurso de apelación preexistente en el ordenamiento jurídico, la acción ejercida no estaba incursa en la causal de inadmisibilidad establecida en el numeral 5 del artículo 6 de la Ley Orgánica de Amparo sobre Derechos y Garantías Constitucionales, razón por la cual esta Sala considera que la acción de amparo no debió ser declarada inadmisible, a tenor de lo preceptuado en dicha norma.

En virtud de los argumentos expuestos, resulta forzoso para esta Sala declarar con lugar el recurso de apelación…"

En relación con el tema objeto de la investigación, Bello y Jiménez (2006), comentan que todos los jueces actuando en sede ordinaria y a través de los recursos previstos en la ley deben garantizar la supremacía de la Constitución. Lo que significa, entre otros aspectos, que los medios ordinarios se consideran aptos para restablecer derechos y garantías constitucionales lesionadas o amenazadas de violación.

Precisan los autores antes citados que la causal *in examine* procede en dos supuestos:

a. Cuando existiendo vías judiciales ordinarias y preexistentes para proteger los derechos y garantías constitucionales, el afectado haya ocurrido a las mismas para formular la queja correspondiente, so

reconocimiento de ser el medio empleado el conducente para lograr el restablecimiento de la situación lesionada y la protección de sus derechos y garantías y;

b. Que existiendo en el ordenamiento jurídico medios idóneos, expeditos y eficaces para la protección mencionada, los mismos no han sido utilizados.

Algunos aspectos antes expresados se pueden desprender en los siguientes fallos de la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, tal es el caso de la sentencia N°. 157, de fecha 17 de febrero de 2004, pronunciada por la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, en la cual se asentó:

Asimismo, en fecha 20 de enero de 2006, en sentencia N°. 20, la Sala Constitucional del Alto Tribunal de la República, señaló:

> …Por lo antes expuesto, esta Sala Constitucional coincide con la parte motiva del fallo apelado, dado que el supuesto agraviado disponía de medios judiciales preexistentes para la solución del asunto, sin embargo difiere de la dispositiva que declara "SIN LUGAR" la acción de amparo propuesta…

Igualmente, se observa la decisión N°. 27, también del 20 de enero del 2006

> …En definitiva, el supuesto agraviado no interpuso, contra la decisión supuestamente lesiva, el mecanismo ordinario de impugnación idónea y disponible, este es, el recurso de apelación, y la argumentación que esgrimió como justificación para ello, con constituye, al menos en el presente caso, razón suficiente y valedera de su escogencia; todo ello, permite el encuadramiento de la pretensión de tutela constitucional en la causal de inadmisibilidad que preceptúa el artículo 6.5 de la Ley Orgánica de Amparo sobre Derechos y Garantías Constitucionales y, por ende, de la confirmación, en otros términos, del fallo objeto de apelación, y así se decide…

El anterior fallo fue ratificado en fecha 23 de enero de 2006, según sentencia N°. 48, en la cual se precisó:

> …Al respecto, la Sala observa que, contra la decisión impugnada mediante la presente acción de amparo, tal como lo señaló el a quo, el

> accionante podía haber hecho uso del recurso ordinario de apelación, que en el caso de autos está expresamente consagrado en el artículo 186 de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, lo que forzosamente conduce a la inadmisibilidad de la presente acción de amparo de conformidad con el numeral 5 del artículo 6 del la Ley Orgánica de Amparo sobre Derechos y Garantías Constitucionales…

Por otro lado, se puede afirmar que dadas las estructuras contingentes de la restricción contenida en la norma restrictiva analizada, aún así podría admitirse el recurso de amparo en los siguientes casos:

a. Que dichos medios no sean idóneos, céleres ni eficaces para la protección de los derechos infringidos a través del restablecimiento de la situación vulnerada;
b. Cuando en el curso del ejercicio de la vía ordinaria la lesión se convierta en irreparable;
c. En el supuesto que ejercida la vía ordinaria de manera sobrevenida, ésta se transforme en no idónea e ineficaz y;
d. En el evento según el cual, agotado el medio ordinario preexistente, el agravio denunciado no haya desaparecido.

En igual sentido, la Sala Constitucional del Alto Tribunal de la República de Venezuela, en sentencia N°. 848, del 28 de julio de 2000, dejó establecido la posibilidad de coexistencia del medio ordinario preexistente con el empleo del recurso de amparo constitucional, siempre que:

a. Cuando una decisión judicial lesione a la vez derechos legales y constitucionales, optando el recurrente por la vía ordinaria para denunciar ambos agravios;
b. Si se utilice la vía del amparo demostrando que la ordinaria no es la eficaz y;
c. Que se haya utilizado la vía ordinaria para todas las denuncias, produciéndose ulteriores dilaciones que hacen inefectivo el medio para combatir la delación constitucional.

La sentencia antes citada indicó un supuesto adicional según el cual puede coexistir la vía ordinaria con el amparo, esto cuando se emplee el mecanismo procesal ordinario para la delación de la infracción legal y, al mismo tiempo, la tutela constitucional para restablecer la situación jurídica lesionada por la violación del derecho o garantía constitucional. Sin

embargo, no se comparte esta posibilidad de coexistencia, dado que la misma sería únicamente permisible siempre que esté probada la inconducencia e inefectividad de la vía ordinaria preexistente para protección constitucional.

Resultados

La subsidiariedad o el carácter sucedáneo del amparo constitucional, como fue expresado, es una característica que obedece a la naturaleza extraordinaria y residual del recurso, sin embargo, tal circunstancia no debe convertirse en un corta pisa de la tutela constitucional, muchas veces traída a colación por los órganos de la constitucionalidad para restringir el derecho de acción y de acceso a la jurisdicción con fines exclusivamente operacionales, es decir, a los efectos de controlar la morbilidad judicial y sus consecuencias.

En este sentido, se llegó al hallazgo conclusivo que el carácter subsidiario antes referido debe ser menos rígido en su aplicación. Lo que es lo mismo, la extraordinariedad debe privar, en primer término, en los supuestos de la trascendencia constitucional de la denuncia, es decir, no se trata de un asunto de mera legalidad y, por ende, se encuentren en discusión derechos fundamentales y el valor objetivo de la Constitución. En segundo lugar, en los casos de que existan establecidas en el ordenamiento jurídico tutelas específicas, ordinarias y autónomas a través de las cuales sea ostensible el alcance del requerimiento de tutela exigible a la jurisdicción.

Del mismo modo, en los casos de amparo contra resoluciones judiciales, se debe precaver que la tutela constitucional no se transforme en una tercera instancia, ni a través de su interposición se pretendan dilucidar aspectos atinentes a la autonomía jurisdiccional del juez, pues no se debe perder la perspectiva según la cual, el único mecanismo procesal célere, conducente y eficaz para la protección de los derechos fundamentales, no es otro que el amparo.

Finalmente, se asevera que la interposición de los medios recursivos ordinarios no es idónea y suficientemente expedita para la protección de los derechos fundamentales. Esto como consecuencia que en el procedimiento ordinario de segunda instancia la manera de computarse

los lapsos, las limitaciones probatorias de las partes, los requisitos para la procedencia de medidas cautelares y la no previsión de una audiencia oral o de debate, hacen inefectivos esos mecanismos procesales como fórmulas para la restauración y cautela de los derechos y garantías constitucionales.

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Bello, T. y Jimenez H. (2006). **La Acción de Amparo Constitucional y sus Modalidades Judiciales.** Caracas: Ediciones Liber.

Congreso de la República de Venezuela (1988). Ley Orgánica de Amparo Sobre Derechos y Garantías Constitucionales. Gaceta Oficial de la República de Venezuela Número 34.060. Septiembre, 27

Govea, L. (2002). **Lecciones de la Jurisprudencia. Amparo Constitucional y otras Disciplinas.** Caracas: Editorial La Semana Jurídica C.A. 2002. http//www.tsj.gov.ve Agosto 28/2009

Kiriakidis Longhi, J. (2002). **Interpretación Jurisprudencial de la Ley Orgánica de Amparo Sobre Derechos y Garantías Constitucionales.** Caracas: Funeda.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 315 - 331

Cumplimiento de la política aduanera y tributaria nacional en Venezuela

Niria Quintero, Gladis Hernández, César Guaiquirima, Atilio Martínez y Daniel Meza

Departamento de Ciencias Humanas. Núcleo LUZ-COL.
nquintero11@gmail.com

Resumen

La presente investigación tiene como objeto conocer la obligación de los contribuyentes y usuarios del servicio, en el cumplimiento de los deberes formales en materia aduanera y tributaria. Se pudo analizar en qué consisten los deberes formales mediante consultas del Código Orgánico Tributario así como también la ley del Impuesto sobre la Renta. La metodología utilizada fue de carácter descriptivo, los datos utilizados son documentos escritos recolectados de otras fuentes, con un diseño bibliográfico por cuanto se interpretaron leyes, teorías y códigos. Los resultados Indican que la Administración Tributaria tiene la facultad, atribución y función para recaudar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios, así como ejecutar los procedimientos de verificación, fiscalización y determinación para constatar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras y tributarias. Entre los beneficios está el librarse del poder coercitivo de la Administración aduanera y tributaria, los perjuicios están relacionados con la gravedad de los incumplimientos realizados por los contribuyentes, importadores, exportadores en las operaciones aduaneras y otros usuarios del servicio.

Palabras clave: beneficio fiscal, contribuyente, política aduanera y tributaria.

RECIBIDO: 08/06/2011 ACEPTADO: 24/08/2011

Compliance with Customs Policy and National Tax in Venezuela

Abstract

The objective of this research is to know the obligation of taxpayers and service users, in compliance with formal duties regarding tax and customs matters. Formal duties could be analyzed by consulting the Organic Tax Code as well as the Income Tax Act. Methodology was descriptive; the data were written documents collected from other sources, with a bibliographic design, since laws, theories and codes were interpreted. Results indicate that the tax administration has the power, attribution and function of collecting taxes, interest, penalties and other accessories, as well as executing verification, control and determination procedures to verify compliance with tax and customs obligations. Among the benefits are getting rid of the coercive power of the customs and tax administration, damages/harm/detriments are related to the severity of the breaches made by the taxpayers, importers and exporters in customs operations and other users of the service.

Key words: tax profits, taxpayer, customs and tax policy.

Introducción

En el año 1992 se efectuó una reforma del Código Orgánico Tributario que se centró principalmente en los cambios en el sistema de sanciones, penalizaciones y en la simplificación de los procedimientos Administrativos. En el año 1994 se produce otra reforma del mencionado código la cual contempló en primera instancia la creación de la unidad tributaria (ut) como mecanismo de indexación de todo el sistema tributario.

En esa oportunidad se fijó su valor en mil (1000) bolívares la unidad tributaria, la cual tiene que ser modificada anualmente el 15 de febrero de cada año, de acuerdo a la inflación registrada en el año anterior, calculada sobre la base de la variación producida en los índices de precios al consumidor en el área metropolitana de Caracas publicados por el Banco Central de Venezuela.

A partir de la creación de la Unidad Tributaria, las leyes que regulan la materia tributaria en nuestro país, como por ejemplo, el Código Orgánico Tributario, la ley de Impuesto sobre la Renta, la ley de Impuesto so-

bre Sucesiones y Donaciones, entre otras, han expresado en unidades Tributarias los distintos montos a los que se hace mención en cada una de estas leyes por lo cual, al modificarse anualmente la unidad tributaria, igualmente se modifican los montos a los que hacen referencia las leyes.

De acuerdo a lo establecido en el artículo tercero, párrafo tercero, del Código Orgánico Tributario (2001) en los casos de tributos que se liquiden por periodos anuales, la unidad tributaria aplicable será la que esté vigente durante por lo menos 183 días del período respectivo. Para los tributos que se liquiden por periodo distintos al anual, la unidad tributaria aplicable será la que esté vigente para el inicio del periodo.

Consideraciones generales

La Gestión Tributaria ha experimentado, en todos sus espacios, cambios sensibles durante la última década, mucho de los cuales se ejecutan con acciones inmediatas mientras otros, preparan el terreno para acciones futuras, así por ejemplo, la falta de controles en el ámbito fiscal venezolano, junto a la deficiente actividad recaudadora ha generado como consecuencia que sea uso y costumbre en la actividad económica del país la evasión de impuestos (Rubio 1999).

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto en 1994 se crea por decreto Nº 310 de la Presidencia de la República el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), concebido dentro de un moderno concepto de administración tributaria para responder a la necesidad que tenía el país de mejorar sustancialmente el sistema de recaudación tributaria, logrando así atacar algunas de las causas de los altos índice de evasión y elusión fiscal (Hausmanna, 1990).

Para el mismo autor la finalidad era compensar el deteriorado ingreso petrolero que constituía algo más de dos tercios (2/3) de los ingresos totales del fisco durante la primera mitad de la década de los ochenta, aun para 1994 no llegaban ni al cincuenta por ciento (50%) para compensar el deteriorado ingreso petrolero, que ha constituido la principal característica de la estructura fiscal venezolana. Esto explica la existencia por un lado, de una baja presión tributaria interna y, por el otro un elevado efecto expansivo del gasto fiscal sobre las variables reales y monetarias.

De allí que el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) como ente recaudador está en la obligación de obtener mayor recaudación aplicando fiscalizaciones continuas, y también jornadas de divulgación (Jornadas de información para los contribuyentes en lo que a materia informativa se refiere), que le permita al contribuyente tener un conocimiento más amplio de los deberes formales y evitar así los perjuicios que conlleva la evasión fiscal y los ilícitos aduaneros.

La presente investigación tiene como propósito fundamental, conocer la obligación de los contribuyentes y usuarios del servicio en el cumplimiento de los deberes formales en materia aduanera y tributaria, establecida para toda persona natural o jurídica.

Igualmente servirá de apoyo para aquellas personas o contribuyentes que no estén en conocimiento e informados de los beneficios que trae consigo estar al día con el pago de los distintos impuestos internos y de comercio exterior, más aun en estos momentos que el SENIAT lleva a cabo distintos operativos enmarcados en el programa de revisión, rectificación y reimpulso que abarca tanto la parte informativa como la de acción inmediata de sanciones a las personas naturales y jurídicas que incurren en ilícitos aduaneros, Clausura de establecimientos y otras sanciones contempladas en el Código Orgánico Tributario, la Ley Orgánica de Aduanas y la Ley Sobre el Delito de Contrabando, llevados a cabo efectivamente por el ente rector.

Los principios que los rigen son el mejoramiento y dominio de la recaudación, la función socio-económica de los impuestos, los proyectos de revisión Tributaria, contempladas en las normas mencionadas anteriormente.

Código Orgánico Tributario

Es una Ley de norma jurídica fundamental, que contempla dentro de sus objetivos, regular la producción normativa en materia tributaria y, su aplicación está referida a los tributos nacionales y a las relaciones jurídicas derivadas de esos tributos.

Entre las reformas efectuadas se puede señalar la realizada en 1992, la cual se centró en los cambios en el sistema de sanciones y pe-

nalizaciones y en la simplificación de los procedimientos administrativos (Rubio, 1990).

Continúa el mismo autor, manifestando que en el año 1994 sufre otra reforma, la cual contempló en primera instancia la creación de la unidad tributaria (UT) como mecanismo de indexación de todo el sistema tributario. En esa oportunidad su valor se fijó en mil (1.000,oo) bolívares la UT, en esa misma fecha por resolución de la administración tributaria, se estableció que esa cantidad se reajustara a comienzos de cada año tomando como referencia la variación producida en el Índice de precios al consumidor (IPC) en el área metropolitana de Caracas del año inmediatamente anterior.

Para los años 1995 hasta 2008, los nuevos valores de la UT se ubicaron en el orden de 1.700 2.700, 5.400, 7.400, 9.600, 11.600, 13.200, 14.800, 19.400, 24.700, 29.400, 33.600, 37.632 bolívares, 46,55 y 65 bolívares fuertes respectivamente, y así sucesivamente se ajustará anualmente.

Asimismo se actualizó el sistema de multas y sanciones y se establecieron los mecanismos para la creación de una administración tributaria con mayor autonomía y con recursos propios.

El Código Orgánico Tributario de fecha 17 de Octubre de 2001, Gaceta Oficial No. 37.305, contempla en el artículo 121 parágrafo 15 que la Administración Tributaria dentro de sus facultades, atribuciones y funciones generales está la de reajustar la unidad tributaria (UT) dentro de los quince (15) primeros días del mes de febrero de cada año, previa opinión favorable de la comisión permanente de Finanzas de la Asamblea Nacional, sobre la base de variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) en el área metropolitana de Caracas en el año inmediatamente anterior publicado por el Banco Central de Venezuela.

Ley del Impuesto sobre la Renta

En el año 1942 se promulga la primera Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISLR) la cual entra en vigencia el 1ero de Enero de 1943, dada la necesidad de reforzar la difícil situación fiscal que vivía el país y debido también a la aparición del petróleo y a la necesidad de un instrumento fiscal que iba a gravar la industria petrolera y todas las demás actividades

rentísticas de Venezuela y por eso que dicha Ley ha sufrido cambios desde su promulgación hasta la fecha.

La reforma efectuada en esta Ley en 1991 conjuntamente con la realizada al Código Orgánico Tributario en 1992 se tradujo en avances significativos en el marco legal del sistema tributario venezolano, por los siguientes aspectos:

Por la incorporación del mecanismo de ajuste por inflación de las empresas Existencia de un considerable porcentaje de personas que debido a sus ingresos demasiado bajos no eran contribuyentes efectivos, se estableció la base mínima exenta en ingresos anuales.

El impuesto sobre la Renta tenía hasta la reforma de 1991 tanto para las personas naturales como para las empresas, tasas que se consideraban muy elevadas.

El 12 de septiembre de 1999 se produce una reforma parcial de esta Ley, por un Decreto con rango y fuerza de ley No. 307, que incorporan por primera vez en nuestro sistema jurídico Tributario el principio de Renta Mundial, por lo cual se considerará como gravables en el país, todas las rentas percibidas por el sujeto cualquiera que sea su fuente territorial o extraterritorial, el programa especial a las rentas en los recursos fiscales, el tratamiento a las Empresas vinculadas entre sí, el impuesto a dividendos, repartidos en exceso de la Renta gravada y el aumento del desgrávame alternativo de las personas naturales a 774 unidades tributarias.

En Noviembre del 2001 hubo una breve reforma que entró a regir el1ero de Enero del 2002,mejoró la redacción del Capítulo de Ajuste por Inflación, dio un tratamiento más completo a las empresas vinculadas, elevo a 183 días la estancia máxima para calificar como no residente, amplió los casos de Retención de Impuesto, obligó a que la contabilidad aplique normas venezolanas y finalmente amplio el Capítulo dedicado a los dividendos repartidos por encima de la renta fiscal gravada, incluyendo los dividendos dados en acciones.

En septiembre del 2006, apareció una reforma más de la ley referida solamente a la materia de hidrocarburos y a parte de derogar el artículo 56, no difiere la redacción del artículo 11 y del artículo 57 de la ley del 2001.

Posteriormente en 60.38528 del 16 de Febrero de 2007 fue publicado la última reforma de la Ley de Impuesto Sobre la Renta, se incluyó un artículo el 118 sobre los intereses pagados por préstamos entre partes vinculadas y se modificó el 187 de la Ley del 2006 sobre el tratamiento de las partidas en moneda extranjera o con cláusula de reajustabilidad.

Normas aplicables a quienes incumplan los deberes formales en materia tributaria

Existen diversas razones por las cuales se incumplen las obligaciones de índole formal en materia tributaria; entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Documentos oficiales en las cuales no se estampó la fecha de recepción.
- Formularios en los cuales no aparece la fecha de recepción por parte del ente recaudador.
- Declaración y pagos de tributos fuera del plazo establecido.
- Declaración y pagos en entes recaudadores distintos a los legalmente establecidos dependiendo de su condición de contribuyente especial o no.
- Ejecución de los recursos de manera extemporánea actuaciones fiscales no atendidas adecuadamente.
- Errores en los formularios y otros documentos presentados.
- Inconsistencia en la información presentada a los distintos organismos.
- Extravío de documentos que soportan la información presentada en las distintas declaraciones (Peña 2002)

Impuesto al Valor Agregado (IVA)

La política tributaria que rigió entre 1989 y 1993 centró su atención en la creación del impuesto al valor agregado (IVA), el cual trató de impulsar desde 1990, pero no se logró el propósito sino durante el gobierno

provisional de Ramón J. Velásquez, pero posteriormente fue suspendido por el Presidente Rafael Caldera, entrando en vigencia a finales de 1993.

En el año 2002, el 29 de noviembre, el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria dictó una Providencia Administrativa mediante la cual designa a los contribuyentes especiales como agente de retención del impuesto al valor agregado, posteriormente el organismo aduanero y tributario dictó una Providencia Administrativa el 14 de marzo de 2003, sobre las obligaciones que deben cumplir los contribuyentes formales del Impuesto al Valor Agregado.

En cuanto a los deberes formales relacionados al Impuesto al Valor Agregado (IVA), los contribuyentes y responsables que emitan factura, otros documentos equivalentes que autorice la administración, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de debito, notas de crédito, soporte o comprobantes relacionados con la ejecución de operaciones de ventas o prestación de servicios, deberán cumplir con las disposiciones establecidas en la Resolución 320 de fecha 28 de diciembre 1999.

Esta Resolución fue publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 36.859 del 29 de diciembre de 1999. La Ley del IVA ha experimentado varias reformas, la última se produce el 26 de febrero del 2007, según Gaceta Oficial Nº 38.632.

Creación del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)

Durante el gobierno del Rafael Caldera, a través del Dr. José Ignacio Moreno León, propuso la creación de un sistema de cobranza de tributos internos y aduaneros, que tuviera una estructura institucional fuerte por lo cual quedó constituida como un organismo llamado Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), adscrito al Ministerio de Hacienda, creado mediante Decreto Presidencial Nº 310 de fecha 10 de Agosto de 1994, publicado en la Gaceta Oficial Nº 35525 del 16 de Agosto del mismo año.

Para el mes de Diciembre del año 1999 el "Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria", conserva las mismas siglas (SENIAT), Según Decreto Nº 682, publicada en Gaceta Oficial Nº 36.892 creado por el Presidente de la República Bolivariana de Venezuela Hugo Rafael Chávez Frías quedando establecido como un servicio autó-

nomo sin personalidad jurídica y con autonomía funcional y financiera, dependiente del Ministerio de Finanzas, cuya función es administrar los ingresos nacionales y aduaneros.

El SENIAT tiene competencia en todo el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, estando su sede principal en la ciudad de Caracas, Distrito Capital, como nivel normativo. Se encuentra geográficamente estructurado por la siguientes regiones, como nivel operativo, tanto para aduanas como para tributos internos: Capital, Zuliana, Andina, Insular, Central, Guayana, Nororiental, Los llanos y Centro Occidental, además de una Gerencia de Contribuyentes Especiales que funciona en la ciudad capital.

Igualmente a nivel aduanero, funcionan las siguientes aduanas principales: Maracaibo, Las Piedras Paraguaná, Mérida, San Antonio del Táchira, Centro Occidental, Puerto Cabello, Valencia, Maiquetía, La Guaira, Guanta Puerto la Cruz, El Guamache, Ciudad Guayana, Santa Elena de Guairén, Puerto Sucre, Güiria, Puerto Ayacucho, a las cuales les corresponde el control, facilitar e intervenir los bienes que ingresen, permanecen y salen del territorio nacional, contemplado en el artículo 7 de la Ley Orgánica de Aduanas.

Así mismo con la Resolución 32 del SENIAT, sobre la organización, atribuciones y funciones del SENIAT, publicada en Gaceta Oficial Nº 4.881 Extraordinaria de fecha 29 de Marzo de 1.995 corresponde a este servicio el ejercicio de todas las funciones y potestades atribuidas para la administración de los tributos internos y aduaneros conforme al ordenamiento jurídico, así como otorgar los contratos y ordenar los gastos inherentes a la autonomía funcional y financiera del Servicio.

De allí que el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) como ente recaudador está en la obligación de obtener mayor recaudación aplicando fiscalizaciones continuas, y también jornadas de divulgación (Jornadas de información para los contribuyentes en lo que a materia informativa se refiere), que le permita al contribuyente tener un conocimiento más amplio de los deberes formales y evitar así los perjuicios que conlleva la evasión fiscal y los ilícitos aduaneros.

La falta de una Cultura aduanera y tributaria expresada por los venezolanos hace difícil el entendimiento colectivo de los diferentes tipos

de tributaciones. De allí que la presente investigación tenga como propósito fundamental, conocer los beneficios de los contribuyentes al cumplir íntegramente con sus obligaciones aduaneras y tributarias, establecida para toda persona natural o jurídica.

Igualmente servirá de apoyo para aquellas personas o contribuyentes que no estén en conocimiento de los beneficios que trae consigo estar al día con el pago de los distintos impuestos, considerando que el SENIAT lleva a cabo, distintos operativos en las áreas de tributos internos y las aduanas del país.

Deberes formales

Los contribuyentes responsables y terceros están obligados a cumplir con los deberes formales relativos a las tareas de fiscalización e investigación que realice la administración tributaria (Art. 145) del Código Orgánico Tributario (COT).

¿Quiénes deben cumplir con los deberes formales?

- En el caso de personas naturales, por sí mismas o por representantes legales o mandatarios.
- En el caso de personas jurídicas, por sus representantes legales o convencionales.
- En el caso de las entidades o colectividades que constituyan una unidad económica por la persona que administre los bienes, y en su defecto por cualquiera de los integrantes de la entidad.
- En el caso de sociedades conyugales, uniones estables de hecho entre un hombre y una mujer, sucesiones y fideicomisos, por sus representantes, administradores, albaceas, fiduciarios o personas que designen los componentes del grupo y en su defecto por cualquiera de los interesados (art. 146. COT).

Los deberes formales constituyen una serie de obligaciones y formalidades enmarcadas dentro del Código Orgánico Tributario, que deben ser cumplidas por los contribuyentes, responsables y terceros autorizados en sus diferentes formas (personas naturales, jurídicas, entre otras).

Obligaciones de los contribuyentes en el cumplimiento de los deberes formales

Los deberes formales por ser obligaciones inapelables, tiene como singularidad que los beneficios por el cumplimiento de estos radican en el hecho de no ser objeto de los procedimientos que tiene potestad la Administración para ejercer medidas coercitivas de prisión por ilícitos cometidos contra el tesoro nacional, además del hecho de que mediante la contribución con el tesoro se está colaborando para que hayan recursos suficientes que puedan destinarse a cubrir necesidades existentes en la colectividad, nacional, estadal, municipal y los Consejos Comunales.

Fuerza coercitiva de la Administración Aduanera y Tributaria

La administración tributaria cuenta con herramientas suficientes para ejercer su autoridad además también de la colaboración y apoyo de los órganos judiciales, tales herramientas son indicadas en el artículo 94 del Código Orgánico Tributario (COT): sanciones aplicables: Prisión, multa, comiso y destrucción de los efectos materiales objeto del ilícito, clausura temporal del establecimiento, inhabilitación para el ejercicio de oficios y profesiones, suspensión o revocación del registro y autorización de industria y expendios de especies gravadas y fiscales.

Perjuicios para los contribuyentes por el incumplimiento de los deberes formales en materia aduanera y tributaria

Los perjuicios son originados por ilícitos aduaneros y tributarios en que incurre el contribuyente. Constituye ilícito Tributario toda acción u omisión violatoria de las Normas Tributarias.

Las Causas de extinción de los ilícitos Tributario son: La muerte del autor principal extingue la acción punitiva, pero no extingue la acción contra coautores y participes, La Amnistía, Prescripción y demás causas de extinción de la acción tributaria conforme al COT.

El artículo 84 del COT establece que la responsabilidad por ilícitos Tributarios es personal.

Las circunstancias que eximen de ilícitos tributarios según el art. 85 del COT son:

- Tener menos de 18 años
- Incapacidad mental debidamente comprobada
- Caso fortuito y fuerza mayor
- Error de hecho y de derecho excusable
- La obediencia legítima y debida

Ilícitos aduaneros

Las infracciones aduaneras

Se encuentran establecidas en los artículos 114 al 130 de la Ley Orgánica de Aduanas, las sanciones se aplican por incumplimiento por parte de los importadores, exportadores, auxiliares de la Administración aduanera (Transportista, almacenes, consolidadores de carga, agentes de aduanas, empresas de mensajería internacional) y usuarios del servicio aduanero. Las sanciones pueden ser de tipo pecuniaria o comiso de las mercancías y vehículos de transporte que las conduzcan, siendo aplicadas estas sanciones directamente por la administración aduanera y tributaria.

El contrabando

Se encuentra tipificada en la Ley sobre el Delito de Contrabando, las sanciones se aplican por la introducción o extracción de mercancías sin el respectivo control por parte de la administración aduanera y tributaria y el uso de medios de transportes utilizados para la perpetración del delito, siendo castigada con pena de prisión de cuatro (4) a ocho (8) años, a los autores, coautores, cómplices y encubridores, además de sanciones de tipo pecuniaria que puedan aplicarse dependiendo de cada caso en particular, comiso de mercancías y a los transportes utilizados para intentar o realizar el delito de contrabando. Las sanciones aplicadas se realizan a petición del Ministerio Público como órgano de investigación penal a través del Poder Judicial (Circuito Judicial Penal de la jurisdicción donde se haya cometido el delito).

Análisis y presentación de los resultados

A continuación se presentan los resultados del estudio realizado acerca de los beneficios alcanzados por los contribuyentes al cumplir con sus deberes formales. La investigación fue realizada en la División de fiscalización de la Gerencia de Tributos Internos de la Región Zuliana y la División de Operaciones de la Gerencia de la Aduana Principal de Maracaibo adscritas a la Intendencia Nacional de Tributos internos y la Intendencia Nacional de Aduanas respectivamente, del SENIAT.

Mediante la encuesta realizada y entrevista a los funcionarios de las divisiones mencionadas se detectó que existe una serie de situaciones que a continuación se mencionan.

Del diagnóstico realizado a la situación actual de las divisiones, se determinó que los funcionarios coinciden en el grado de conocimiento acerca de las operaciones aduaneras y tributarias en cuanto a las obligaciones del contribuyente, importador y exportador, auxiliares de la Administración aduanera y tributaria, colaborando con el proceso de fiscalización y desaduanamiento de mercancías a realizarse de manera fluida y sin ningún tipo de inconveniente.

Además de tener una situación clara con relación a la estructura actual de la organización, los procedimientos, el personal y la supervisión que allí se realiza, la Institución se ha encargado de informarles a través de charlas y material escrito sobre los mismos, con la finalidad que el personal conozca el objetivo y planes que la institución a formalizado a la División de fiscalización.

Así mismo, se pudo detectar que los servidores públicos tienen conocimiento acerca de los operativos de información que la institución presenta como política del ejecutivo nacional a los contribuyentes, importadores, exportadores, auxiliares de la administración, consejos comunales entre otros, teniendo una visión general sobre el establecimiento de las líneas de responsabilidades que el personal y los usuarios deben seguir.

Conclusiones

Una vez presentados y Analizados los resultados obtenidos en la presente investigación, y atendiendo a las consideraciones planteadas en los objetivos de estudios, puede establecerse las siguientes conclusiones:

- La Administración Aduanera y Tributaria tiene facultades, atribuciones y funciones para recaudar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios; así como también ejecutar los procedimientos de verificación, fiscalización y determinación de los tributos aduaneros y tributarios para constatar el cumplimiento de la normativa legal aplicada a la materia aduanera y tributaria.
- El SENIAT debe mantener en óptimo estado tanto los recursos materiales como de talento humano, así como maximizar su capacitación para hacer frente al alto nivel operativo que se experimenta en la actualidad y que se acentuaría en el futuro.
- También, es sumamente necesario seguir el proceso de creación de una Cultura Aduanera y Tributaria, que permita a los contribuyentes apegarse a la legalidad, cumplir con las obligaciones adquiridas y aportar recursos al tesoro nacional.
- El Incumplimiento de los Deberes Formales en materia tributaria, traen como resultado: sanciones, cierre de establecimiento, confiscaciones, penas restrictivas de libertad y demás atribuciones de la Administración Aduanera y Tributaria aplicada para aminorar los Ilícitos Tributarios.
- Igualmente al incumplir con la normativa aduanera puede derivar en las sanciones previstas en la Ley Orgánica de Aduanas en materia de Infracción aduanera y la Ley Sobre el Delito de Contrabando en materia de contrabando.

Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la presente investigación, así como los objetivos formulados y las conclusiones emitidas, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- La Administración Aduanera y Tributaria deberá mantener los recursos necesarios a fin de ejecutar los procedimientos de verificación y de fiscalización y determinación para constatar el cumplimiento de las leyes.
- Los contribuyentes, importadores, exportadores y público en general deberán solicitar asesoría profesional en materia aduanera y tributaria a fin de evitar las sanciones a las que están expuestos al presentar retraso u omisión en el pago de los tributos internos y aduaneros.
- Diseñar programas de planificación aduanera y tributaria a fin de evitar las sanciones correspondientes en función de obligaciones tributarias incumplidas por los contribuyentes, que no enteren las cantidades retenidas o percibidas en las oficinas receptoras de fondos nacionales, dentro del plazo establecido en las normas respectivas.
- Proporcionar y comunicar a la Administración aduanera y tributaria las informaciones relativas a los antecedentes o datos para la inscripción, cambio de domicilio o actualización en los registros, dentro de los plazos establecidos en las normas tributarias respectivas.
- Crear conciencia tributaria en cuanto al cumplimiento: Llevar al día los libros o registros contables y en especial los exigidos por la norma respectiva para cumplir con las formalidades y condiciones establecidas por las normas correspondientes.
- Emitir facturas u otros documentos obligatorios exigidos por las normas tributarias.
- Evitar las multas emitiendo las facturas u otros documentos obligatorios, en el tiempo establecido en la norma legal, en cuanto se trate de impuestos al valor agregado, impuesto sobre la renta.
- Los contribuyentes deberán cumplir las normas tributarias, a fin de evitar consecuencias económicas sobre su patrimonio, tales como: penas pecuniarias, clausura del establecimiento comercial, entre otros.
- Los funcionarios, importadores, exportadores y auxiliares de la administración aduanera deberán cumplir y hacer cumplir según el caso, los requisitos contemplados en la Ley Orgánica de Aduanas y

sus Reglamentos, la Ley Sobre el Delito de Contrabando y el Arancel de Aduanas entre otras normas establecida sobre la materia, para la realización de las operaciones aduaneras a fin de evitar las sanciones contempladas en la normativa aduanera.

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2001). **Código Orgánico Tributario**. Gaceta Oficial Número 37.305, de fecha 17 de Octubre. Quinta edición. Ediciones Dabosan, C.A. Caracas-Venezuela.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2001). Ley de Impuesto sobre La Renta. **Gaceta Oficial** Número 36.528. Caracas.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2008). Ley Orgánica de Aduanas. **Gaceta Oficial** Número 38.875, de fecha 21 de febrero.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2005). Ley Sobre el Delito de Contrabando. **Gaceta Oficial** Número 38.327, de fecha 2 de diciembre.

Banco Central de Venezuela **Informes Económicos.** Varios años.

Chávez, N. (2001). **Introducción a la Investigación Educativa**. ARS Gráfica S.A. Venezuela.

Curras, M. (2002). **Ley del Impuesto al Valor Agregado**. Cuarta edición. Global ediciones C. A. Caracas Venezuela.

Decreto Presidencial No.310 (1994). Creación del Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). **Gaceta Oficial** 35528 del 16 de Agosto.

Decreto Presidencial No. 682 (1999). Conservación de las mismas siglas del SENIAT. **Gaceta Oficial** 36892. Diciembre.

Decreto Presidencial en Consejo de Ministros (2005). Decreto N° 3.769, Promulgación del Arancel de Aduanas. **Gaceta Oficial** Número 5.774 extraordinario, de fecha 28 de junio.

Hausmann, R. (1990). **Shocks Externos. Ajustes Macroeconómicos**. Banco Central de Venezuela. Caracas.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (1991). **Metodología de la Investigación**. 3ra Edición

Peña, J. (2002). Procedimientos para la verificación del Cumplimiento de los Deberes Formales tomando en cuenta las últimas actuaciones en Materia Tributaria. T.E.G para optar al titulo de Lic. En Contaduría Pública. URBE. Maracaibo Venezuela.

Rubio, M. (1999). El Marco Institucional de la política tributaria y la inestabilidad de los ingresos públicos en Venezuela. Período: 1987-1997. **Revista de Ciencias Sociales,** FCES-LUZ. Nueva Época Vol. 5 No. 3. 1999.

Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) (1995). Organización, atribuciones y funciones. Resolución 32. **Gaceta Oficial** 4881 del 29-03. Caracas-Venezuela.

Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) (1999). Disposiciones establecidas por la Resolución 320. **Gaceta Oficial** 36859 del 29-12.

Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) (2002). **Providencia Administrativa, para designar a los contribuyentes especiales como agente de retención al valor agregado.** 29 de Noviembre.

SENIAT (2003). **Providencia Administrativa, obligaciones de los contribuyentes formales del impuesto al valor agregado.** 14 de Marzo. Información Electrónica www.seniat.gob.ve

Impacto Científico venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 6 Nº 2, 2011, pp. 333 - 339

Índice Acumulado 2011

Alvarado, Yajaira

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 257-275, Julio ~ Diciembre 2011
Inteligencia emocional. Factor clave en el contexto universitario / *Emotional Intelligence. Key Factor in the University Context*

Álvarez, Thais

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 29-48, Enero ~ Junio 2011
Coeficiente emocional y atributos del ejecutivo emocionalmente inteligente en la gerencia de servicios logísticos PDVSA Occidente / *Emotional Coefficient and Attributes of the Emotionally Intelligent Executive In Logistical Services Management at the PDVSA West Division*

Antúnez, Jorge

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 257-275, Julio ~ Diciembre 2011
Inteligencia emocional. Factor clave en el contexto universitario / *Emotional Intelligence. Key Factor in the University Context*

Barrera Morales, Marcos Fidel

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 276-284, Julio ~ Diciembre 2011
Cómo redactar el título de una investigación / *How to Write a Research Title*

Betancourt, Daryeling

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 257-275, Julio ~ Diciembre 2011
Inteligencia emocional. Factor clave en el contexto universitario / *Emotional Intelligence. Key Factor in the University Context*

Burgos, José

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 131-150, Enero ~ Junio 2011
Estrategias financieras y competitividad en las pymes del sector metalmecánico / *Financial Strategies and Competitiveness for Pymes in the Metallurgy Sector*

Caldera, Yaxcelys

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 244-256, Julio ~ Diciembre 2011
Eficiencia del sulfato de aluminio durante el tratamiento de aguas residuales de una industria avícola / *The Efficiency of Aluminum Sulfate in the Treatment of Poultry Industry Wastewater*

Cegarra, Joseabel

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 167-189, Enero ~ Junio 2011
Comunidades de aprendizaje en red y formación permanente de gerentes en institutos universitarios / *Networked Learning Communities and Lifelong Learning for University Institute Managers*

Cherema, Norma

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 131-150, Enero ~ Junio 2011
Estrategias financieras y competitividad en las pymes del sector metalmecánico / *Financial Strategies and Competitiveness for Pymes in the Metallurgy Sector*

Chirinos, Nuris

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 81-106, Enero ~ Junio 2011
Liderazgo gerencial y dirección en la educación superior privada en Venezuela: modelos y perspectivas / *Managerial Leadership and Direction in Private Higher Education in Venezuela: Models and Perspectives*

Cuicas, Marisol

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 228-243, Julio ~ Diciembre 2011
Valores personales y organizacionales del docente de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago / *Personal and Organizational Values of the University Teacher at the East Lake Coast Campus, University of Zulia*

De las Salas, Magdy

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 285-301, Julio ~ Diciembre 2011
Gerencia de los procesos administrativos-contables en empresas contratistas petroleras / *Management of Administrative-Accounting Processes in Oil Company Contractors*

Fernández, Mariana

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 207-227, Julio ~ Diciembre 2011
Satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo de los estudiantes del Programa Ingeniería del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia / *Satisfaction with the Career Chosen in Terms of Job Search for Engineering Students at the East Lake Coast Campus, University of Zulia*

Fuenmayor, Yngrit

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 167-189, Enero ~ Junio 2011
Comunidades de aprendizaje en red y formación permanente de gerentes en institutos universitarios / *Networked Learning Communities and Lifelong Learning for University Institute Managers*

González, José Luis

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 257-275, Julio ~ Diciembre 2011
Inteligencia emocional. Factor clave en el contexto universitario / *Emotional Intelligence. Key Factor in the University Context*

Guaiquirima, César

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 315-331, Julio ~ Diciembre 2011
Cumplimiento de la política aduanera y tributaria nacional en Venezuela / *Compliance with Customs Policy and National Tax in Venezuela*

Guillén, Liliana

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 107-130, Enero ~ Junio 2011
Gestión financiera en el manejo de inventarios de repuestos en la industria petrolera venezolana / *Financial Management in Handling Spare Parts Inventories in the Venezuelan Oil Industry*

Gutiérrez, Edixon

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 244-256, Julio ~ Diciembre 2011
Eficiencia del sulfato de aluminio durante el tratamiento de aguas residuales de una industria avícola / *The Efficiency of Aluminum Sulfate in the Treatment of Poultry Industry Wastewater*

Hernández, Gladis

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 315-331, Julio ~ Diciembre 2011
Cumplimiento de la política aduanera y tributaria nacional en Venezuela / *Compliance with Customs Policy and National Tax in Venezuela*

Hinojosa, Lourdes

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 81-106, Enero ~ Junio 2011
Liderazgo gerencial y dirección en la educación superior privada en Venezuela: modelos y perspectivas / *Managerial Leadership and Direction in Private Higher Education in Venezuela: Models and Perspectives*

León, Yajaira

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 151-166, Enero ~ Junio 2011
Otorgamiento de la habitabilidad de los proyectos civiles en la Costa Oriental del Lago / *Granting Habitability to Civil Projects on the East Lake Coast*

Llorent García, Vicente J.

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 7-28, Enero ~ Junio 2011
Claves pedagógicas para innovaciones curriculares para una escuela inclusiva. La atención a la diversidad en España / *Curricular Innovations for an Inclusive School. Attention to Diversity in Spain*

Martínez, Atilio

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 315-331, Julio ~ Diciembre 2011
Cumplimiento de la política aduanera y tributaria nacional en Venezuela / *Compliance with Customs Policy and National Tax in Venezuela*

Martínez, César

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 285-301, Julio ~ Diciembre 2011
Gerencia de los procesos administrativos-contables en empresas contratistas petroleras / *Management of Administrative-Accounting Processes in Oil Company Contractors*

Martínez, Marle

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 207-227, Julio ~ Diciembre 2011
Satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo de los estudiantes del Programa Ingeniería del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia / *Satisfaction with the Career Chosen in Terms of Job Search for Engineering Students at the East Lake Coast Campus, University of Zulia*

Meza, Daniel

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 315-331, Julio ~ Diciembre 2011
Cumplimiento de la política aduanera y tributaria nacional en Venezuela / *Compliance with Customs Policy and National Tax in Venezuela*

Mijares, Brizeida

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 29-48, Enero ~ Junio 2011
Coeficiente emocional y atributos del ejecutivo emocionalmente inteligente en la gerencia de servicios logísticos PDVSA Occidente / *Emotional Coefficient and Attributes of the Emotionally Intelligent Executive In Logistical Services Management at the PDVSA West Division*

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 207-227, Julio ~ Diciembre 2011
Satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo de los estudiantes del Programa Ingeniería del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia / *Satisfaction with the Career Chosen in Terms of Job Search for Engineering Students at the East Lake Coast Campus, University of Zulia*

Morales, Dubisay

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 49-80, Enero ~ Junio 2011
Inteligencia organizacional y gestión del conocimiento de los docentes investigadores en las instituciones universitarias públicas / *Organizational Intelligence and Knowledge Management of Teacher-Researchers in Public University Institutions*

Nava González, José Gregorio

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 302-314, Julio ~ Diciembre 2011
El derecho de acción y la subsidiariedad del amparo / *The Right to Act and the Subsidiarity of Protection*

Perozo, Nelson

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 151-166, Enero ~ Junio 2011
Otorgamiento de la habitabilidad de los proyectos civiles en la Costa Oriental del Lago / *Granting Habitability to Civil Projects on the East Lake Coast*

Perozo, Sunny

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 151-166, Enero ~ Junio 2011
Otorgamiento de la habitabilidad de los proyectos civiles en la Costa Oriental del Lago / *Granting Habitability to Civil Projects on the East Lake Coast*

Prieto, Ana Teresa

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 207-227, Julio ~ Diciembre 2011
Satisfacción con la carrera elegida para la búsqueda de empleo de los estudiantes del Programa Ingeniería del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia / *Satisfaction with the Career Chosen in Terms of Job Search for Engineering Students at the East Lake Coast Campus, University of Zulia*

Oñate, Hernando

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 244-256, Julio ~ Diciembre 2011
Eficiencia del sulfato de aluminio durante el tratamiento de aguas residuales de una industria avícola / *The Efficiency of Aluminum Sulfate in the Treatment of Poultry Industry Wastewater*

Ortigoza, Johan

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 167-189, Enero ~ Junio 2011
Comunidades de aprendizaje en red y formación permanente de gerentes en institutos universitarios / *Networked Learning Communities and Lifelong Learning for University Institute Managers*

Pirela, Xavier

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 257-275, Julio ~ Diciembre 2011
Inteligencia emocional. Factor clave en el contexto universitario / *Emotional Intelligence. Key Factor in the University Context*

Quintero, Niria

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 315-331, Julio ~ Diciembre 2011
Cumplimiento de la política aduanera y tributaria nacional en Venezuela / *Compliance with Customs Policy and National Tax in Venezuela*

Rincón, Hilda

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 131-150, Enero ~ Junio 2011
Estrategias financieras y competitividad en las pymes del sector metalmecánico / *Financial Strategies and Competitiveness for Pymes in the Metallurgy Sector*

Rincón, Janeth

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 285-301, Julio ~ Diciembre 2011
Gerencia de los procesos administrativos-contables en empresas contratistas petroleras / *Management of Administrative-Accounting Processes in Oil Company Contractors*

Rodríguez, Yim

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2. 244-256, Julio ~ Diciembre 2011
Eficiencia del sulfato de aluminio durante el tratamiento de aguas residuales de una industria avícola / *The Efficiency of Aluminum Sulfate in the Treatment of Poultry Industry Wastewater*

Zambrano, Egilde

Impacto Científico Vol. 6 Nº 1. 29-48, Enero ~ Junio 2011
Coeficiente emocional y atributos del ejecutivo emocionalmente inteligente en la gerencia de servicios logísticos PDVSA Occidente / *Emotional Coefficient and Attributes of the Emotionally Intelligent Executive In Logistical Services Management at the PDVSA West Division*

Impacto Científico venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811

Normas de publicación

1. Los trabajos deben ser originales e inéditos, y no deberán haber sido sometidos a arbitrajes simultáneos en otras revistas. Los mismos deben ser presentados en diskettes 3½ o CD en Word for Windows a doble espacio en un solo lado del papel, empleando Times New Roman 12. Debe enviarse un original identificado y tres copias anónimas. Los trabajos provenientes del exterior del país se aceptarán a través del correo electrónico icientifico@yahoo.com
2. La extensión de los trabajos debe estar entre las 15 y 25 cuartillas utilizando papel tipo carta guardando los siguientes márgenes: superior, inferior y derecho 2,5 cm y 3 cm para el margen izquierdo.
3. La redacción de los trabajos puede realizarse en español con su respectivo abstract o en inglés. Si está redactado en inglés, el resumen debe hacerse en español.
4. El orden a seguir para la redacción del trabajo será el siguiente: título en español, autor(es), dirección(es) institucional(es) precisa(s), resumen, palabras clave, título en inglés, abstract, key words, introducción, metodología, resultados y discusión, conclusiones, agradecimiento y referencia bibliográficas.
5. Normas editoriales
   a) El título debe hacer alusión al contenido del trabajo. Asimismo, se sugiere proponer un título adicional corto para ser utilizado como encabezado del artículo.
   b) Nombre y apellido del autor o autores, no incluir título profesional.
   c) Dirección institucional completa a la cual pertenecen el autor o los autores, incluyendo correo electrónico del autor principal.
   d) El resumen debe ser presentado tanto en español como en inglés (abstract) con un máximo de 250 palabras a espacio sencillo en un sólo párrafo y debe contener entre tres y cinco palabras clave.
   e) Los títulos de cada sección se escribirán centrados en el texto en mayúsculas y en negritas. Los subtítulos se escribirán en negritas en mayúsculas y minúsculas.
   f) Los diagramas, fotos, tablas y figuras, además de estar referidas en el texto, deberán identificarse con números arábigos sin la abreviatura Nº y en forma consecutiva; deben ser remitidas por separados. Las títulos de los gráficos y fotos se colocarán debajo.
   g) Las fotografías, dibujos, figuras y diagramas deberán imprimirse a láser, con tinta negra y en papel en blanco. En el caso de las fotografías, éstas se reproducirán en blanco y negro, y deben ser de muy buena calidad. Si se trata de microfotografías,

indicar la magnificación de las mismas. Todo este tipo de información deberá ser incluida en el diskette. (Todas las imágenes deben estar en formato JPG o TIFF).

h) Los nombres científicos deben mencionarse en su forma plena la primera vez y posteriormente se mencionan usando la inicial del género más la especie aplicando cursivas para ello; ejemplo: *Marcia fallax* (primera vez); *M. fallax* (veces siguientes). Se recomienda a los autores tener en cuenta las normas internacionales de nomenclaturas (símbolos, unidades y abreviaturas).

i) Las citas se realizarán como sigue:

- Las citas textuales o paráfrasis que aparezcan en el trabajo deberán indicarse como aparece a continuación: Si son citas textuales incluir *apellido (s), año y página,* ejemplo: Martínez (2003:122). Si es una paráfrasis, el número de la página no se incluirá; ejemplo: Martínez (2003). Si es una paráfrasis, el número de la página no se incluirá; ejemplo: Martínez (2003). Cuando se trate de dos autores, se escribirá el primer apellido de cada autor; como se observa en el ejemplo: Mullor y Fajardo (2000: 125), aplicando el mismo criterio que el caso anterior para la paráfrasis, ejemplo:
- Mullor y Fajardo (2000). Si hubiere más de dos autores, se escribirá el apellido del autor principal seguido de la abreviación y col. como en el ejemplo: Hernández y col. (2003:85) para las citas textuales y Hernández y col. (200) para las paráfrasis.
- En las referencias bibliográficas deberán aparecer sólo obras citadas o referidas en el texto del trabajo. Éstas deberán ordenarse alfabéticamente.
- Libros: Sandín M. (2003). **Investigación cualitativa en educación.** Madrid: McGraw-Hill. p.p. 258
- **Capítulo en libro:** Hodson D. (1988). Filosofía de la Ciencia y Educación Científica. R. Porlán, J.E. García y P. Cañal (Compiladores): **Constructivismo y Enseñanza de las Ciencias.** (p.p. 5-21). Sevilla.
- **Revistas periódicas:** Delmastro A. y Salazar L. (2000). La memoria como variable individual en el aprendizaje de lenguas extranjeras. **Revista Laurus** 9(1), 58-75
- **Memorias de eventos científicos:** Briceño M. (2002). Universidad y sociedad del conocimiento. I Reunión Nacional e internacional de gestión de investigación y desarrollo. Caracas - Venezuela.
- **Referencias de medios no impresos:** Ávila, F. (1999). Las nuevas tecnologías de la información como herramienta para los profesores universitarios (documento en línea). Disponible en: www.geocitie.com/Athens/Acrópolis/6708/infi1.html (consulta: 1997, noviembre 5).

6. La revista podrá realizar las correcciones de estilo que considere necesarias, una vez que ha sido aprobado para su publicación.
7. La revista se hará responsable por la devolución de los trabajos no publicados, un artículo arbitrado como no publicable puede ser retirado por el autor (es), bajo la entrega de una carta de conformidad firmada por los autores.

8. Las propuestas se recibirán todo el año y se procesaran de acuerdo al orden de llegada a la revista.
9. La revista ***Impacto científico,*** considerará las siguientes formas de presentación para su publicación:
   - Artículos: donde se presenten los reportes (finales o parciales) de hallazgos originales, que han sido el producto de trabajo de investigación.
   - Ponencias: comentarios descriptivos y/o analíticos de publicaciones recientes en áreas relacionadas con la temática de la revista.
10. Los trabajos recibidos se emitirán al Director de la revista, quien a su vez, remitirá al equipo editor; con el objeto de que sean remitidos a los respectivos árbitros para ser evaluados de acuerdo a los siguientes criterios:
    - Importancia del tema estudiado (pertinencia)
    - Originalidad del tema presentado.
    - Relevancia del tema para la discusión científica (interés científico)
    - El diseño de presentación
    - Metodología utilizada (validez metodológica)
    - Calidad en la presentación de las interpretaciones (calidad y claridad de la escritura).
    - Relevancia de las conclusiones y del resumen (contribución a la investigación).
    - Coherencia interna del contenido presentado (nivel de conocimientos)
    - Actualidad de las fuentes.

Impacto Científico Venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811

Instructions for authors

1. Manuscripts have to be original, unpublished and should not have been submitted simultaneously to another journal. Works must be sent in a diskette of 31/2 inches, in Word for Windows, double-spaced, using one paper side in Times New Roman 12. The author must send an original version of the article properly identified and three copies without identification. Submission from other countries will be sent by e-mail icientifico@yahoo.com
2. Document extension will be between 15 and 25 letter-size pages considering the following margins: 2,5 cm for the upper, lower and right margins; and 3cm. for the left margin.
3. Submissions will be accepted when written in Spanish, including both Spanish and English abstracts.
4. Article organization has to fulfill the following order: title in Spanish, name of the author(s), institutional address, Spanish abstract, key words in Spanish, English title, English abstract, key words in English, introduction, methodology, results and discussion, conclusions, acknowledgements and references.
5. Editorials norms:
   a) The title has to be related to the contents of the research. A short title to be used as a heading of the article should be provided.
   b) Author's name and last name without including professional status.
   c) Complete institutional address of the authors including main author's e-mail.
   d) Abstracts must be written both in Spanish and English and must contain three key words.
   e) The titles for each section have to be centered-written using bold capital letters Subtitles will be written in bold capital and lower case letters.
   f) Diagrams, photos, tables and figures must be referred to in the text and should be identified using Arabic numbers without the abbreviation **No**. in a consecutive way, they have to be sent separately. Graphics and photos titles will be written below them.
   g) Photos, drawings, figures and diagrams must be laser printed using black ink on white paper. Photos will be reproduced in black and white and should be of high quality. In the case of microphotos, magnificent should be indicated. All this information must be included in the diskette (all images must be in JPG or TIFF format).

h) Scientific names must be mentioned in their original form for the first time. Then, use the first initial of the name and the specie in slanted font. For example *Marcia fallax* (first time), then *M. fallax* (after the first use). International norms of nomenclatures (symbols, units and abbreviations) are recommended.

i) Citations must be written as follows:

- In the case of textual citations: the last name of the author(s), year and page number, e.g.: Martínez (2003:122).
- In the case of paraphrased citations: the number of the page must not be written e.g.: Martinez (2003).
- In the case of a book written by two authors, write both authors' last names followed either by the year or the year and the page number, e.g. Mullor y Fajardo (2000); Mullor y Fajardo (2000:125), using the same criteria as in the examples above.
- When citing more than two authors, the last name of the main author will be written followed by the abbreviation et al e.g.: Hernández et al (2003:85) in textual cites and in paraphrased Hernández et al (2003).
- References should only include those cited in the text and must be listed in alphabetical order. Examples of how to write them are as follow:
- **Books:** Sandin M. (2003). **Investigación cualitativa en educación.** Madrid: McGraw-Hill. p.p. 258.
- **Chapter in Books:** Hodson D. (1988). Filosofía de la Ciencia y Educación Científica. R. Porlán, J.E. García y P. Cañal (Compiladores): **Constructivismo y Enseñanza de las Ciencias.** (p.p. 5-21). Sevilla.
- **Periodical Magazines**: Delmastro A. y Salazar L. (2000). La memoria como variable individual en el aprendizaje de lenguas extranjeras. **Revista Laurus** 9(1), 58-75
- **Proceedings of scientific events:** Briceño M. (2002). Universidad y sociedad del conocimiento. I Reunión Nacional e internacional de gestión de investigación y desarrollo. Caracas - Venezuela.
- **On-line articles:** Ávila, F. (1999). Las nuevas tecnologías de la información como herramienta para los profesores universitarios (documento en línea). Disponible en: www.geocitie.com/Athens/Acrópolis/6708/infi1.html (consulta: 1997, noviembre 5).

6. Once the article has been accepted for publication, this journal may edit style corrections when deemed necessary.
7. ***Impacto Cientifico*** will return unpublished works to their authors provided they hand in a letter of agreement signed by all authors.
8. Contributions will be received all year long and will be proceed according to the date of entrance.
9. ***Impacto Cientifico*** will consider any of the following forms for publication:

- Articles: Manuscripts reporting (final or partial) original findings derived from research works.
- Presentations: Descriptive/analytical comments on recent publications related to the study fields that this journal deals with.

10. Contributions must be sent to the Editor who will be in charge of submitting them to the editorial staff. This staff will send the works to the reviewers who will be responsible for evaluating the manuscripts according to the following criteria:
    - Relevance (importance) of the topic studied.
    - Original treatment of the subject matter.
    - Importance of the topic for scientific discussion
    - Methodology used (validity of data)
    - Quality of interpretations (clear and high-quality writing style)
    - Relevance of conclusions and summary (contributions to research)
    - Coherence among the contents presented (knowledge level)
    - Updated sources

Suscripción

Tarifa de envío por correo ordinario

Dos números al año

- Venezuela: Edición en papel: Bs. 30.000
- América Latina y el Caribe: Edición en papel US$ 60
- Estados Unidos y Europa: Edición en papel US$ 70

Número suelto: Edición en papel Bs. 10.000

Las solicitudes de suscripción y canje deben enviarse a:

Impacto *Científico*

Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago
Urb. Las 40, entre calles 4 y 5. Cabimas - Estado Zulia, Venezuela
Teléfonos: (58-264) 2400010 (0414) 6877466
E-mail: icientifico@yahoo.com

Impacto *Científico*
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811

Nombre y apellido: _____

Institución: _____

Telf. _____ Telefax: _____

Correo electrónico: _____

Dirección postal: _____

_____

Número(s) solicitado(s): _____ Año: _____

Cantidad de ejemplares: _____ Fecha: _____

Firma: Sello:

_____

Impacto Científico Vol. 6 Nº 2
Se terminó de imprimir en diciembre de 2011
en los talleres gráficos de Ediciones Astro Data S.A.
Telf: 0261-7511905 / Fax: 0261-7831345
Correo electrónico: edicionesastrodata@cantv.net
Maracaibo, Venezuela