ISSN 1856-5042
Depósito legal pp 200602ZU2811

# Impacto Científico

**Revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-COL**

Vol. 9, Nº 1 Enero-Junio 2014

**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. 2013
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. 9, Nº 1 Enero-Junio 2014

# Contenido

Pág.

**Presentación** . . . . . 5

Aspectos influyentes en la materialización de la orden en lengua francesa
**Aspects Influencing Materialization of the Order in French**
*Ana Rincón, Asmara Mujica e Inés Ortega* . . . . . 7

Calidad sanitaria de aguas recreacionales en el estrecho del Lago de Maracaibo
**Sanitary Quality of Recreational Waters in the Lake Maracaibo Strait**
*Julio César Marín L., Elisabeth Behling, Jefferson Chirino, Krystel Medina, María Gabriela Pirela* . . . . . 26

Manejo de residuos sólidos en la comunidad concordia nueva de Cabimas (Venezuela): Elementos para una propuesta desde el enfoque trialéctico
**Solid Waste Management in the Concordia Nueva Community, Cabimas (venezuela): Elements For a Proposal Using the Trialectic Approach**
*Lorena Fuentes, Yaxcelys Caldera e Iván Mendoza* . . . . . 43

Gestión administrativa de los consejos comunales del municipio Cabimas
**Administrative Management of the Communal Councils. Cabimas Municipality**
*Yajaira Alvarado, Jorge Antunez, Xavier Pirela* . . . . . 61

Percepción de la calidad del servicio en la atención al estudiante del núcleo Costa Oriental del Lago
**Perception of the Quality of Service in Attention to Students at the East Lake Coast Campus, University of Zulia**
*Yasmira Rovero, Marisol Cuicas e Ylse Duran* . . . . . 79

Ecodiseño como modelo de gestión ambiental para el manejo de efluentes industriales y domésticos en Venezuela
**Ecodesign As a Model For Environmental Management of Industrial and Domestic Wastewater in Venezuela**
*Griselda González, Mary Chávez e Ybis Chirinos* . . . . . 88

Metaprogramación y desempeño laboral del talento humano en la universidad del Zulia núcleo Costa Oriental del Lago
**Metaprograming And the Work Performance of Human Resources At the University of Zulia East Lake Coast Campus**
*Glendis Nava, Yajaira Romero* . . . . . 105

Valores organizacionales y responsabilidad social en las universidades públicas binacionales
**Organizational Values And Social Responsibility in Binational Public Universities**
*Martha Inès Kammerer David y Benjamin Murgas Tellez* . . . . . 125

Componentes de la ética y educación en valores para la formación del docente universitario
**Components of Ethics And Values Education for Training University Faculty**
*Ana Teresa Prieto y Egilde Zambrano* . . . . . 136

Decisiones financieras-contables a partir de técnicas e instrumentos financieros
**Financial-Accounting Decisions Based on Financial Techniques And Instruments**
*Norma Cherema, Hilda Rincón y Roque Faría* . . . . . 161

**Normas de publicación** . . . . . 183

**Instructions for autors** . . . . . 186

Impacto Científico
**Revista arbitrada venezolana**
**del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**
*ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811*
Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 5 - 6

# Presentación

***PRESENTACIÓN***

*Nuevamente estamos abriendo una discusión desde la Revista* ***Impacto Científico*** *a través de la temática propuesta de interés multidisciplinario, en nuestro esfuerzo por mantener abierto un espacio plural para el debate sobre temas de actualidad en las ciencias del saber de nuestro Núcleo Costa Oriental del Lago de la Ilustre Universidad del Zulia: Ingeniería, Economía y Educación.*

*Aprovechamos esta oportunidad para agradecer el apoyo del Núcleo a través de la Coordinación de Postgrado e Investigación, al Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico (CONDES), a los investigadores que con sus aportes consolidan la Revista, así como a todos nuestros grupos de asesores y cuerpo de árbitros por el apoyo que han mantenido con* ***Impacto Científico.***

*En este número se presenta el trabajo de Rincón, Mujica y Ortega quienes categorizan la forma sintáctica de las distintas realizaciones auténticas de la orden en francés como aspecto influyente en la emisión del acto. Definen la orden como un tipo de acto de habla directivo que predica un acto futuro que no se llevaría a cabo de manera espontánea por el interlocutor quien se encuentra en posición jerárquica inferior a la del locutor.*

*Por otra parte, Marín, Behling, Chirino, Medina y Pírela analizan la calidad sanitaria de las aguas costeras de la zona del estrecho del Lago Maracaibo, Venezuela, determinando su adecuación con respecto al tipo de aguas recreacionales (contacto humano parcial y total), establecido en la normativa legal vigente.*

*También se cuenta con el artículo de Fuentes, Caldera y Mendoza, quienes hacen un diagnóstico del manejo de residuos sólidos en la comunidad Concordia Nueva de Cabimas, Venezuela, y establecen elementos para una propuesta desde el enfoque trialéctico. Aclaran que el enfoque trialéctico es una alternativa para elaborar propuestas orientadas al aprovechamiento de los residuos sólidos.*

*Otro trabajo interesante nos presentan Alvarado, Antúnez y Pírela, en el cual se hace un análisis de la gestión administrativa de los consejos comunales del municipio Cabimas. Concluyeron que, los consejos comunales, como toda organización, poseen una estructura, están orientados hacia unos objetivos, poseen recursos, y sus componentes mantienen relaciones de poder, división del trabajo, liderazgo, motivación, control, fijación de objetivos, entre otros, lo que les permitirá obtener resultados favorables*

*Se incluye además, el artículo: Percepción de la calidad del servicio en la atención al estudiante del Núcleo Costa Oriental del Lago, presentado por Rovero, Cuicas y Duran, quienes hacen un análisis de la percepción de la calidad en el servicio de acuerdo a las evaluaciones del cliente sobre, dimensiones específicas: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, tangibles y los tres elementos fundamentales en la entrega del servicio que impactan la percepción y la evaluación de la calidad: tarea, trato, y tangibilidad.*

*González, Chávez y Chirinos en su artículo: Ecodiseño como modelo de gestión ambiental para el manejo de efluentes industriales y domésticos en Venezuela, se proponen aplicar estrategias de ecodiseño bajo el enfoque de un modelo de gestión ambiental, que proporcione medios eficaces para que las empresas de la región Zuliana implementen prácticas de gestión ambiental que incentiven la participación de entes sociales, económicos y ambientales que perciban el problema y busquen alternativas ambientalmente aceptables.*

*Las investigadoras Glendis Nava y Yajaira Romero con su artículo: Metaprogramación y desempeño laboral del talento humano en el Núcleo Costa Oriental del Lago, determinan la relación entre los metaprogramas motivacionales aplicados por los supervisores y el desempeño laboral del personal administrativo adscrito al Núcleo Costa Oriental del Lago, de la Universidad del Zulia.*

*Seguidamente, Martha Inès Kammerer David y Benjamin Murgas Tellez de la Universidad de la Guajira, Colombia, presentan un trabajo sobre valores organizacionales y responsabilidad social en las Universidades Públicas Binacionales. El cual tuvo como propósito formular lineamientos estratégicos que permitieran la optimización de los valores organizacionales y responsabilidad social puesta de manifiesto en las universidades públicas binacionales.*

*Asimismo en este número se presenta el artículo "Componentes de la ética y educación en valores para la formación del docente universitario", de Ana Teresa Prieto y Egilde Zambrano, el cual estuvo orientado a realizar un análisis sobre los componentes de la ética y la educación en valores que deberían estar presentes en la formación del docente universitario.*

*Se finaliza la presente edición con el artículo de Cherema, Rincón y Faría titulado: Decisiones financieras-contables a partir de técnicas e instrumentos financieros, el cual tuvo como objetivo identificar las técnicas e instrumentos utilizados en el análisis financiero-contable para la toma de decisiones en las cajas de ahorro en el municipio Cabimas, Venezuela*

**Ana Teresa Prieto**
Editora-Jefe

Impacto Científico
**Revista arbitrada venezolana**
**del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**
*ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811*
Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 7 - 25

# Aspectos influyentes en la materialización de la orden en lengua francesa

***Ana Rincón, Asmara Mujica e Inés Ortega***

*Departamento de Idiomas Modernos*
*Facultad de Humanidades y Educación. Universidad del Zulia.*
anaceciliarf@gmail.com
asmaramujica@hotmail.com
ines.cecil.om@hotmail.com

## *Resumen*

La orden es un tipo de acto de habla directivo que predica un acto futuro que no se llevaría a cabo de manera espontánea por el interlocutor quien se encuentra en posición jerárquica inferior a la del locutor (García y Tordesillas, 2001, citado por Vergara, 2006). Tal afirmación contiene algunas de las condiciones que determinan la fuerza de la orden. El objetivo general de este estudio fue categorizar la forma sintáctica de las distintas realizaciones auténticas de la orden en francés como aspecto influyente en la emisión del acto. Los actos de habla han sido tratados a lo largo de la historia (Austin, 1955; Grice, 1967, Searle, 1965, 1969, 1979; Searle y Vanderveken, 1985) y continúan siendo objeto de estudios pragmáticos (Ruiz, 2004; Stapleton, 2004) y aplicados a la enseñanza de segundas lenguas (Caldero, 2009; Hardin, 2010). En la presente investigación, la metodología fue cuali-cuantitativa siguiendo un método de análisis discursivo de perspectiva pragmática; se aplicó a un corpus de tres películas y una serie en francés versión original un sistema de categorías "ad hoc" a partir del instrumento aplicado por Ruiz (2004). En conclusión, son múltiples los elementos que determinan la producción de la orden tales como: forma sintáctica, cortesía, variables sociolingüísticas, claves fonológicas, entre otros. En francés, la materialización sintáctica se lleva a cabo en su mayoría por realizaciones directas; sin embargo, el número de declarativas es representativo dándole importancia a la realización indirecta y camuflada como código de cortesía de modo que el interlocutor tenga tiempo de evadir al emisor.

**Palabras clave:** fuerza ilocucionaria, actos de habla, orden, cultura.

RECIBIDO: 20/09/2013 ACEPTADO: 27/05/2014

# *Aspects Influencing Materialization of the Order in French*

***Abstract***

The order is a type of directive speech act that predicates a future act which would not be carried out spontaneously by the interlocutor, who is in an inferior hierarchical position with regard to the speaker (Garcíay Tordesillas, 2001, cited by Vergara, 2006). This statement contains some of the conditions which determine the strength of the order. The general objective of this study was to categorize the syntactic form of different authentic language items for the order in French as an aspect that influences this speech act. Speech acts have been treated throughout history (Austin, 1955; Grice, 1967, Searle, 1965, 1969, 1979; Searle and Vanderveken, 1985); they continue being the object of pragmatic studies (Ruiz, 2004; Stapleton, 2004) and are applied to second language teaching (Caldero, 2009; Hardin, 2010). The methodology for this research paper was quali-quantitative, following a discourse analysis method from a pragmatic perspective. An "ad hoc" category system was applied to a corpus of three films and a series whose original versions were in French, based on the instrument prepared by Ruiz (2004). In conclusion, there are numerous elements that determine the production of an order, such as syntactic form, courtesy, sociolinguistic variables, phonological keys and so on. In French, syntactic materialization is carried out mostly through direct realizations; nevertheless, the number of declarative forms is representative giving importance to forms that are indirect and camouflaged as a code of courtesy so that the interlocutor has time to evade the speaker.

**Key words:** illocutionary force, speech acts, order, culture.

## Introducción

Este estudio se enmarca en áreas de conocimiento tales como la lingüística, la pragmática y la sociolingüística. Gracias a su carácter interdisciplinar, se proyectan resultados a partir de una fundamentación teórica sólida y de interés común para diversos campos del saber.

Autores como Searle y Vanderveken (1985) trabajan con la lógica ilocucionaria que se encarga de estudiar (lo que se hace con la lengua) todo el rango posible de fuerzas ilocucionarias de las emisiones en cualquier lengua posible y no meramente la realización real de esas posibilidades en actos de habla reales en lenguas vivas. En este caso, esta investigación se vale de los hallazgos de la lógica ilocucionaria con el fin de analizar la fuerza ilocucionaria de la orden en una lengua particular como lo es el francés.

Desde hace ya algunos años, se ha afirmado que los actos de habla difieren en gran medida según las culturas tanto en su función como en la frecuencia de aparición (Godard, 1977; Scollon y Scollon, 1979; Schmidt y Richards, 1980; Blum-Kulka, 1982, citados por Eisenstein y Bodman, 1986). Es por ello que se busca categorizar la forma sintáctica de las distintas realizaciones auténticas de la orden en francés como aspecto influente en la emisión del acto; estos aspectos poseen características propias según la lengua de la que se trate, en este caso, el francés.

La información aquí presentada responde al avance de un estudio enmarcado en un proyecto de investigación y en la tesis doctoral de una de sus autoras; por lo tanto, se revelan algunos resultados parciales obtenidos hasta el momento que abarcan lo teórico a nivel lingüístico, sociolingüístico y pragmático; así como también resultados hallados a partir de la aplicación del instrumento a un corpus dado en cuanto a los elementos lingüísticos.

## Metodología

La metodología asumida para este estudio fue la cuali-cuantitativa ya que se basa en la interpretación del discurso (metodología cualitativa) complementada con la "repetición y la cuantificación de elementos" (Orozco, 1997: 8) de la metodología cuantitativa. El método de investigación empleado es el análisis del discurso de perspectiva pragmática porque busca la formulación de teorías sobre la dimensión del uso del lenguaje en la conversación (Amezcua y Gálvez, 2002). Como técnica de recolección de datos se tomó la observación indirecta a través de textos documentales "obtenidos por la grabación de la conducta verbal de un sujeto" (Anguera, 1988, citado por Anguera y col, 2000:9).

Asimismo, se elaboró un sistema de categorías (Anguera y col, 2000) preparado "ad hoc" a partir del instrumento diseñado por Ruiz (2004) quien trabajó sobre el acto de habla de la invitación. Este instrumento fue aplicado a un corpus compuesto por tres películas y un capítulo de una serie cuya versión original fue producida en lengua francesa. En consecuencia, se considera que el corpus es textual porque se realizará la transcripción de la lengua oral generada por grabación de tonos (Procáhzková, 2006); además es de tipo sincrónico debido a que el corpus presenta material lingüístico del presente sin consideración de sus cambios históricos.

Se prefieren aquellas películas y series de género de drama y comedia de reciente data ya que presentan situaciones del día a día y se utilizan expresiones comunes y actuales lo cual permitirá develar el estado real de la lengua en el presente. Las películas (a, c, d) y el capìtulo de la serie (b) seleccionadas fueron las siguientes:

a. De vrais mensonges
b. Joséphine, ange gardien
c. Comme les autres
d. Ensemble, c'esttout.

Para la identificación de los enunciados extraídos del corpus, se empleará el siguiente formato: se enumerará el enunciado, ej.: E1 (enunciado 1); se citará el enunciado en cursivas; se registrará entre paréntesis la ubicación en hora, minuto y segundo del enunciado en la película o serie seguido por una letra minúscula de la *a* hasta la *d*correspondiente al título de fuente expresado en el párrafo anterior. Ej.: E1) *Alors, t'arrêtes tes conneries, merde! (1:13:11'a).*

## Aproximaciones teóricas

### Los actos de habla

Hablar una lengua consiste en realizar actos de habla tales como hacer enunciados, dar órdenes, formular preguntas, hacer promesas, entre otros (Searle, 1969).

Los actos de habla son definidos como marcos que poseen un significado o intención convencionales (Goffman, 1974, citado por Hardin, 2010).

El interés por el estudio de actos de habla dentro de la comunidad científica fue impulsado por Austin. Este autor llama al acto de decir algo, acto locucionario el cual posee un significado. Afirma, además, que realizar este tipo de actos es a su vez realizar actos ilocucionarios. Para saber qué acto ilocucionario se usa, es necesario determinar de qué forma se emplea la locución, si se está preguntando, respondiendo o dando alguna información. Un acto ilocucionario es entonces "llevar a cabo un acto *al* decir algo" (Austin, 1955: 65). Más que del uso que se le da a la locución, Austin prefiere llamarla fuerza. Un tercer tipo de acto corresponde al acto perlocucionario o perlocución:

> A menudo, e incluso normalmente, decir algo producirá ciertas consecuencias o efectos sobre los sentimientos, pensamientos o acciones del auditorio, o de quien emite la expresión, o de otras personas. Y es posible que al decir algo lo hagamos con el propósito, intención o designio de producir tales efectos (Austin, 1955: 65).

Aunque Searle (1969) emplee el término de actos ilocucionarios, sostiene no estar totalmente de acuerdo con la diferenciación que realiza Austin entre actos locucionarios y actos ilocucionarios. Searle considera dentro de sus ejemplos los siguientes:

*Sam fuma habitualmente*

*¿Sam fuma habitualmente?*

*¡Sam, fuma habitualmente!*

En cualquiera de esas emisiones, el hablante estaría realizando por lo menos tres tipos distintos de actos: la emisión de palabras (morfemas, oraciones), referencia y predicación y aseverando, preguntando, ordenando, entre otros. Al primer tipo de actos, Searle lo llama actos de decir las palabras, al segundo tipo actos proposicionales y al tercero actos ilocucionarios. Estos actos están gobernados por reglas o condiciones necesarias y suficientes para su realización.

### Condiciones de adecuación de los actos de habla

El lenguaje posee una serie de sistemas de reglas constitutivas y los actos ilocucionarios son realizados según esas reglas. Las mismas pueden tener la forma forma "haz X" o "si Y haz X" o bien ser de la siguiente manera "X cuenta como Y" (Searle, 1965). Por otra parte, el acto ilocucionario puede poseer un contenido proposicional; semánticamente, la oración posee dos partes un indicador proposicional y

un dispositivo indicador de la función, este último da información sobre cómo debe ser tomada la proposición, es decir, el acto ilocucionario que se está realizando (Searle, 1965). Diferentes actos de habla completos pueden tener la misma referencia y predicación, el hablante puede referir, mencionar o designar un mismo objeto y predicar una misma expresión del objeto al cual se refiere aunque esa misma referencia y predicación ocurran en actos de habla distintos (Searle, 1969).

Searle (1995, citado por Vergara 2006) expone que existen ciertas reglas que determinan la ejecución de un acto de habla. Primeramente, explica las condiciones de contenido proposicional las cuales hacen referencia a las características significativas de la proposición empleada. En segundo lugar, se deben presentar condiciones que permitan que tenga sentido realizar el acto ilocucionario, a estas condiciones les llama condiciones preparatorias. Un tercer tipo de condición hace alusión a las condiciones de sinceridad referidas al estado psicológico del hablante, es decir, lo que siente al realizar el acto ilocucionario. Finalmente, se deben dar las condiciones esenciales que son las que los caracterizan tipológicamente.

Existen diversas taxonomías para la clasificación de los actos de habla. La más aceptada ha sido la elaborada por Searle (1995, citado por Vergara, 2006) quien se basa en tres dimensiones: *diferencia en el objeto (o propósito) del (tipo de) acto*; *diferencias en la dirección de ajuste entre las palabras y el mundo*; y *diferencias en los estados psicológicos expresados*. El acto de habla de la orden lo ubica en el tipo de acto directivo cuyo objetivo es intentar que el oyente realice algún acto, su dirección de ajuste es mundo a palabras y la condición de sinceridad es desear, querer o aspirar. Asimismo, Puga (2001, citado por Vergara, 2006) divide esta categoría en otros tipos, perteneciendo la orden al tipo conminatorio.

Algunos autores como García y Tordesillas (2001, citado por Vergara, 2006) han descrito las condiciones necesarias según la tipología de los actos de habla. Así, un acto de tipo directivo conminatorio posee las siguientes condiciones:

- *Condición de contenido proposicional:* "La emisión de la oración predica un acto futuro A del oyente O" (García y Tordesillas, 2001, citado por Vergara, 2006:133).
- *Condición preparatoria:* "O es capaz de hacer A; [n]o es obvio ni para O ni para H que O hará A de manera espontánea en el curso normal de los acontecimientos" (García y Tordesillas, 2001, citado por Vergara, 2006: 134); H está en un aposición jerárquica superior a O (Searle, 1995; Haverkate, 1994, citados por Vergara 2006: 151).
- *Condición de sinceridad:* "H desea que O haga A" (García, 2001, citado por Vergara, 2006: 151).
- *Condición esencial:* "La emisión de la oración cuenta como un intento de hacer que O haga A" (García, 2001, citado por Vergara, 2006: 151).

### Actos de habla indirectos

Un hablante emite literalmente un acto ilocucionario cuando el contexto de la emisión de la oración expresa literalmente su fuerza y contenido. Muchos actos de habla no son realizados literalmente sino en forma de metáfora, ironía, insinuación, entre otros. Los actos de habla indirectos son hechos con la realización de otro acto ilocucionario que no compromete al hablante a ellos; se satisfacen las condiciones del segundo pero se transmite el segundo apoyándose en las características del contexto y en el entendimiento de las reglas de los actos de habla y de los principios de la conversación para que el oyente reconozca la intención de trasmitir el primero en la emisión de una oración que literalmente expresa el otro acto (Searle y Vanderveken, 1985).

En general, cada modalidad está asociada a un determinado acto verbal, sin embargo, una oración imperativa además de órdenes puede ser usada para reconfortar, desear, hacer ofrecimientos corteses; en estos casos se habla de actos verbales indirectos ya que "expresan de forma indirecta contenidos ilocutivos que no se corresponden con los habituales de la modalidad oracional que manifiestan" (Real Academia Española, 2010: 796).

Así bien, Brown y Levinson (1987) y Pérez (2000, citado por Vinther, 2007) contemplan los actos de habla camuflados que se presentan al variar ciertos elementos en la oración. Vinther (2007) añade que no es sólo la realización sintáctica lo que cambia en los actos de habla camuflados, que va más allá de la estilística de los atenuantes, sino que en realidad se trata de otro acto de habla diferente que no afecta la interpretación de la intención comunicativa. Para estos actos se aplica el razonamiento del Principio de Cooperación de Grice formulado en 1975 el cual da lugar a implicaturas conversacionales, mientras que los actos de habla indirectos convencionales ya han sido adoptados por la gramática y reconocidos como potenciales portadores de determinada fuerza ilocucionaria (Asher y Lascarides, 2006).

### Elementos incidentes en la realización de actos de habla

- La cortesía

Existe una *legislación social* la cual es el fondo de las presuposiciones de los actores de la comunicación. Para que el acto se lleve a cabo exitosamente, también se necesitan presupuestos externos a la enunciación los cuales son compartidos por los hablantes de una misma cultura (González, 2009). Otra razón que denota lo esencial de integrar la enseñanza de la cortesía en los actos de habla durante el aprendizaje de L2 es que ésta es "uno de los mecanismos más eficaces para regular las acciones sociales" (Escribano, 2007:79).

Los interactuantes se atribuyen mutuamente dos clases de deseo, el primero que uno no se vea impedido de sus actos (imagen negativa) y el segundo que sus actos sean aprobados (imagen positiva). En consecuencia, existen actos que amenazan la imagen positiva o la negativa del que lo realiza o del otro (Brown y Levinson, 1987).

Asimismo, los autores proponen ciertas variables que definen el potencial de amenaza de un acto de habla, entre ellas se encuentran la distancia social, el poder relativo entre ellos y el grado de imposición o coste/beneficio para los interlocutores.

Para Brown y Levinson (1987) gran parte de los actos cotidianos son amenazadores; sin embargo, Kerbrat-Orecchioni (2001, citado por Garrido, 2005: 313) establece ciertas estrategias que sirven para mitigar la amenaza:

- actos de habla indirectos: aquellos que se formulan indirectamente bajo la apariencia de otro acto (una orden en forma de pregunta)

  Ej.: *¿Vas a dejar de hacer ruido*?

- reparadores: excusas y justificaciones

  *Ej.: ¿Me dejas 5 euros? Es que me he dejado la cartera en casa.*

- minimizadores: reducen la fuerza de la amenaza

  *Ej.: Simplemente me gustaría saber tu opinión acerca de...*

- desarmadores: cuando se sabe que una respuesta será negativa, se intenta obtener una reacción positiva

  *Ej.: Ya sé que no es buen momento para ti, pero ¿te importaría prestarme tu coche unas horas?*

- cameladores: expresiones de cariño o elogio

  *Ej.: Esa falda te sienta estupendamente, me encantaría que me la dejaras probar.*

Además de estrategias de atenuación, es posible emplear estrategias de intensificación que acompañen al acto. González (2006 -2007: 439) ejemplifica estos tipos de estrategias a partir de un estudio comparativo del español y el alemán. Las estrategias de intensificación se pueden apreciar en:

- Enfatizadores, como adverbios y adjetivos de cantidad: *mucho, mucha gente*
- Repeticiones: *prácticamente, prácticamente*
- Argumentaciones (p. e. comparaciones): *los del trabajo…, los del estudio…, de no sé qué…*
- Exageraciones: *Michael tiene cuatro cientas mil personas que conoce; cada día hay alguien le llama y que…*

Como se muestra, el análisis de la cortesía es algo complejo. Además de los factores característicos de la cultura específica se deben tomar en cuenta los aspectos psicológicos de los interlocutores, su relación, el acto ilocucionario, entre otros.

- Variables sociolingüísticas

Además de las normas de cortesía existen otras características o factores que determinan la forma como se realizan los actos de habla; estos son los referentes a las variables sociolingüísticas. *En el caso de la orden, no se localizó información detallada al respecto; es por esta razón, que en estudios posteriores se pretenden deta-*

*llar las relación entre la orden y todos los factores que, según las investigaciones, determinan los actos de habla en general.*

Una primera variable sociolingüística depende de la ubicación geográfica donde la apreciación de los rasgos lingüísticos con respecto a las variables sociales puede ser distinta. Así, en Londres la pronunciación aceptada de la palabra *car* es sin /r/ mientras que en Nueva York sí se pronuncia y es evaluada positivamente (Álvarez, 2007).

Otro factor se refiere al sexo. Algunas lenguas tienen ciertas formas fonológicas y morfológicas que sólo pueden utilizar las mujeres y otras que sólo pueden ser empleadas por hombres. Algunas diferencias dependen también del sexo del oyente. A manera de ejemplo, las palabras fuertes como *carajo, mierda, vaina, verga, joder* son usadas más comúnmente por los hombres en Venezuela y otras como *carrizo, miércoles, delicioso, divino, precioso* son más empleadas por las mujeres (Álvarez, 2007).

La edad es considerada por Moreno (2009) como uno de los factores sociales más determinantes en el uso lingüístico de las comunidades de habla, llegando a afirmar, inclusive, que se trata del factor que aporta más intensidad a la variación sociolingüística. López (1989: 113) asevera que para esta variable "cada generación exhibe la norma adquirida durante su adolescencia y primera juventud". Agrega, además, que las generaciones jóvenes muestran más creatividad en el lenguaje con respecto a los mayores y la variación se presenta tanto en la fonología, como en el nivel morfosintáctico y léxico. Desde el punto de vista léxico, las generaciones mayores tienden a emplear los términos más antiguos (ej. *Ice box* por *refrigerator*); el uso abusivo de términos indefinidos, el uso de eufemismos y de palabras tabúes, la creación de nuevos términos y el uso de terminología marginada es más frecuente entre los jóvenes.

En cuanto a la variable referida al nivel sociocultural, las comunidades desarrolladas industrialmente se estratifican de acuerdo con criterios culturales y económicos y la pertenencia a un estrato dado puede responder a razones de educación, profesión, ingresos, entre otros. Generalmente, los individuos de los diferentes estratos interactúan entre sí con distintos tipos de grados: contacto vertical o contacto con sujetos del mismo nivel. La diferencia de sociolecto dependerá del nivel de distancia social que haya entre los individuos de diferentes estratos (López, 1989). Asumiendo la misma postura, Moreno (2009) estima que cada grupo presenta usos lingüísticos característicos y que las diferencias entre un grupo y otro aumentan mientras mayor sea la distancia social dentro de la comunidad.

- Claves contextuales

En la comunicación, existen factores esenciales que indican lo que realmente está sucediendo, estos se refieren a las claves de contextualización que son elementos relacionados con el contexto y que guían la comprensión pues su función es situar a los interlocutores en el marco de la comunicación (Álvarez, 2007). Al igual que las variables sociolingüísticas, se espera lograr en estadios posteriores de la investigación una determinación directa entre la orden y las claves contextuales.

Alcaraz (1993, citado por Vez, 2000) manifiesta que esas claves son aprendidas en bloque durante la socialización del lenguaje diario y son usadas e interpretadas automáticamente. Dentro de esas claves, cita la elección léxica (estilo y registro), la prosodia, la paralingüística (carraspeo, modulaciones de la voz), la cinésica (movimientos faciales, dirección de la mirada, entre otros) y la proxémica.

**Fuerza ilocucionaria de la orden en francés según la literatura**

Las fuerzas ilocucionarias se perciben en lenguas naturales reales de distintas maneras como el modo, la puntuación, el orden de las palabras, la entonación, el acento, entre otros (Searle y Vanderveken, 1985). Las diferentes estrategias o mecanismos que acompañan la fuerza ilocucionaria dependen en gran medida de la lengua en cuestión. Así bien, Kerbrat-Orecchioni (1994, citado por Ruiz, 2004:422) define el *ethos* de una comunidad como:

> Sa manière de se présenter et de se comporter dans l'interaction- plus ou moins chaleureuse ou froide, proche ou distante, modeste ou immodeste, sans gêne ou respectueuse du territoire d'autrui, susceptible ou indifférente à l'offense-, en relation avec les systèmes de valeurs en vigueur dans la communauté en question.

A modo de ejemplo, la sociedad francesa comparada con la española tiende a mostrar mayor educación y su comunicación es más indirecta, teniendo relaciones interpersonales más distantes sobre todo cuando existe una relación jerárquica; ambas utilizan con frecuencia la cortesía positiva y en francés existe mayor preocupación por atenuar la amenaza al otro (Kerbrat-Orecchioni, 1994, citado por Ruiz, 2004).

Ejemplos tomados del francés para la expresión lingüística de la orden sugieren el uso de los llamados *tags.* Estos serían: *n'est-ce pas?* y *s'il te plaît*: *tu rentreras à la maison demain, n'est-ce pas?* (petición de confirmación, el hablante busca que el interlocutor se comprometa a ir); *tu rentreras à la maison demain, s'il te plaît* (directivo declarativo; el hablante busca que el interlocutor traiga un conjunto de circunstancias en las que él regresará a casa mañana).

Existe una variedad de *tags* que pueden variar de una lengua a otra. Algunos ejemplos en francés con fuerza directiva serían:

- *Point barre*: compatible oraciones declarativas e interrogativas:

  Marie ne sortira pas, point barre.

  *Ferme ta gueule, point barre*.

- *Oui ou non:* marca un movimiento directivo cuando está asociado a una oración interrogativa:

  *Est-ce que tu viens, oui ou non* ?

En cuanto al modo verbal, el imperativo es la forma directa de la orden. Existen por supuesto otras modalidades oracionales para expresar esos actos de habla y según la lengua que se emplea, los hablantes prefieren unas u otras. Quillard (1999, ci-

tado por Gómez, 2003: 458) mantiene que los franceses y francocanadienses no aceptan estas fórmulas "puesto que no dejan tiempo mental para esquivar al emisor y bloquean la acción perseguida", prefieren formas directivas indirectas y formas no directivas.

Estos son algunos puntos dilucidados dentro de la literatura consultada referentes a la orden en francés. Al consultar las gramáticas de la lengua, de forma general, se puede localizar información sobre actos de habla así como también sobre los modos y sus distintos valores. No obstante, una consideración del acto de habla tomando en cuenta una mayor cantidad de los elementos arriba citados y que determinan la enunciación del acto; en este caso, la orden, se hace necesaria para futuros estudios pragmáticos, sociolingüísticos, interculturales e incluso referidos a segundas lenguas. Esto permitiría dar cuenta de la lengua de una forma integral, más real y sincrónica. Es por esa razón que esta investigación se propuso identificar dichos aspectos resaltando la forma sintáctica como punto de partida de un arduo trabajo que resta por estructurar fundamentado en un corpus actual y con gran autenticidad.

## Resultados y discusión

Para la fase de aplicación, se elaboró un instrumento "ad hoc" (Tabla 1) cuya aplicación al corpus seleccionado arrojó los siguientes resultados:

Con un 36,2% (63 enunciados), se puede afirmar que un número considerable de realizaciones en francés son oraciones declarativas (Tabla 2), además, se presentan con variadas formas sintácticas ratificando lo afirmado por Quillard (1999, citado por Gómez, 2003) por lo cual los franceses y francocanadienses tratan de evitar las formas imperativas y emplear otras formas oracionales. Entre las realizaciones indirectas, se cuenta con 11 (6,3%) simples, 7 (4%) subordinadas, 21 (12%) yuxtapuestas y 5 (2,8%) coordinadas.

Distintos tiempos verbales pueden constituir las realizaciones declarativas indirectas simples (11: 6,3%) en francés incluyendo el presente, futuro simple y futuro próximo del indicativo y el condicional presente, este último afirmaba Rubio (2007) sustituye en gran medida al imperativo:

Enunciado (E)1) *Alors, t'arrêtes tes conneries, merde! (1:13:11'a).*

E2) *Vous passerez voir Sylvia vendredi, avant le déménagement (1:21:25'a).*

**Tabla 1**. Instrumento: Sistema de categorías "ad hoc" para la expresión lingüística de la orden en francés

| Tipos de oraciones | Declarativas | | Imperativas | Interrogativas | |
|---|---|---|---|---|---|
| Tipos de realizaciones | Realización indirecta | Realización camuflada | Realización directa de la orden | Realización indirecta | Realización camuflada |
| Forma sintáctica de la expresión | | | | | |

Fuente: Elaboración propia (2013).

**Tabla 2.** Realizaciones declarativas de orden en francés

| Tipos de oraciones | Declarativas | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipos de realizaciones | A.1)Realización indirecta | | | | A.2) Realización camuflada | | |
| Forma sintáctica de la Orden | A.1.1) Simple:<br>En presente<br>En futuro simple<br>En futuro próximo<br>En condicional presente. | A.1.2) Subordinada:<br>Condicional:<br>Con la conjunción quand,<br>Su sí,stantiva:<br>Con las conjunciones sí, que.<br>Adverbial:<br>Con el adverbio où, quand. | A.1.3) Yuxtapuesta:<br>(Desarmadora)+orde n +justificación<br>Orden + enfatizador<br>Repetición con distinta forma sintáctica<br>Repetición con la misma forma sintáctica<br>+justificación (Argumentación)+<br>Ordenes consecutivas<br>Interjección+ orden | A.1.4)<br>Coordinada:<br>Con la conjunción et.<br>Ordenes consecutivas<br>Indicación temporal+ orden.<br>Orden+ justificación | A.2.1)<br>Subordinada Sustantiva:<br>Con la conjunción que.<br>Condicional:<br>Con la conjunción sí.<br>Actos de aconsejar, expresar necesidad, afirmar, opinar. | A.2.2) Simple<br>En presente<br>Con el verbo pouvoir.<br>Acto de dar permiso. | A.2.3)<br>Yuxtapuesta<br>Actos de aconsejar, amenazar, expresar obligación, necesidad, dar información, proponer, afirmar, expresar posibilidad, dar permiso. |
| Total | 11 (6,3%) | 7 (4%) | 21 (12%) | 5 (2,8%) | 6 (3,4%) | 3 (1,7%) | 10 (5,7%) |

Fuente: Elaboración propia (2013).

E3) *Tu vas me faire le plaisir d'aller immédiatement au lycée (54:52'b).*

E4) *Maintenant, je voudrais être seule (56:48'b*).

Pueden aparecer subordinadas (7: 4%) de tipo condicional, sustantiva y adverbial con las conjunciones *quand*, *sí*, *que* o los adverbios *où* y *quand*.

E5) *Maintenant quand tu veux quelque chose, tu lui demandes toi (17:46'a).*

E6) *Tu règles tes comptes où tu veux mais pas à la caserne (21:55'b).*

E7) *Je voudrais que tu me laisses maintenant (1:23:35'a).*

Las yuxtapuestas (21: 12%) pueden ser de la siguiente forma: desarmadora+ orden +justificación, orden+ enfatizador, interjección+ orden, repetir la orden con la misma (aunada a una justificación) o con diferente forma sintáctica o bien emitir dos órdenes sucesivas las cuales pueden estar acompañadas de una argumentación. Algunos ejemplos de este tipo de realizaciones serían:

E8) *On a deux personnes au 2ème étage à sauver, alors, on monte là après ça, allez! (15:35'b).*

E9) *Je vais vous demander de me laisser maintenant. Vraiment! (58:05'a).*

E10) *Bon, écoute Émilie, ça va plus durer, hein. Je sais pas ce qui se passe entre vous, je m'en fous complètement. Mais là, je vais sortir déjeuner, quand je rentre, je veux que tout soit réglé sinon je m'en vais (1:16:53'a).*

E11) *Allez les gars, on y va, on y va, on y va, allez! (01:17'b).*

Las realizaciones con forma sintáctica de oración coordinada (5: 2,8%) emplean la conjunción *et* y pueden resultar en órdenes consecutivas, en una indicación temporal+ orden o en una orden+ justificación:

E12) *Bon, tu prends deux hommes et tu vas vérifier (15:33'b*).

Una serie de actos como proponer, dar información, aconsejar, expresar necesidad, afirmar, opinar, dar permiso, amenazar y expresar obligación, posibilidad, entre otros, disfrazan las órdenes en una realización camuflada con forma subordinada (6: 3,4%), simple (3: 1,7%) y yuxtapuesta (10: 5,7%). Las subordinadas (E13) presentan las conjunciones *si* o *que*. Las formas simples (E14) se conjugan en presente del indicativo con el verbo *pouvoir*. De igual manera, se encuentras órdenes en oraciones yuxtapuestas (E15):

E13) *Et moi, j'ai besoin de savoir que je peux vous faire confiance (14:57'a).*

E14) *Vous pouvez aller remettre les 600 euros dans la caisse (1:17:50'a).*

E15) *Paulette! Vous savez ce qui serait bien avec les clients? C'est d'essayer d'être un peu légère, un peu drôle avec les clientes, les faire rire (15:55'a).*

Las imperativas (Tabla 3), al ser la forma directa de la expresión de la orden, representan la mayoría de las realizaciones con un 54,5% (95 realizaciones). En su conjunto, tienden a ser yuxtapuestas (44: 25,2%). Otra forma de gran frecuencia es la simple (28: 16%) seguidas de las realizaciones con otros indicadores (16: 9,1%) y en menor proporción las subordinadas (6: 3,4%) y las coordinadas (1: 0,5%).

**Tabla 3.** Realizaciones imperativas de orden en francés

| Tipos de oraciones | B) Imperativas | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipos de realizaciones | Realización directa | | | | | |
| Forma sintáctica de la Orden | B.1) Simple<br>En imperativo<br>Acompañada de alors, nombre propio, título, bon, palabra fuerte, minimizador, apelativo. | B.2) Subordinada:<br>Sustantiva:<br>Con la conjunción que, si.<br>Con el verbo dire.<br>Causal:<br>Con la conjunción parce que.<br>Con el verbo s'expliquer. | B.3) Yuxtapuesta<br>Orden+justificación<br>Repetición con distinta forma sintáctica.<br>Orden+interjección.<br>Repetición con la misma forma sintáctica.<br>(Enfatizador)+ orden+ argumentación<br>Minimizador+ orden<br>Ordenes consecutivas | B.4) Coordinada<br>Disyuntiva:<br>Con la conjunciónoù.<br>Orden+ amenaza | B.5) Otros indicadores:<br>Nombre propio+ (sintagma nominal) + (adverbio)<br>Minimizador.<br>(Justificación)+ adverbio o complemento circunstancial.<br>Adjetivo+justificación.<br>Aller+ verbo en infinitivo. | |
| Total | 28 (16%) | 6 (3,4%) | 44 (25,2%) | 1 (0,5%) | 16 (9,1%) | 95 (54,5% |

Fuente: Elaboración propia (2013).

Los enunciados de forma simple están generalmente acompañados de marcadores discursivos como *alors* o *bon*, de un nombre propio, de un título, de alguna palabra fuerte, de algún apelativo o de algún minimizador. Cualquiera de las dos situaciones planteadas admite el uso de las realizaciones simples:

E16) *Fous-moi la paix! (08:14'a).*

E17) *Alors prends le bon côté des choses pour une fois (20:54'a).*

E18) *Donnez-moi ce dossier! (18:56'b*).

E19) *Laisse Michel tranquille (53:39'b).*

Las formas subordinadas admiten las conjunciones *que*, *si* o *parce que* y los verbos *dire* o *s'expliquer*:

E20) *Demandez à Jean si elle lui a demandé de le faire et pourquoi si elle l'a fait il l'a pas fait (23:36'a*).

E21) *Alors, explique-toi parce que je te reconnais pas là (20:44'b).*

La orden puede aparecer en conjunto con una justificación, una interjección, un enfatizador o un minimizador, o bien, con la repetición de la misma orden ya sea con igual o distinta forma sintáctica en los enunciados de oraciones yuxtapuestas:

E22) *Mais arrête! Ça va pas, non? T'es complètement malade (01:17:56'b).*

E23) *Allez, donne! (01:22:27'b).*

E24) *Sors-la d'ici. Je suis bloqué. Sors-la d'ici. Dépêche-toi, allez!, dépêche-toi. Allez-y! Allez-y! (01:23:03'b*).

De igual manera, se halló una forma coordinada disyuntiva con la conjunción *où* cuya forma estuvo acompañada de una amenaza:

E35) *Au moins, arrête ça tout de suite ou moi je m'en vais ! (16:53'd).*

Los nombres propios, los sintagmas nominales, los minimizadores, los adverbios o los adjetivos acompañados en ocasiones por una justificación son algunas de las posibilidades de realización directa donde ha habido elipsis verbal además de encontrarse la perífrasis verbal de futuro *aller*+ infinitivo:

E36) *Sylvia ! (00:52'a).*

E37) *Une vodka, s'il vous plaît. Non deux! (01:04:13'a).*

E38) *Là, au fond, là- bas! (15:57'b).*

De un total de ciento setenta y cuatro (174) realizaciones, las formas interrogativas (Tabla 4) son las que menos frecuencia poseen en francés (16: 9,1%). Las realizaciones indirectas cuentan con formas simples (4: 2,2%) y yuxtapuestas (2: 1,1%). Las simples (E39) aparecen en presente del indicativo con el verbo *pouvoir* o *vouloir* mientras que las yuxtapuestas (E40) halladas se conjugan en futuro simple o en presente, hay presencia de anáfora o de una justificación:

**Tabla 4.**

| Tipos de oraciones | Interrogativas | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipos de realizaciones | C.1) Realización indirecta | | | C.2) Realización camuflada | | | |
| Forma sintáctica de la Orden | C.1.1) Simple: En presente. Con el verbopouvoir, vouloir. | C.1.2) Yuxtapuesta Referente+orden. En futuro simple. En presente Orden+ justificación | C.2.1) Subordinada: Sustantiva Acto de pedir un favor. | C.2.2) Simple: En condicional presente o en presente. Acto de pedir, pedir un favor, pedir permiso. | C.2.3) Yuxtapuesta: Acto de preguntar, pedir favor, proponer. | | |
| Total | 4 (2,2%) | 2 (1,1%) | 2 (1,1%) | 5 (2,8%) | 3 (1,7%) | 16 (9,1%) | 174 |

Fuente: Elaboración propia (2013).

E39) *Émilie, Je peux te parler, s'il te plaît? (1:12:25'a).*

E40) *J'ai demandé à Sylvia de dire à Jean de plier toutes les serviettes dans le même sens. Vous lui demanderez si ça a été fait? (23:08'a).*

Los actos aparentes; es decir, los camuflados fueron los de pedir un favor, pedir algo, pedir permiso, proponer y preguntar. Se dio cuenta de la forma subordinada (E41), de la simple (E42) la cual, por su parte, aparece en condicional presente o en presente del indicativo; y de la forma yuxtapuesta (E43):

E41) *Vous pouvez lui dire que je suis passée? (1:30:53'a*).

E42) *Mais vous pourriez pas sourire un tout petit peu? (40:01'b).*

E43) *Ca va? Vous pensez tenir le délai? Parce qu'on a un peu la langue sur le dos, hein? (04:31'a)*.

A diferencia de lo planteado por Beyssade y Marandin (2006) no se encontraron realizaciones acompañadas de la partícula *n'est-ce pas?* pero sí de *s'il vous plaît* en francés y aunque la forma interrogativa es empleada en esa lengua, los datos llevan a pensar que las declarativas y las imperativas prevalecen sobre los *wh imperatives.*

## Consideraciones finales

Los actos de habla son enunciados a través de los cuales se realiza algo como hacer una promesa, dar una orden, suplicar, entre otros. Estos enunciados revelan o esconden una intención del locutor quien busca el reconocimiento de la misma por parte de su interlocutor.

Existen varias taxonomías de actos de habla; sin embargo, la realizada por Searle (1969) es la más expandida y ubica a la orden dentro de los actos directivos específicamente de tipo conminatorio. Dicho acto necesita como contenido proposicional que el enunciado predique un acto futuro del oyente; como condición preparatoria, que el oyente sea capaz de hacer dicho acto que no haría de forma espontánea y que el locutor se encuentre en una posición jerárquica superior a la del interlocutor. Como condición de sinceridad, el locutor desea que el interlocutor haga algo; y como condición esencial, la emisión cuenta como un intento de hacer que el interlocutor haga algo.

La realización de los actos puede ser directa a través de la modalidad verbal que se le asocia; indirecta, por medio de otro acto de habla reconocido por la gramática para la expresión del acto; o camuflado, cuando se trata de actos de habla indirectos no convencionales con la obtención de implicaturas conversacionales.

Además, en la forma de la expresión se puede hacer uso de estrategias mitigadoras de la amenaza que responden a las normas de cortesía de la lengua tales como actos de habla indirectos, estrategias reparadora, cameladora, o bien emplear estrategias para intensificar la fuerza ilocucionaria como enfatizadores, repeticiones, argumentaciones, entre otras.

Por otra parte, existen variables sociolingüísticas que surgen de la relación entre la variación de la lengua y los factores sociales. Algunas variables sociolingüísticas que inciden en la realización de los actos de habla son el sexo, la edad, el nivel sociocultural y la ubicación geográfica.

Otros elementos de importancia son las claves de contextualización que reenvían al contexto y guían la comprensión. Entre ellos, el tono de voz, la proxémica o distancia entre los interactuantes y los elementos cinésicos como la postura corporal, el contacto visual, los gestos, entre otros.

Luego del análisis realizado sobre la expresión de la orden en francés, se puede aseverar que son variados los aspectos o indicios que permiten reconocer el acto de la orden y que están determinados por un contexto y una cultura dada.

En este estudio, se develaron distintas formas lingüísticas que se encuadran dentro de los aspectos que entran en juego en la emisión de la orden en francés de una manera más detallada y estructurada que las encontradas en la literatura consultada y con ejemplos concretos en situaciones diversas. Así pues, si bien la mayoría de las realizaciones en francés son directas, el número de declarativas es representativo (36,2%) dándole importancia a la realización indirecta y camuflada así como lo afirmaba Quillard (1999, citado por Gómez, 2003: 458) ya que las formas directas "no dejan tiempo mental para esquivar al emisor y bloquean la acción perseguida". El uso del condicional es frecuente pero también aparecen otras formas del indicativo. En cuanto a las imperativas en francés, éstas son yuxtapuestas (25,2%) en su mayoría.

Como se dijo en la sección introductoria, este artículo presenta resultados parciales, los subsiguientes buscarán develar los aspectos sincrónicos reales en cuanto al nivel sociolingüístico y pragmático de la lengua francesa. En estudios posteriores, se tiene prevista la investigación en otras lenguas como el inglés y el español y su estudio contrastivo con un corpus suficientemente extenso. De igual forma, se analizará la competencia de aprendices en lenguas extranjeras en lo que concierne a la transferencia interlingüística del acto de la orden.

## Referencias bibliográficas

Álvarez A. (2007). Textos sociolingüísticos. **Mérida: CODEPRE.** p.p. 206.

Amezcua M. y Gálvez A. (2002). Los modos de análisis en la investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta. **Rev. Esp. Salud pública** 76 (5), 423-436.

Anguera M.; Blanco A.; Losada J. y Hernández A. (2000). La metodología observacional. Conceptos básicos. Revista digital efdeportes.com Buenos aires, 5, 24. Disponible en: http://www.efdeportes.com/efd24b/obs.htm Consulta: Agosto 2013.

Asher N. y Lascarides A. (2006).Indirects peechacts. Synthese 128,183-228.

Austin J. (1955). Cómo hacer cosas con las palabras. Edición electrónica de www.philosophia.cl / Escuela de Filosofía Universidad ARCIS Disponible en: http://www.semina-

riodefilosofiadelderecho.com/BIBLIOTECA/A/austincomohacercosasconpalabras.pdf Consulta: Agosto 2013.

Beyssade, C. y Marandin, J. (2006).From Complex to Simple Speech Acts: a Bidimensional Analysis of Illocutionary Forces. Consulta: Diciembre 2010. Disponible en: http://beyssade.free.fr/TLchargeables/Brandial-def.pdf

Brown, P. y Levinson S. (1987). Politeness: Some Universals in Language. **Cambridge: Cambridge University Press**.p.p. 345

Caldero J. (2009). La cortesía en los actos de habla de especial importancia en el aprendizaje de E/LE. Memoria de investigación para optar por el Máster en enseñanza del español como Lengua Extranjera. Dirigida por Camargo, L. Universidad de Alcalá. Alcalá de Henares. España.

Eisenstein M. y Bodman J. (1986). "I very appreciate": Expressions of gratitude by native and non-native speakers of American **English.Applied Linguistics** 7(2), 167-185.

Escribano A. (2007). El discurso reproducido en las informaciones electorales. Análisis. 35, 65-82.

Garrido M. (2005). Cortesía y actos de habla en la enseñanza de E/LE, Actas del XVI Congreso Internacional de ASELE, pp. 308-317 (documento en línea). Disponible en: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0306.pdf Consulta: Octubre 2010.

Gómez A. (2003). El imperativo en los anuncios publicitarios españoles: estudios pragmáticos desde las necesidades del traductor. **Interlingüística** 14, 455-465.

González C. (2006-2007).De la competencia pragmático-discursiva a la competencia intercultural. Actas del programa de formación para el profesorado de ELE 2006-2007 (documento en línea). Consulta: Octubre 2010. Disponible en: http://www.cervantes-muenchen.de/es/05_lehrerfortb/Actas06-07/6CGonzalez.pdf

González S. (2009). Política de la lengua. Enunciados, poder y sociedad. Desafíos 20, 30-80.

GriceP. (1967). Logic in conversation. EN: Syntax and semantics, compilado por: Peter Cole y Jerry Morgan (1975), vol. 3, pp. 41-58 (documento en línea). Disponible en: http://www.ifbl.tu-dresden.de/die_tu_dresden/fakultaeten/philosophische_fakultaet/ iph/thph/braeuer/lehre/grice_ss_2009/LogicAndConversation.pdf Consulta Octubre 2010

Hardin K. (2010). Trying to persuade: speech acts in the persuasive discourse of intermediate Spanish learners. EN: Mosaic of languages and cultures: studies celebrating the career of Karl J. Franklin, compiladopor: Kenneth A. McElhanon y Geer Reesink, A, pp. 155-179. Consulta Octubre 2010. Disponible en: http://www.sil.org/silepubs/Pubs/52526/ 52526_MosaicLanguageCultures.pdf

López H. (1989). **Sociolingüística**. Madrid: Gredos. p.p. 310

Moreno F. (2009). Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje. Barcelona: Ariel. p.p. 407

Orozco G. (1997). Paradigmas de producción de conocimientos. En la investigación de la comunicación desde la perspectiva cualitativa. Métodos de investigación Cualitativa. Disponible en: http://correo.udlap.mx/~jpriante/paradigmas.html Consulta Septiembre 2010

Procházková P. (2006), Fundamentos de la lingüística del corpus. Concepción de los corpus y métodos de investigación con corpus (documento en línea). Disponible en:

http://www.prochazkova.de/fundamentos_de_la_ling%C3%BC%C3%ADstica_de_corpus.pdf Consulta Enero 2013

Real Academia Española (2010). **Nueva gramática de la lengua española**. Manual. Bogotá: Editorial Planeta Colombiana. p.p.750

Rubio A. (2007). El imperativo: la expresión de ruego y mandato en español. **Lenguaje** 35(1), 47-78.

Ruiz L. (2004). El acto de habla "invitación" en español y en francés: análisis comparativo de la cortesía. **Revista española de lingüística** 34(2), 421-454.

Searle J. (1965). What is a speech act. EN: Philosophy in America, compilado por: Max Black, Londres, Allen and Unwin (documento en linea). Disponible en: http://openlearn.open.ac.uk/file.php/3183/!via/oucontent/course/60/reading2.pdf Consulta Octubre 2010.

Searle J. (1969). Speech acts: an essay in the philosophy of language: **Cambridge: Cambridge University Press**. p.p. 203

Searle J. (1979). Expression and meaning. Studies in the theory of speech acts. **Cambridge: Cambridge University Press**. p.p. 204

Searle J. y Vanderveken D. (1985). Foundations of illocutionary logic. **Cambridge: Cambridge University Press**. p.p. 240

Stapleton L. (2004). Variation in the performance of speech acts in the peninsular Spanish: apologies and requests. Disertación realizada para la Graduate Faculty of the Louisiana State University and Mechanical College como cumplimiento parcial del grado de Doctor en Filosofía.

Vergara A. (2006). Actos de habla en editoriales del periódico La Nación en Costa Rica. **Onomázein** 14(2), 141-161.

Vez J. (2000). Fundamentos lingüísticos en la enseñanza de lenguas extranjeras, Barcelona: Ariel.

Vinther T. (2007). Función elocutiva y nivel de cortesía de la expresión ¿por qué no? **Spanish in context** 4 (1), 99-118.

Impacto Científico
**Revista arbitrada venezolana**
**del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**
*ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811*
Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 26 - 42

# Calidad sanitaria de aguas recreacionales en el estrecho del Lago de Maracaibo

***Julio César Marín L.*, Elisabeth Behling, Jefferson Chirino, Krystel Medina, María Gabriela Pirela***

*Departamento de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (DISA).*
*Escuela de Ingeniería Civil,*
*Facultad de Ingeniería. Universidad del Zulia.*
*jmarin@fing.luz.edu.ve

## *Resumen*

El Lago de Maracaibo es un estuario hipereutrófico destinado a actividades de diversa índole, entre las que se cuentan: pesca deportiva y comercial, cultivo de especies acuáticas, balnearios, paseos turísticos y deportes acuáticos, entre otras. En el presente estudio se analizó la calidad sanitaria de las aguas costeras de la zona del estrecho del Lago Maracaibo, Venezuela, determinando su adecuación con respecto al tipo de aguas recreacionales (contacto humano parcial y total), establecido en la normativa legal vigente. Se realizaron seis muestreos puntuales en diez estaciones (Playa Miranda, Boulevard de los Puertos de Altagracia, Punta de Leiva, La Rita, Boulevard de Cabimas, Los Coquitos, San Remo, Vereda del Lago, Plaza Bolívar de San Francisco, Cañada de Urdaneta), entre noviembre de 2011 y abril de 2012. Los parámetros fisicoquímicos medidos *in situ* fueron: temperatura, pH, conductividad eléctrica, potencial redox y oxígeno disuelto, mientras que en el laboratorio se cuantificaron (métodos estándares): turbidez, alcalinidad total, dureza total, coliformes totales y fecales. Los resultados muestran una alta contaminación bacteriana en las playas del Lago, cuyos valores estuvieron entre 40 y ñ1,6x$10^7$NMP/100mL para coliformes totales y entre <20 y 8,0x$10^5$ NMP/100mL para coliformes fecales, lo cual puede ser atribuido a la descarga de aguas residuales domésticas no tratadas en las riberas de este cuerpo de agua. Ninguno de los sitios monitoreados cumplió con los límites permisibles contemplados en la normativa para contacto humano parcial y/o total. Las aguas recreacionales de los sitios muestreados en el Lago de Maracaibo, no son aptas para actividades deportivas ni recreativas, ya que representan un problema potencial para la salud.

**Palabras clave:** Lago de Maracaibo, calidad sanitaria, parámetros microbiológicos, aguas recreacionales, contacto humano parcial y total.

RECIBIDO: 16/09/2013 ACEPTADO: 30/05/2014

# *Sanitary Quality of Recreational Waters in the Lake Maracaibo Strait*


## *Abstract*

Lake Maracaibo is hypertrophic estuary used for diverse activities, among which are commercial and sport fishing, farming of aquatic species, spas, tours and water sports. In the present study, the sanitary quality of coastal waters in the strait of Lake Maracaibo, Venezuela, was analyzed, determining their appropriateness for use as recreational waters (partial and total human contact), established in current legislation. Six samplings were conducted at ten sites (Playa Miranda, Boulevard de los Puertos de Altagracia, Punta de Leiva, La Rita, Boulevard de Cabimas, Los Coquitos, San Remo, Vereda del Lago, Plaza Bolívar de San Francisco, Cañada de Urdaneta) between November 2011 and April 2012. Physicochemical parameters were measured *in situ*: temperature, pH, electrical conductivity, redox potential and dissolved oxygen, while in the laboratory, turbidity, total alkalinity, total hardness, total and fecal coliforms were measured using standard methods. The results show high bacterial contamination at the Lake beaches; values were between 40 and ñ 1.6x10$^{7}$MPN/100 mL for total coliforms and between Y 20 and 8.0x10$^{5}$MPN/100mL for fecal coliforms, which can be attributed to the discharge of untreated domestic sewage on the banks of that body of water. None of the sites monitored met the permissible limits specified in the regulations for partial and/or total human contact. Recreational waters at the sampled sites in Lake Maracaibo are not suitable for sports or recreational activities, as they represent a potential health problem.


**Key words:** Lake Maracaibo, sanitary quality, microbiological parameters, recreational waters, partial and total human contact.

## Introducción

Los balnearios son cuerpos de agua en creciente demanda y tienen una reconocida importancia social y económica. La calidad de agua para uso recreacional debe ser considerada como una relación cuantificable entre la densidad de un indicador en el agua y el potencial riesgo para la salud humana. El establecimiento de criterios de calidad para esta clase de aguas, conlleva a la consideración de los usos que implican contacto humano total, y aquellos en los cuales el contacto humano es parcial. Así, por ejemplo, el baño, la natación, la pesca submarina y algunos deportes acuáticos requieren contacto total con el agua; en los restantes usos de esta clase de aguas, se produce sólo contacto parcial (Acuña y col. 1998).

Numerosos estudios destinados a conocer la calidad sanitaria de aguas recreacionales, han empleado como indicadores de contaminación fecal a distintos grupos de microorganismos, entre los que se encuentran: bacterias coliformes totales, bacterias coliformes fecales, *Escherichiacoli*, entero cocos y estreptococos (Zanoli y col. 2005, Mora y Calvo 2010, Vergaray y col. 2011, Casanovas-Marrana y Blanch 2013).

El Lago de Maracaibo es un estuario hipereutrófico altamente contaminado por diversas fuentes tanto orgánicas como inorgánicas. En él son vertidas sin previo

tratamiento numerosas descargas de agua provenientes de industrias y de asentamientos urbanos, así como también carga contaminante de ríos, caños y/o cañadas. Por otra parte, la mayor parte de las riberas de este ecosistema son usadas por la población como agua con fines de recreación. De esta manera, los usuarios tienen el riesgo de contraer enfermedades que son transmitidas por el agua, dependiendo de la susceptibilidad individual y del grado de contaminación local que presentan dichas aguas (Rodríguez 2000, Montiel y col. 2005, Rincón y col. 2007).

La legislación venezolana sobre el control de la calidad de los cuerpos de agua establece los criterios para la conservación, defensa y mejoramiento del ambiente (Decreto 883 1995). Según este Decreto, las aguas recreacionales se clasifican en: Tipo 4: aguas destinadas a balnearios, deportes acuáticos, pesca deportiva, comercial y de subsistencia, dividiéndose, además, en los siguientes Subtipos: Subtipo 4A: aguas para el contacto humano total y Subtipo 4B: aguas para el contacto humano parcial. Es por ello que, se hace imperativo el seguimiento de la calidad sanitaria de las aguas costeras del Lago de Maracaibo, debido al uso particular que tiene la población local y considerando la falta de monitoreo continuo por parte de los organismos competentes.

El objetivo de esta investigación consistió en analizar la calidad sanitaria de aguas costeras de la zona del estrecho del Lago de Maracaibo (costa oriental y occidental), determinando su adecuación con respecto al tipo de aguas recreacionales (contacto humano parcial y total), establecido en la normativa legal vigente (Decreto 883, 1995).

## Metodología

### Descripción del área de estudio. Lago de Maracaibo

El Lago de Maracaibo es un estuario hipereutrófico ubicado al occidente de Venezuela, entre los 10°39′ N y 71°36′ O. Está conectado al Golfo de Venezuela por un Estrecho de 55 Km de longitud en el borde Norte del mismo, y alimentado por unos 135 ríos, de los cuales los más importantes son el Catatumbo, Chama, Santa Ana y Escalante. El lago tiene 13210 $Km^2$ de área superficial; 1485,2 Km de línea de costa y es uno de los más antiguos en la Tierra. Posee una altitud de 3 msnm y una profundidad máxima de 30 m (Parra-Pardi 1979, Bautista 1997, Medina y Barboza 2006).

### Muestreo

Se seleccionaron diez sitios de muestreo en el Estrecho del Lago de Maracaibo (Figura 1), considerando la frecuencia y densidad de utilización del recurso por parte de la población local, así como la accesibilidad a los mismos. En estos sitios se realizaron seis campañas de muestreos entre noviembre de 2011 y abril de 2012. Las muestras de agua superficial fueron colectadas manualmente a unos 100 m de la costa, durante la marea alta. Los sitios monitoreados en el estrecho de Maracaibo fueron los siguientes (Figura 1):

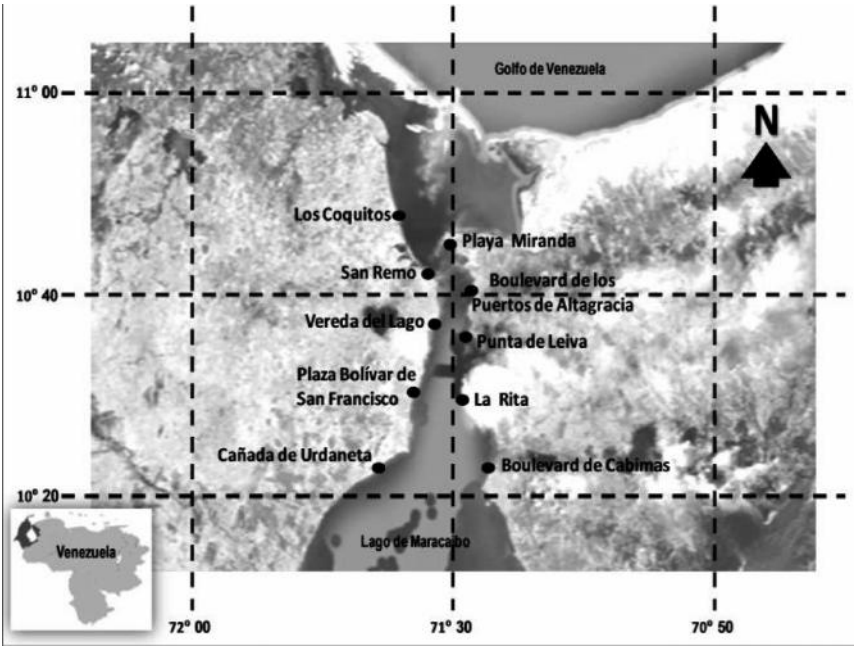


**Figura 1.** Sitios de muestreo monitoreados en el Lago de Maracaibo (Venezuela)

**Costa Oriental del Lago de Maracaibo:**

Playa Miranda (10º40´28,21"N; 71º42´58,09" O).

Boulevard de los Puertos de Altagracia (10º40´28,21" N; 71º31´43,05" O).

Punta de Leiva (10º38´47,65" N; 71º31´19,15" O).

La Rita (10º31´44,78" N; 71º31´05,95" O).

Boulevard de Cabimas (10º24´14,57" N; 71º28´13,10" O).

**Costa Occidental del Lago de Maracaibo:**

Los Coquitos (10º54´43,82" N; 71º42´58,09" O).

San Remo (10º46´05,70" N; 71º40´06,85" O).

Vereda del Lago (10º40´10,57" N; 71º35´25,14" O).

Plaza Bolívar de San Francisco (10º32´45,94" N; 71º37´07,43" O).

Cañada de Urdaneta (10º 25´ 22,67" N; 71º 40´ 25,72" O).

Las muestras de agua fueron dispuestas en dos tipos de envases: una botella plástica de 1,5 L para los análisis de laboratorio complementarios y un frasco de vidrio de 100mL esterilizado para los análisis bacteriológicos. Las mismas fueron preservadas en hielo para ser transportadas al laboratorio en un periodo inferior a las 6 h.

### Parámetros fisicoquímicos y bacteriológicos

En las muestras de agua colectadas, se determinaron in situ los siguientes parámetros: temperatura, pH, conductividad eléctrica, potencial redox y oxígeno disuelto, utilizando un medidor multi-parámetros ORION 5 Star, previamente calibrado.

En el laboratorio, se realizaron los análisis de turbidez (turbidímetro ORBECO-HELLIGE modelo 965-10A), alcalinidad total (método volumétrico), dureza total (método volumétrico) y coliformes totales (CT) y fecales (CF) (técnica de fermentación en tubos múltiples), empleando los métodos estándares (APHA y col. 1998).

### Análisis estadístico de datos

Se calcularon las medias aritméticas, desviaciones estándares, máximos y mínimos, utilizando el programa Excel 2010 para Windows 7. Se realizó un estudio de correlación simple de variables en los sitios de muestreo, con la finalidad de establecer la influencia de los parámetros fisicoquímicos sobre la abundancia de bacterias CT y CF, aplicando el programa estadístico SPSS versión 20, considerando $n = 9$, $p < 0{,}05$ y $r_{teórico} = 0{,}632$.

## Resultados y discusión

### Caracterización fisicoquímica y microbiológica de aguas recreacionales del Lago de Maracaibo

### Temperatura

Los valores de temperatura del agua oscilaron entre 25,0 (Vereda del Lago) y 36,0°C (Los Coquitos), con una media aritmética de 29,0±2,5°C. El valor máximo se presentó en la playa Los Coquitos (31,3±4,4°C), mientras que la menor temperatura fue registrada en la Vereda del Lago (27,9±2,8°C) (Tabla 1, Figura 2A). Estos resultados corresponden con los reportados para este cuerpo de agua en estudios anteriores (Parra-Pardi 1979), y son típicos para ecosistemas acuáticos de la región tropical.

Dichos valores fueron menores a los encontrados por Pérez-Guzzi y col. (2006), en las playas de la zona balnearia de la ciudad de Mar de Plata, Argentina, las cuales se encuentran a latitudes inferiores. La temperatura es de especial interés para precisar la magnitud de los parámetros vinculados a los procesos de autodepuración de las aguas (Vázquez-Gutiérrez y col. 1984), los cuales son de especial interés en el Lago de Maracaibo.

### pH

Los valores de pH en las aguas recreacionales del Lago de Maracaibo mostraron una media aritmética de 8,827±0,680 (Tabla 1); con valores mínimo y máximo de 7,599 (playa San Remo) y 10,076 (Boulevard de Cabimas) (Figura 2B); respectivamente. Estos datos indican una cierta tendencia de las aguas hacia la basicidad, de-

**Tabla 1.** Medias aritméticas y desviaciones estándares (n=6) para las variables fisicoquímicas y bacteriológicas analizadas en aguas recreacionales del Lago de Maracaibo

| Costa Oriental | T° | pH | OD | T | PR | CE | AT | DT | CT | CF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Playa Miranda | 27,4± 1,4 | 8,755± 0,266 | 5,30± 1,14 | 13,5± 6,7 | -75,8± 3,6 | 11,85± 9,50 | 79,3± 11,6 | 1326,7± 1114,8 | $7,4x10^5$± $8,8x10^5$ | $8,6x10^4$± $1,2x10^5$ |
| Boulevard de los Puertos de Altagracia | 27,8± 1,8 | 8,388± 0,330 | 4,11± 0,49 | 10,3± 4,5 | -67,6± 17,0 | 9,88± 7,96 | 69,3± 7,4 | 1298,7± 1155,9 | $1,9x10^5$± $1,6x10^5$ | $3,8x10^4$± $1,9x10^4$ |
| Punta de Leiva | 28,3± 1,9 | 8,641± 0,760 | 4,40± 0,80 | 8,3± 3,8 | -73,9± 29,6 | 6,96± 4,73 | 64,0± 10,6 | 956,0± 743,3 | $6,4x10^6$± $7,3x10^6$ | $2,9x10^5$± $3,8x10^5$ |
| La Rita | 29,5± 1,8 | 9,477± 0,525 | 4,20± 0,83 | 21,2± 6,9 | -124,1± 24,2 | 5,75± 3,78 | 61,3± 11,3 | 408,0± 24,6 | $4,0x10^4$± $2,9x10^4$ | $1,1x10^4$± $1,6x10^4$ |
| Boulevard de Cabimas | 29,3± 2,0 | 9,553± 0,579 | 4,30± 1,04 | 82,3± 50,4 | -126,4± 29,1 | 3,06± 0,28 | 66,0± 7,6 | 396,0± 17,2 | $9,6x10^3$± $1,4x10^4$ | $1,4x10^2$± $9,0x10^1$ |
| Costa Occidental | | | | | | | | | | |
| Los Coquitos | 31,3± 4,4 | 9,221± 0,667 | 4,16± 0,90 | 59,9± 50,4 | -113,2± 30,6 | 7,85± 7,80 | 104,0± 28,6 | 998,7± 761,3 | $7,4x10^3$± $1,1x10^4$ | $1,5x10^2$± $8,0x10^1$ |
| San Remo | 28,7± 2,6 | 8,388± 0,615 | 4,45± 0,76 | 20,3± 7,0 | -72,0± 31,1 | 6,76± 4,24 | 100,7± 18,3 | 843,3± 527,1 | $2,6x10^3$± $2,0x10^3$ | $1,3x10^3$± $2,0x10^3$ |
| Vereda del Lago | 27,9± 2,8 | 8,381± 0,225 | 4,35± 0,25 | 13,5± 9,0 | -70,7± 10,1 | 5,88± 1,68 | 75,3± 18,1 | 689,3± 238,1 | $1,1x10^4$± $8,7x10^3$ | $3,5x10^3$± $3,5x10^3$ |
| Plaza Bolívar de San Francisco | 30,3± 1,5 | 8,660± 0,490 | 4,76± 1,58 | 18,5± 2,4 | -85,3± 21,5 | 4,15± 0,78 | 70,0± 8,2 | 492,7± 89,2 | $4,9x10^4$± $5,6x10^4$ | $2,5x10^3$± $2,1x10^3$ |
| Cañada de Urdaneta | 29,9± 1,0 | 8,801± 0,822 | 3,46± 0,39 | 18,6± 7,3 | -92,6± 41,8 | 3,33± 0,10 | 74,7± 16,5 | 407,3± 24,4 | $5,5x10^4$± $7,9x10^4$ | $7,7x10^2$± $4,8x10^2$ |

T°: temperatura (°C), OD: oxígeno disuelto (mg/L), T: turbidez (UNT), PR: potencial redox (mV), CE: conductividad eléctrica (mS/cm), AT: alcalinidad total (mg$CaCO_3$/L), DT: dureza total (mg$CaCO_3$/L), CT: coliformes totales (NMP/100 mL), CF: coliformes fecales (NMP/100 mL)

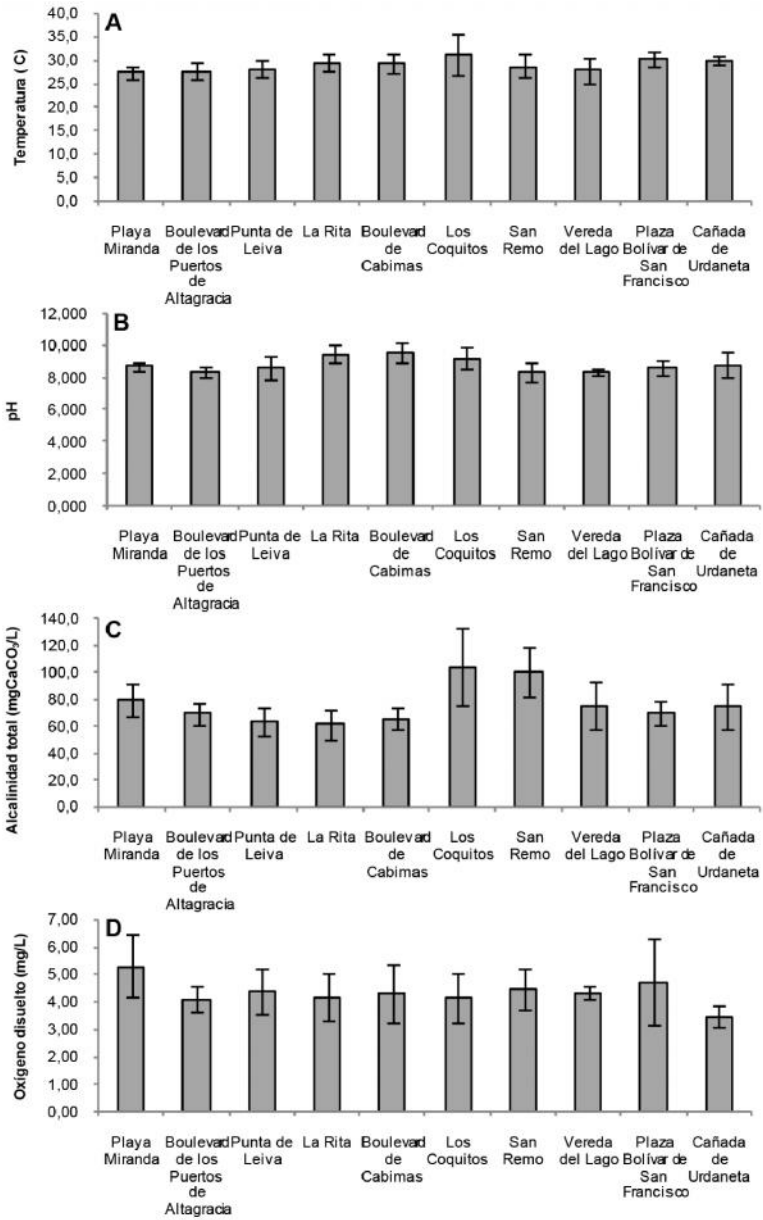


**Figura 2.** Parámetros fisicoquímicos monitoreados en aguas recreacionales del Lago de Maracaibo.

A: Temperatura, B: pH, C: Alcalinidad total, D: Oxígeno disuelto.
Las barras verticales indican la media aritmética ± desviación estándar para $n$=6.

bido al contenido de sales y a los iones alcalinos que se encuentran disueltos (Sawyer y col. 2001). Morillo y col. (2010), obtuvieron un valor medio de pH de 8,6 unidades para aguas de este sistema acuático, el cual es similar al medido durante la presente investigación. Así mismo, los datos se encuentran en correspondencia con los registrados para aguas costeras de la región de Murcia, España, con una media de 8,44±0,17 (López-Martínez y col. 2009); valores típicos de las aguas naturales.

### Alcalinidad total

Los resultados del análisis de alcalinidad total se muestran en la Figura 2C, los mismos estuvieron entre 44,0 (La Rita) y 144,0 mgCaCO3/L (Los Coquitos), con una media aritmética de 76,5±20,1mgCaCO3/L (Tabla 1). Estos valores se encuentran en el rango medio de alcalinidad para los cuerpos de agua, según Kevern y col. (1989). A su vez, resultan superiores a los obtenidos por John Bosco y col. (2011), quienes reportaron una media de 24,93mgCaCO3/L, en aguas contaminadas del río Nworie (Nigeria); dichas variaciones pueden deberse a diferentes factores ambientales y composición química que afectan a los cuerpos de agua estudiados.

En la Figura 2C se observan las variaciones espaciales de alcalinidad total durante los muestreos realizados. En la Playa Los Coquitos se obtuvieron las mayores fluctuaciones (104,0±28,6 mgCaCO3/L), indicando la dinámica de factores locales como actividad biológica, aportes antropogénicos, cambios ambientales, entre otros, que inciden directamente sobre la alcalinidad total. Las Playas Los Coquitos (104,0±28,6 mgCaCO3/L) y San Remo (100,7±18,3 mgCaCO3/L) mostraron los mayores valores de alcalinidad total, mientras que los menores se presentaron en Punta de Leiva (64,0±10,6 mgCaCO3/L) y La Rita (61,3±11,3mgCaCO3/L).

### Oxígeno disuelto

Las concentraciones de oxígeno disuelto oscilaron entre 3,01(Cañada de Urdaneta) y 6,80 mg/L (Plaza Bolívar de San Francisco), con una media aritmética de 4,35±0,96 mg/L. Las variaciones espaciales para este parámetro durante el periodo de muestreo, se presentan en la Figura 2D, las cuales resultan del movimiento de las aguas y de factores locales. Las bajas concentraciones de oxígeno disuelto en el Lago de Maracaibo, pueden relacionarse con los procesos de oxidación de la abundante materia orgánica, típica de los ecosistemas hipereutróficos (Parra-Pardi 1979, Rodríguez 2000).

Los resultados obtenidos difieren de los reportados por Acuña y col. (2008), quienes reportaron concentraciones de oxígeno disuelto entre 6,01 y 7,80 mg/L, para la Isla el Coco, Costa Rica, durante el periodo de 2001 a 2007; un ecosistema marino altamente oxigenado. Igualmente, los datos obtenidos resultan menores a los presentados por López-Martínez y col. (2009), para aguas costeras aireadas de la región de Murcia (España), los cuales fueron de 6,86±0,89 mg/L.

### Potencial redox

La media aritmética para los datos de potencial redox fue -90,1±33,0 mV; con valores mínimo y máximo de -152,6 (Boulevard de Cabimas) y -30,9 mV (San Remo), respectivamente. En todos los casos los valores de potencial redox fueron negativos, correspondiendo con las bajas concentraciones de oxígeno disuelto encontrada (Tabla 1).

En la Figura 3A se observan las variaciones espaciales de potencial redox durante el periodo de estudio. De igual manera, en el Boulevard de Cabimas se observaron valores negativos (-126,4±29,1 mV).Estos resultados demuestran las características altamente reductoras de las aguas del Lago de Maracaibo, lo cual limita la reactividad, solubilidad y movilidad cíclica de elementos esenciales para los sistemas biológicos, como por ejemplo Fe, S, N, C, P, y varios elementos metálicos, que son afectados por cambios en el potencial redox. Al mismo tiempo, el potencial redox afecta la distribución y la actividad metabólica de microorganismos (Fuentes y Massol-Deyá 2002).

### Conductividad eléctrica

En el presente estudio se observó un rango de conductividad eléctrica entre 2,68 (Boulevard de Cabimas) y 24,45 mS/cm (Playa Miranda), con una media de 6,77±5,58 mS/cm (Tabla 1). Las variaciones de conductividad eléctrica están relacionadas con las características geoquímicas de la región donde se localizan los cuerpos de agua y con las condiciones climáticas: época seca y época húmeda. La dilución de iones ocurre durante la época de lluvia y la concentración de los mismos, por la evaporación del agua, se da en sequía (Esteves 1988). Este planteamiento explica las variaciones espaciales de conductividad eléctrica encontradas durante el presente estudio, las cuales resultan de eventos factores locales como lluvia, aportes de agua, evaporación, entre otros.

Los resultados obtenidos difieren considerablemente con los reportados por Pérez-Petitón y col. (2009), quienes al estudiar el agua de la presa Hemingway I en La Habana (Cuba), obtuvieron una conductividad eléctrica media de 0,58 mS/cm. La variación entre ambos ecosistemas es debida a la naturaleza propia delos cuerpos de agua: agua dulce Vs. agua estuarina (salobre). La conductividad eléctrica del Lago de Maracaibo se ve afectada por la entrada de agua de mar que este posee, lo que le aporta salinidad al mismo. En general, la proporción de sales disueltas en los estuarios se asemejan a la del agua de mar; sin embargo, en algunos momentos la concentración de agua dulce entrante puede modificar la relación iónica de los estuarios (Bautista 1997).

En la Figura 3B se reflejan las variaciones espaciales de conductividad eléctrica durante los muestreos realizados, observándose que en ambas costas del Lago, los valores aumentaron de Sur a Norte, como resultado del aporte salino procedente del Golfo de Venezuela y de la cuña salina del canal de dragado en el estrecho de Maracaibo.

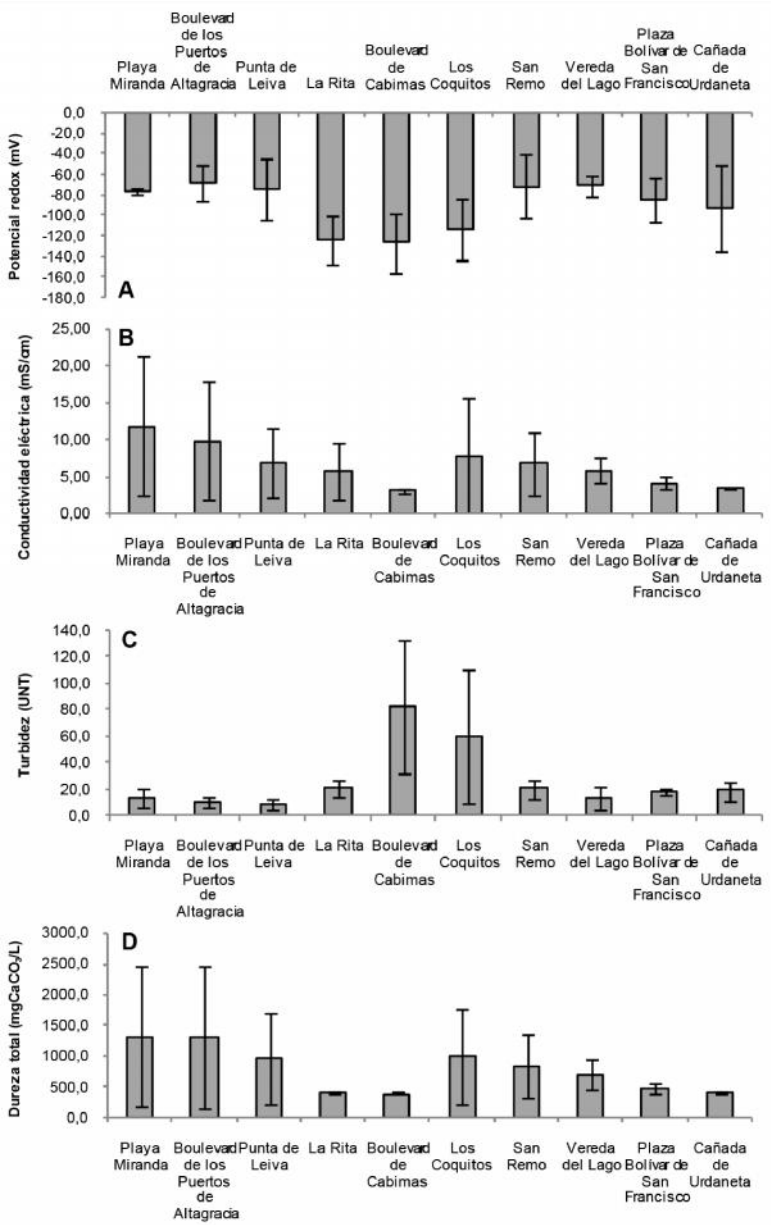


**Figura 3.** Parámetros fisicoquímicos monitoreados en aguas recreacionales del Lago de Maracaibo.

A: Potencial redox, B: Conductividad eléctrica, C: Turbidez, D: Dureza total.
Las barras verticales indican la media aritmética ± desviación estándar para *n*=6.

**Turbidez**

Los niveles de turbidez en las aguas recreacionales del Lago de Maracaibo oscilaron entre 5,1 (Punta de Leiva) y 139,2 UNT (Los Coquitos), con una media aritmética de 26,6±32,1 UNT (Tabla 1). Las variaciones espaciales de este parámetro, muestran los valores mayores en el Boulevard de Cabimas (82,3±50,4 UNT) y playa Los Coquitos (59,9±50,4 UNT) (Figura 3C), posiblemente como resultado de la acción de los vientos y/o de los aportes locales de material particulado.

La turbidez tiene una gran importancia sanitaria, ya que refleja una aproximación del contenido de materias coloidales, minerales y orgánicas, por lo que puede ser indicio de contaminación. Los riesgos se pueden acentuar cuando los valores superan las 5 UNT, particularmente en el caso de aguas destinadas a consumo humano (Espigares-García y Fernández-Crehuet 1999, Marcó y col. 2004). No obstante, los niveles de turbidez encontrados en aguas recreacionales del Lago de Maracaibo, resultaron inferiores a los reportados en investigaciones previas de John Bosco y col. (2011), quienes estudiaron dicho parámetro en el río Nworie (Nigeria), señalando una media de 42,33 UNT; como resultado de las actividades de dragado emprendidas en ese cuerpo de agua.

**Dureza total**

La media aritmética para los datos de dureza total fue 781,7±694,6mgCaCO3/L (Tabla 1); con un rango entre 352,0 y 3200,0 mgCaCO3/L, quedando clasificadas como del tipo muy duras (Sawyer y col. 2001, Marín-Galvín 2003).Fue notorio un gradiente de las concentraciones de dureza total desde el Norte hasta el Sur en ambas costas del Lago, como resultado del aporte de agua de mar procedente del Golfo de Venezuela (Figura 3D).

Las aguas de los estuarios, como en el caso del Lago de Maracaibo, son típicamente duras, como resultado del contenido de bicarbonatos y carbonatos de calcio y magnesio (dureza temporal), pero también debido a la presencia del sulfato de calcio y magnesio y/o cloruros (dureza permanente); característica de las aguas salobres (Sawyer y col. 2001, Marín-Galvín 2003, Brastad y He 2013). Este contenido de sales limita grandemente los posibles usos que se les puedan dar a estas aguas, por ejemplo, como aguas de abastecimiento.

Los valores de dureza total resultaron superiores a los reportados por Morillo y col. (2010), quienes reportan una concentración de 570mgCaCO3/L para muestras de agua superficial del Lago de Maracaibo; variación que puede atribuirse a las diferentes épocas y zonas en las que se realizaron las mediciones, lo cual repercute considerablemente en los iones disueltos presentes. A su vez, también resultan superiores a los registros presentados por Segnini y Chacón (2005), para agua de los ríos de la cordillera de Mérida, Venezuela, cuya dureza se ubicó en 34,3 mgCaCO3/L, como resultado de la baja concentración de iones alcalinotérreos (calcio y magnesio).

### Coliformes totales y fecales

La cuantificación de bacterias CT mostró los valores mínimo, medio y máximo de 40, 7,5x105±2,9x106 y ñ 1,6x107NMP/100 mL, mientras que para las CF fueron de <20, 4,4x104±1,5x105 y 8,0x105 NMP/100 mL, respectivamente (Tabla 1).Los mayores valores para estos parámetros microbiológicos se registraron en Punta de Leiva, Playa Miranda y Boulevard de los Puertos de Altagracia (Figura 4), resultantes probablemente de la presencia de fuentes puntuales de descarga de aguas residuales domésticas no tratadas, aunado a un bajo grado de mezcla de las aguas costeras locales; a diferencia de lo observado en otras localidades como Cañada de Urdaneta, La Rita y Boulevard de Cabimas, que representan sitios con asentamientos urbanos importantes en la cuenca del Lago.

La presencia de bacterias CT se detectó en todas las muestras durante el periodo de estudio, representando un grave problema ambiental con relación al posible uso de estas aguas. Brenniman y col. (1981), mencionan que las variaciones en los recuentos bacterianos obtenidos en los ambientes naturales pueden fluctuar considerablemente durante un simple día o entre muestras provenientes del mismo sitio o de sitios cercanos, lo cual hace referencia a la importancia de un monitoreo continuo de la calidad bacteriológica de las aguas, para establecer su grado de contaminación real.

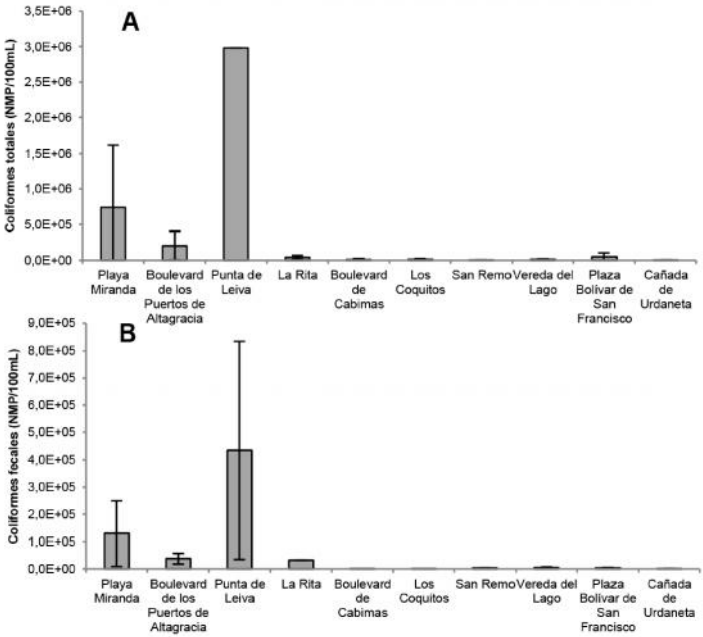


**Figura 4.** Parámetros microbiológicos monitoreados en aguas recreacionales del Lago de Maracaibo.

A: Coliformes totales, B: Coliformes fecales. Las barras verticales indican la media aritmética ± desviación estándar para n=6.

Rodríguez (2012), estudió indicadores bacterianos en aguas recreacionales del Municipio Caroní (Venezuela), incluyendo el río Orinoco, y reportó valores inferiores a los observados en la presente investigación. En dicho estudio se establece que la contaminación bacteriana es producto de las descargas no controladas que se generan en los márgenes de los ecosistemas acuáticos estudiados. Por su parte, Montiel y col. (2005), también reportan valores inferiores de CT y CF para el caso de la Laguna de Sinamaica (Venezuela), lo que sugiere la intensa contaminación fecal que reciben las aguas del Lago de Maracaibo, producto de la descarga de aguas residuales domésticas de la ciudad de Maracaibo y otros asentamientos urbanos de la costa oriental del Lago.

En las Tablas 2 y 3 se muestran los coeficientes de correlación entre los parámetros fisicoquímicos y las densidades de bacterias CT y CF en los diferentes sitios de muestreo. En este sentido, se observó la influencia de algunos parámetros sobre la abundancia de estas bacterias, particularmente de la conductividad eléctrica, potencial redox y dureza total para las CT, y de la temperatura, oxígeno disuelto, potencial redox, conductividad eléctrica y alcalinidad total para las CF. La calidad fisicoquímica del agua influye sobre la supervivencia de las bacterias coliformes, considerando que son microorganismos mesófilos aerobios o facultativos, sin embargo, no condiciona la permanencia en el medio acuático debido a su origen entérico (Montiel y col. 2005, López y col. 2009, Zhen 2009).

**Tabla 2.** Coeficientes de correlación entre las densidades de coliformes totales y los parámetros fisicoquímicos analizados en aguas recreacionales del Lago de Maracaibo, tomando $n=9$, $p< 0,05$ y $r_{teórico}= 0,632$.

| Costa Oriental | T° | pH | OD | T | PR | CE | AT | DT | CF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Playa Miranda | NS | NS | -0,969 | NS | -0,851 | 0,969 | 0,958 | 0,966 | NS |
| Boulevard de los Puertos de Altagracia | NS | NS | NS | 0,708 | NS | 0,966 | 0,944 | 0,947 | 0,733 |
| Punta de Leiva | -0,920 | NS | 0,998 | NS | NS | NS | -0,920 | NS | 0,996 |
| La Rita | 0,994 | NS | 0,671 | NS | NS | NS | NS | 0,732 | NS |
| Boulevard de Cabimas | NS | 0,667 | NS | NS | -0,667 | NS | NS | NS | NS |
| Costa Occidental | | | | | | | | | |
| Los Coquitos | NS | -0,985 | NS | -0,667 | 0,975 | 0,947 | NS | 0,987 | NS |
| San Remo | NS | -0,767 | NS | -0,862 | 0,666 | NS | -0,862 | NS | NS |
| Vereda del Lago | 0,803 | NS | NS | NS | NS | 0,981 | NS | 0,989 | NS |
| Plaza Bolívar de San Francisco | NS | -0,933 | NS | -0,696 | 0,942 | NS | NS | NS | -0,805 |
| Cañada de Urdaneta | 0,991 | NS | 0,903 | NS | NS | -0,698 | NS | NS | -0,888 |

NS: no significativo, T°: temperatura, OD: oxígeno disuelto, T: turbidez, PR: potencial redox, CE: conductividad eléctrica, AT: alcalinidad total, DT: dureza total, CF: coliformes fecales.

**Tabla 3.** Coeficientes de correlación entre las densidades de coliformes fecales y los parámetros fisicoquímicos analizados en aguas recreacionales del Lago de Maracaibo, tomando $n$=9, $p$< 0,05 y $r_{teórico}$= 0,632

| Costa Oriental | T° | pH | OD | T | PR | CE | AT | DT | CT |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Playa Miranda | -0,776 | 0,987 | NS | 0,974 | 0,697 | NS | NS | NS | NS |
| Boulevard de los Puertos de Altagracia | NS | 0,798 | 0,708 | 0,867 | -0,796 | 0,885 | 0,694 | 0,881 | 0,733 |
| Punta de Leiva | -0,882 | NS | 0,992 | NS | NS | NS | -0,886 | NS | 0,996 |
| La Rita | NS | NS | NS | 0,924 | NS | 1,000 | -0,898 | NS | NS |
| Boulevard de Cabimas | NS | 0,979 | -0,959 | 0,998 | -0,979 | 0,991 | -0,985 | NS | NS |
| Costa Occidental | | | | | | | | | |
| Los Coquitos | 0,918 | NS | 0,825 | NS | NS | 0,755 | -0,945 | 0,635 | NS |
| San Remo | NS | -0,946 | 0,985 | NS | 0,983 | NS | NS | NS | NS |
| Vereda del Lago | -0,907 | NS | 0,933 | 0,960 | 0,703 | NS | 0,840 | NS | NS |
| Plaza Bolívar de San Francisco | -0,780 | 0,964 | NS | 0,932 | -0,958 | -0,791 | NS | -0,919 | -0,805 |
| Cañada de Urdaneta | -0,822 | NS | NS | 0,755 | NS | 0,786 | NS | NS | -0,888 |

NS: no significativo, T°: temperatura, OD: oxígeno disuelto, T: turbidez, PR: potencial redox, CE: conductividad eléctrica, AT: alcalinidad total, DT: dureza total, CF: coliformes totales.

Calidad sanitaria de aguas recreacionales en el Lago de Maracaibo con base en la normativa vigente

Aguas Subtipo 4A: contacto humano total

Ninguna de las aguas recreacionales muestreadas en el Lago de Maracaibo cumplió con lo establecido por la normativa venezolana para contacto humano total, para las cuales se requiere: concentración de oxígeno disuelto >5,0 mg/L; pH entre 6,5 y 8,5; contenido de CT menor a 1000 NMP/100 mL en el 90% de una serie de muestras consecutivas y menor a 5000 en el 10% restante, mientras que la densidad de CF debe ser menor a 200 NMP/100mL en el 90% de una serie de muestras consecutivas y menor a 400 en el 10% restante(Decreto 883 1995).

Si bien en Boulevard de Cabimas y Los Coquitos se cumplió con los límites permisibles para CF, los valores de pH, oxígeno disuelto y CT (Tabla 1), sobrepasaron los establecidos en la norma vigente. Estos resultados señalan que las aguas recreacionales de los sitios estudiados en el Lago de Maracaibo, no son aptas para ser usadas por bañistas u otras actividades que requieran contacto humano total, ya que representan un problema de salud potencial para los usuarios, pudiendo provocar enfermedades relacionadas con la piel, las vías respiratorias y digestivas, entre otras (Mora y Calvo 2010, Vergaray y col. 2011, Casanovas-Marrana y Blanch 2013).

Aguas Subtipo 4B: contacto humano parcial

En cuanto a las aguas destinadas a contacto humano parcial, la legislación estipula que la concentración de oxígeno disuelto debe ser >5,0 mg/L; el pH entre 6,5 y 8,5; el contenido de CT menor a 5000NMP/100mL en el 80% de una serie de muestras consecutivas y menor a 10000 en el 20% restante, y para CF menor a 1000 NMP/100 mL en la totalidad de las muestras (Decreto 883 1995). De igual manera, los sitios Boulevard de Cabimas y Los Coquitos estuvieron dentro de los valores establecidos por la legislación con relación al contenido de CF, pero incumplieron los límites de pH, oxígeno disuelto y CT (Tabla 1), lo cual las hace inadecuadas para el contacto humano parcial (deportes acuáticos, pesca deportiva, otros).

Conclusiones

La caracterización fisicoquímica y bacteriológica de las aguas recreacionales del estrecho del Lago de Maracaibo (costa oriental y occidental), mostró marcadas variaciones espaciales, influenciadas por el agua marina proveniente del Golfo de Venezuela (Norte) y el agua dulce aportada por los ríos tributarios (Sur).

El análisis de la calidad sanitaria de las aguas recreacionales considerando la normativa legal vigente, reveló que los sitios estudiados no cumplen con los criterios establecidos para contacto humano total ni parcial (aguas Tipo 4), debido particularmente a los valores de pH, oxígeno disuelto y coliformes, tanto totales como fecales. No obstante, las muestras colectadas en el Boulevard de Cabimas y Los Coquitos exhibieron los menores valores de coliformes fecales, llegando a ubicarse por debajo de los límites máximos permisibles para el contacto humano parcial y total.

Las aguas recreacionales de los sitios estudiados en el Lago de Maracaibo representan un problema de salud potencial para los usuarios, pudiendo provocar problemas relacionados con la piel, las vías respiratorias y digestivas, entre otros, como resultado principalmente de la contaminación fecal originada por la descarga de aguas residuales domésticas no tratadas en las riberas de este cuerpo de agua.

## Referencias bibliográficas

Acuña, J., García, J., Gómez, E., Vargas, J. y Cortés, J. (2008). Parámetros físico-químicos en aguas costeras de la Isla del Coco, Costa Rica (2001-2007). **Revista de Biología Tropical** 56(2), 49-56.

Acuña, N., Meyer, R., Haye, M. y Lerman, B. (1998). Contaminación bacteriana en aguas recreacionales factores intervinientes. Congreso Interamericano de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS). Lima-Perú.

American Public Health Association (APHA), American Water Works Association (AWWA), Water Environment Federation (WEF). (1998). Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater. 20th Edition. Washington: American Public Health Association.

Bautista, S. (1997). Proceso de salinización en el Lago de Maracaibo. **Maracaibo: Instituto para el Control y la Conservación del Lago de Maracaibo**. p.p. 109.

Brastad, K. S. y He Z. (2013). Water softening using microbial desalination cell technology. Desalination 309, 32-37.

Brenniman, G. R., Rosenberg, S. H. y Northrop, R. L. (1981).Microbial sampling variables and recreational water quality standards. American Journal of Public Health 71, 283-289.

Casanovas-Marrana, A. y Blanch, A. (2013). Characterization of microbial populations associated with natural swimming pools. International Journal of Hygiene and Environmental Health 216(2), 132-137.

Decreto 883. República de Venezuela (1995). Normas para la clasificación y el control de la calidad de los cuerpos de agua y vertidos o efluentes líquidos. Gaceta Oficial N° 5021. Venezuela.

Espigares-García, M. y Fernández-Crehuet, M. (1999). **Calidad del agua para consumo público: Caracteres físico-químicos**. Pérez-López. J. A. y Espigares-García M. (editores): Estudio sanitario del agua. (p.p. 85-114). Granada.

Esteves, F. (1988). **Fundamentos de Limnologia. Rio de Janeiro**: Editora Interciência. p.p.574.

Fuentes, F. y Massol-Deyá, A. (2002). Manual de laboratorios. Ecología de microorganismos. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico (documento en línea). Disponible en: http://www.uprm.edu/biology/profs/massol/manual/(consulta: 2013, agosto 15).

John Bosco U., Nnaji A. O. y Ejimmaduekwu, P. I. (2011). Preliminary assessment of some physicochemical parameters during dredging of Nworie River, Owerri. **Pakistan Journal of Nutrition** 10 (3), 269-273.

Kevern, N.R., Elliot, R. F., Flaherty, M. J., Jennings, H. E. y Zafft, D. J. (1989).A limnological survey of Paradise Lake, Emmett and Cheboygan counties.Department of Fisheries and Wildlife.**Michigan State University**. p.p. 120.

López, P., Salazar, S., Figueroa, Y., López, J. y Fuentes, J. (2009). Calidad bacteriológica y fisicoquímica de aguas y sedimentos de cuatro playas de las costas del estado Nueva Esparta. **Ciencia** 17(4), 271-280.

López-Martínez, L., Paredes-Giménez, A., Alcaraz-Oliver, N. y Gilabert, J. (2009). Análisis de parámetros físicos, químicos y biológicos en las aguas costeras de la región de Murcia. España: **Universidad Politécnica de Cartagena**. p.p. 132.

Marcó, L., Azario, R., Metzler, C. y García, M. C. (2004). La turbidez como indicador básico de calidad de aguaspotabilizadas a partir de fuentes superficiales. Propuestas apropósito del estudio del sistema de potabilización ydistribución en la ciudad de Concepción del Uruguay (Entre Ríos, Argentina). **Higiene y Sanidad Ambiental 4**, 72-82.

Marín-Galvín, R. (2003). Fisicoquímica y microbiología de los medios acuáticos. **Tratamiento y control de calidad de aguas**. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A. p.p. 311.

Medina, E. y Barboza, F. (2006). Lagunas costeras del Lago de Maracaibo: distribución, estatus y perspectivas de conservación. **Ecotropicos** 19(2), 128-139.

Montiel, M., Zambrano, J. L., Castejón, O., Oliveros, C. y Botero, L. (2005). Indicadores bacterianos de contaminación fecal y colifagos en el agua de la Laguna de Sinamaica, Estado Zulia, Venezuela. **Ciencia** 13 (3), 292-301.

Mora, J. y Calvo, G. (2010). Estado actual de contaminación con coliformes fecales de los cuerpos de agua de la Península de Osa. **Tecnología en Marcha**, Número Especial 23(5), 34-40.

Morillo, G., Jonte, L., Araujo, I., Angulo, N., Herrera, L. y Morales, E. (2010). Efectos del nitrógeno y cloruros en la dinámica del fitoplancton del Lago de Maracaibo, **Venezuela. Interciencia** 35(8), 575-580.

Parra-Pardi G. (1979). Estudio integral sobre la contaminación del Lago de Maracaibo y sus afluentes. Parte II. Evaluación del proceso de eutroficación. Caracas: **Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables**. p.p. 235.

Pérez-Guzzi, J., Zamora, A. S., Folabella, A. M., Isla, F. I. y Escalante, A. (2006). Situación sanitaria de la zona balnearia de la ciudad de Mar del Plata, Argentina. I Congreso Internacional sobre Gestión y Tratamiento Integral del Agua. Córdoba - Argentina.

Pérez-Petitón, J., López-Seijas, T., Hernández-Cuello, G. y González-Robaina, F. (2009). Modelo matemático para determinar la calidad del agua en dos puntos del arroyo Guachinango. **Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias** 18(3), 19-23.

Rincón, N., Dupontt, J. y Díaz-Borrego, L. (2007). Bacterias y protozoarios ciliados de muestras de agua de la costa oriental del Lago de Maracaibo. **Boletín del Centro de Investigaciones Biológicas** 41(3), 309-322.

Rodríguez, C. (2012). Calidad de cuerpos de agua: municipios Heres y Caroní del estado Bolívar, Venezuela, marzo-abril 2010. **Universidad, Ciencia y Tecnología** 16 (62), 3-11.

Rodríguez, G. (2000). El Sistema del Lago de Maracaibo. Segunda edición. Caracas: **Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC)**. p.p. 264.

Sawyer, C. N., McCarty, P. L. y Parkin, G. F. (2001). **Química para ingeniería ambiental**. Cuarta edición. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S. A. p.p. 713.

Segnini, S. y Chacón, M. M. (2005). Caracterización fisicoquímica del hábitat interno y ribereño de ríos andinos en la Cordillera de Mérida, Venezuela. **Ecotropicos** 18(1), 38-61.

Vázquez-Gutiérrez, F., King-Díaz, R., Aguilar-Morales, J. y Arenal-Capetillo, R. (1984). Evaluación del proceso de autopurificacion química y biológica del río Duero. Congreso Nacional de Ingeniería Sanitaria y Ambiental. Morelia - México.

Vergaray, G., Méndez, C., Morante, H., Gamboa, R. y Fernández, K. (2011). Calidad microbiana del agua de playas de Lima y su relación con focos de contaminación. **Revista del Instituto de la Facultad de Ingeniería Geológica, Minera, Metalúrgica y Geográfica** 14(27), 73-79.

Zanoli, M., Di Bari, M., Condé, C., Truzzi, A., Coelho, M. y Hachich, E. (2005).Sanitary quality of sands from marine recreational beaches of São Paulo, Brazil. **Brazilian Journal of Microbiology** 36(4), 321-326.

Zhen, B. (2009). Calidad físico-química y bacteriológica del agua para consumo humano de la microcuenca de la quebrada Victoria, Curubandé, Guanacaste, Costa Rica, año hidrológico 2007-2008. Tesis de Maestría. **Universidad Estatal a Distancia**. p.p. 185.

Impacto Científico
**Revista arbitrada venezolana**
**del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**
*ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811*
Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 43 - 60

# Manejo de residuos sólidos en la comunidad concordia nueva de Cabimas (Venezuela): Elementos para una propuesta desde el enfoque trialéctico

***Lorena Fuentes, Yaxcelys Caldera e Iván Mendoza***

*Laboratorio de Investigaciones Ambientales. Programa de Ingeniería.*
*Núcleo Costa Oriental del Lago. Universidad del Zulia.*
*Cabimas estado Zulia, Venezuela.*
*lfuentesp@hotmail.com*

## *Resumen*

Los residuos sólidos son el material sobrante de actividades humanas, que por sus características físicas, químicas y biológicas puede ser empleado en otros procesos. El problema de los residuos domiciliarios aqueja a muchos países en el planeta, entre éstos se encuentra Venezuela. Particularmente, el municipio Cabimas es uno de los más afectados, pues solamente cuenta con un vertedero a cielo abierto y escasamente se aplica la Ley de Gestión Integral de la Basura. En vista de que una de las comunidades más pobladas es la parroquia Carmen Herrera, en la cual se encuentra el sector Concordia, se consideró interesante diagnosticar el manejo de residuos sólidos en la comunidad Concordia Nueva de Cabimas (Venezuela) y establecer elementos para una propuesta desde el enfoque trialéctico. Se aplicó un cuestionario de veinticinco reactivosa una muestra de cien habitantes de esta comunidad. Los resultados revelaronen cuanto al servicio de recolección: 100% de cobertura, día fijo de recolección (No: 82%), forma de recolección total (80%), conformidad con la frecuencia (Si: 85%), equipos de recolección adecuados (No: 54,5%) y costo adecuado (70%); elementos de la conciencia ciudadana: responsabilidad en el pago del servicio (98%), otras alternativas de disposición de los residuos (en el patio: 52%), manejo de información sobre reducción, reutilización y reciclaje (No: 96%) y disposición a colaborar (65%); principales tipos de residuos: papel, plástico, orgánicos y vidrio que en su mayoría no son separados (96%) ni aprovechados (60%). El enfoque trialéctico es una alternativa para elaborar propuestas orientadas al aprovechamiento de los residuos sólidos.

**Palabras clave:** residuos sólidos, comunidad Concordia Nueva, propuesta, enfoque trialéctico.

RECIBIDO: 26/07/2013 ACEPTADO: 25/05/2014

# *Solid Waste Management in the Concordia Nueva Community, Cabimas (venezuela): Elements For a Proposal Using the Trialectic Approach*

***Abstract***

Solid waste is excess material from human activities, which, due to its physical, chemical and biological properties, can be used in other processes. Many countries in the world face a household waste problem; among these is Venezuela. Specifically, the Cabimas Municipality is one of those most affected, since it has only one open dump and the Law for Integral Garbage Management (Ley de Gestión Integral de la Basura) is scarcely applied. Given that one of the most populated communities is the Carmen Herrera Parish, located in the Concordia Sector, it was considered relevant to diagnose solid waste management in the Concordia Nueva community of Cabimas (Venezuela) and establish elements for a proposal using the trialectic approach. A questionnaire with twenty-five items was applied to a sample of one hundred residents in this community. The results revealed, regarding collection service: 100% coverage, fixed day of collection (no, 82%), form of total collection (80%), agreement with the frequency (85%), appropriate collection equipment (no: 54.5%) and appropriate cost (70%). Elements of civil awareness evidenced: responsibility for payment of the service (98%), other alternatives for waste disposal (in the courtyard: 52%), handling information on reduction, reuse and recycling (no: 96%) and disposition to collaborate (65%). The main types of waste are paper, plastic, organic matter and glass, which, for the most part, are not separated (96%) or exploited (60%). The trialectic approach is an alternative for developing proposals aimed at taking advantage of solid waste.

**Key words:** solid waste, Concordia Nueva community, proposal, trialectic approach.

## Introducción

Los residuos sólidos se definen como el material remanente o sobrante de las actividades humanas, que por sus características físicas, químicas y biológicas puede ser utilizado en otros procesos (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.017, 2010). Los residuos sólidos en particular pueden ser clasificados como residuos orgánicos e inorgánicos. Los primeros son biodegradables, mientras que los segundos generalmente requieren algún tipo de tratamiento o transformación para poder utilizarse en la elaboración de nuevos productos.

El manejo de los residuos sólidos es motivo de discusión en todos los países del mundo debido a los efectos contaminantes que éstos tienen. En América Latina y el Caribe se genera un promedio de 0,93 kg de residuos sólidos/habitante/día (ONU Hábitat, 2012). En Venezuela, según el Análisis Sectorial de Residuos Sólidos (Gobierno de la República de Venezuela, 2000), en el estado Zulia municipio Maracaibo, con una población de 1.338.118 habitantes, se generaban 1,2 kg de residuos sólidos /habitante/ día, con una producción de 1605742 kg de residuos sólidos por día; mientras que para el año 2006, según el Instituto Nacional de Estadística (INE), en este mismo mu-

nicipio se recolectaban 1700000kg/diarios de residuos sólidos, lo cual se relaciona con el incremento poblacional (1428043 habitantes para 2007) (INE, 2012).

Según el INE (2012), el municipio Cabimas contaba con una población total de 268006 habitantes en el año 2007 y para el año 2006 se recolectaban 220000 kg/diarios de residuos sólidos, con un total de 20 rutas de recolección y 17 unidades operativas. Asimismo, se indica que para la disposición final de los residuos sólidos es utilizado un vertedero medianamente controlado ubicado en las cercanías del centro poblado San Pedro, el cual es utilizado también por las localidades de Mene Grande, San Pedro, San Timoteo y San Lorenzo. La tasa de generación de residuos y desechos sólidos en el municipio se sitúa en 0,854 kg/habitante/día. Esto implica que se genera un promedio de residuos sólidos muy cercano al reportado para América Latina y el Caribe (0,93kg/hab./día), a pesar de que éste no se corresponde a una gran urbe.

La situación planteada amerita decisiones oportunas por parte de instancias gubernamentales, pero también se requiere la concienciación de la población en general a fin de que reduzca, reutilice y recicle los residuos sólidos. Es por ello que con la finalidad de continuar un proceso de diagnóstico acerca del manejo de residuos sólidos en el municipio Cabimas del estado Zulia (Venezuela) para la futura elaboración de propuestas en torno a esta problemática, se seleccionó el sector Concordia Nueva de la parroquia Carmen Herrera (23656 habitantes), siendo la población de ésta, una de las más altas del mencionado municipio (INE, 2012).

El campo Concordia fue fundado por la Lago Petroleum Corporation alrededor de 1926 como residencia para sus trabajadores. Fue heredado por Lagoven y posteriormente traspasado a la alcaldía de Cabimas en 1990. Concordia es uno de los sectores más antiguos de Cabimas creado poco tiempo después de iniciarse la explotación del primer pozo petrolero: El Barroso. Este sector ya existía en 1926 y fue fundado como campo petrolero. Sus calles son rectas y algunas tienen reductores de velocidad (policías acostados) aunque varias calles apunten hacia el exterior, está cerrado por cercas o por desagües y tiene pocas salidas, concebido como un campo aislado de la ciudad.

América o también llamado Concordia Nueva es el sector hermano de Concordia, es casi idéntico, es vecino, fue construido por las mismas compañías, la única diferencia es el nombre de las calles, lo cual se debe a que sus calles fueron bautizadas con nombres de países como calle Perú o calle Ecuador. Fue fundada junto a Concordia en los años veinte.

El objetivo general de este estudio fue diagnosticar el manejo de residuos sólidos en la comunidad Concordia Nueva de Cabimas (Venezuela) y establecer elementos para una propuesta desde un enfoque integrador denominado trialéctico.

## Metodología

Para realizar el diagnóstico sobre elmanejo de residuos sólidos en la comunidad Concordia Nueva del municipio Cabimas, se aplicó la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de veinticinco (25) reactivosinherentes al problema planteado, el cual fue aplicado a una muestra de cien (100) habitantes del sector estudiado.

## Análisis y discusión de resultados

### Características del servicio de recolección de residuos sólidos en la comunidad Concordia Nueva

El servicio de recolección de residuos sólidos perteneciente al municipio Cabimas ha mejorado sustancialmente su desempeñoen los últimos años, de hecho la comunidad Concordia Nueva posee un 100% de cobertura. No obstante, algunos aspectos deben ser mejorados con la finalidad de elevar la calidad del servicio. Entre estos aspectos se contemplan la frecuencia, día y hora fijos de recolección y equipos de recolección. Las características y situación actual del servicio de recolección de residuos sólidospara el sector estudiado se especifica en la Tabla 1.

Estos resultados coinciden con lo reportado por Sánchez y col. (2000) en cuanto a la cobertura del servicio (100%), pero difieren con respecto a la frecuencia de recolección (diaria e interdiaria) aplicada en Ciudad Guayana, municipio Caroní, estado Bolívar, Venezuela. Asimismo, son similares a los referidos por Caldera y Fuentes (2012) al realizar una investigación en otra comunidad (Concordia Vieja) de la misma parroquia, para la cual indicaron 100% de cobertura en el servicio, frecuencias de recolección: semanal (25,8%), dos veces por semana (27,5%) y quincenal (46,7%); día fijo de recolección (Si: 19% y No: 81%), hora fija de recolección (Si: 7,5% y No: 92,5%), forma de recolección de la basura (Parcial: 17% y Total: 83%), equipos de recolección adecuados (62%) y trato recibido por parte del personal que presta el servicio (Bueno: 73%).

En concordancia con lo expuesto, resulta necesaria la corrección de algunas debilidades presentadas a fin de cumplir a cabalidad con todos los aspectos señalados en el Artículo 49 de la Ley de Gestión Integral de la Basura, en la cual se establece que la recolección de residuos y desechos sólidos es una operación continua, conforme al proyecto de rutas establecidas en el plan municipal, que contendrá frecuencia, horarios y patrones de ejecución, que deben ser del conocimiento de la comunidad (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.017, 2010).

**Tabla 1.** Características del servicio de recolección de residuos sólidos en la comunidad Concordia Nueva, municipio Cabimas, estado Zulia, Venezuela

| Característica | Condición actual |
|---|---|
| Cobertura del servicio en la comunidad | 100% |
| Frecuencia | Semanal (13%)<br>Dos veces por semana (20%)<br>Quincenal (52%)<br>Mensual (15%) |
| Día fijo de recolección | No (82%) Sí (18%) |
| Hora fija de recolección | No (90%) Sí (12%) |
| Forma de recolección de la basura | Parcial (20%) Total (80%) |
| Conformidad con la frecuencia de recolección | No (85%) Sí (15%) |
| Equipos de recolección adecuados | No (54,5%) Sí (45,5%) |
| Condiciones adecuadas de higiene y seguridad de los equipos de recolección | No (75%) Sí (25%) |
| Trato recibido por parte del personal que presta el servicio de recolección | Excelente (12%)<br>Bueno (54%)<br>Regular (29%)<br>Deficiente (5%) |
| Costo del servicio de recolección | Adecuado (70%) Alto (25%) Bajo (5%) |
| Sugerencias para el mejoramiento del servicio de recolección | Mayor higiene (8%)<br>Mayor frecuencia (81%)<br>Mejores equipos (11%) |

Fuente: Elaboración propia (2013).

### Elementos de la conciencia ciudadana en la comunidad Concordia Nueva

En cuanto a algunos elementos vinculados al desarrollo de la conciencia ciudadana para el manejo de los residuos sólidos, se observa que casi todos los encuestados pagan el servicio de recolección, las alternativas de disposición de residuos que generalmente emplean al fallar el servicio de recolección son dejarlos en su patio o en la calle, muy pocos manejan información sobre los procesos de reducción, reutilización y reciclado de la basura, pero en su mayoría están dispuestos a participar en actividades relacionadas con estos procesos y por ende, contribuir en el mejoramiento del servicio de recolección (Tabla 2).

A pesar de que no se expresa un buen desarrollo de la conciencia ciudadana, existe disposición para contribuir con el manejo integral de los residuos sólidos y esto puede ser considerado como una fortaleza para la comunidad Concordia Nueva.

**Tabla 2.** Elementos de la conciencia ciudadana vinculados al manejo de residuos sólidos en lacomunidad Concordia Nueva, municipio Cabimas, estado Zulia, Venezuela.

| Elemento | Condición actual |
|---|---|
| Pago del servicio de recolección | Sí (98%) No (2%) |
| Alternativas de disposición de los residuos sólidos (basura) cuando falla el servicio de recolección municipal | La queman (2%)<br>La arrojan al Lago de Maracaibo (0%)<br>La dejan en la calle (18%)<br>La dejan en el patio (52%)<br>La colocan a la salida de la ciudad (1%)<br>La llevan al botadero (10%)<br>Otro (17%) |
| Manejo de información sobre los procesos de reducción, reutilización y reciclado de la basura | Sí (4%) No (96%) |
| Disposición para participar en actividades relacionadas con los procesos de reducción, reutilización y reciclado de la basura | Sí (65%) No (35%) |
| Disposición a colaborar en el mejoramiento del servicio de recolección de residuos sólidos | Sí (65%) No (35%) |

Fuente: Elaboración propia (2013).

Es evidente que cambiar los valores de una sociedad como la venezolana, para la que lo más importante es el progreso económico y en la que la solidaridad no juega aún un papel importante, es una tarea complicada. Pero la posibilidad de un cambio, radica en la educación y en la información (Ponte, 2008).

En varios países latinoamericanos como México, Argentina y Chile, entre otros, se han elaborado y se siguen diseñando y aplicando propuestas orientadas a un manejo apropiado de los residuos y desechos sólidos. Particularmente, Venezuela ha contribuido en este sentido con la elaboración de la Ley de Gestión Integral de la Basura (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.017, 2010).

En un programa de mediano y largo plazo de educación ambiental diseñado y aplicado en México se consideran estrategias educativas de intervención como comunicación educativa, capacitación, difusión, planeación participativa y evaluación (Robles y col., 2010). Estos elementos también son coincidentes con una campaña de educación y concienciación elaborada en Ciudad de Mar del Plata(Argentina), la cual contempló objetivos educativos que se clasificaron en cinco grupos: informar, educar, concienciar, difundir y capacitar (Menna y col., 2002); sin embargo, esta propuesta deja de lado la planificación participativa, la cual desde la perspectiva de los autores es fundamental para propiciar un proceso de cambio efectivo en torno al manejo de residuos sólidos.

Otra estrategia propuesta en Chile, que se consideró relevante en el desarrollo de la conciencia ciudadana para el manejo apropiado de los residuos sólidos, es la integración escuela comunidad a través de un Sistema Nacional de Certificación Ambiental en Establecimientos Educacionales, el cual establece estándares ambientales para medir la presencia del componente ambiental (gestión de recursos naturales y socioculturales, así como la gestión de residuos) abarcando tres ámbitos del quehacer educativo: pedagógico, gestión escolar y relaciones con el entorno (Brown, 2006).

Definitivamente, para desarrollar la conciencia ciudadana en torno al manejo de los desechos sólidos, resulta indispensable un proceso educativo, el cual pudiera generarse a partir de las instituciones educativas junto a las comunidades, de tal manera que los procesos de gestión que se consoliden puedan irradiarse fácilmente a las comunidades. En este sentido, las Alcaldías juegan un papel preponderante, pues en la Ley de Gestión Integral de la Basura (2010), Artículo 9, numeral 8, se establece que es de la competencia del Poder Ejecutivo del Municipio y Distritos Metropolitanos priorizar el desarrollo y difusión de programas educativos y la capacitación en el manejo integral de los residuos y desechos sólidos para los consejos comunales y demás organizaciones del Poder Popular.

Sin embargo, es importante destacar que cualquier plan o proyecto que se emprenda en torno al manejo de residuos sólidos debe ser integral, sistémico e interdisciplinario, características que son coincidentes con un enfoque denominado trialéctico (Gómez,1967; Dávila, 2008 y Manzanares, 2004), el cual desde la integración de lo político, lo económico y lo social, y a través de varios sectores de carácter interdisciplinario, pudiera ser apropiado para la superación de los problemas comunitarios, como el que se describe en este artículo.

## Tipo de residuos sólidos que se generan en la comunidad Concordia Nueva

De los cien (100) habitantes encuestados en la comunidad Concordia Nueva se presentan las frecuencias para los diferentes tipos de residuos sólidos que se generan en la misma (Tabla 3), observándose que el residuo que se produce en mayor cantidad es el papel, seguido por el plástico y los residuos orgánicos. Estos resultados coinciden con lo reportado por Caldera y Fuentes (2012) al analizar la comunidad Concordia Vieja, indicando que los residuos sólidos se jerarquizan de la siguiente manera: papel (70%), plástico (18%), residuos de comida (7%) y vidrio (5%). Esto significa que ambas comunidades reflejan patrones de consumo y por ende generación de residuos sólidos en proporciones similares.

Para Ciudad Guayana (Venezuela) la generación de residuos sólidos se desglosa del siguiente modo: restos de alimento y desechos de jardín (70,42), papel y cartón (13,57%), plásticos y gomas (7,98%), vidrio (3,30%), materiales ferrosos y no ferrosos (2,07%), textiles (1,63%), madera (0,32%), anime (0,06%) y otros (0,40%) (Sánchez y col., 2000); observándose que los primeros cuatro grupos de residuos con mayor porcentaje de generación son los mismos que se reflejan en el estudio presente.

**Tabla 3.** Tipo de residuos sólidos que se generan en la comunidad Concordia Nueva, municipio Cabimas, estado Zulia, Venezuela

| Tipo de residuo sólido | Frecuencia |
|---|---|
| Vidrio | 20 |
| Plástico | 52 |
| Papel | 60 |
| Metal | 2 |
| Residuos orgánicos | 43 |

Fuente: Elaboración propia (2013).

### Clasificación y aprovechamiento de residuos sólidos en la comunidad Concordia Nueva

En general, los habitantes de la comunidad Concordia Nueva no separan ni aprovechan la basura que se genera en el hogar, así como tampoco generan desechos peligrosos (Tabla 4). Lo planteado resulta inconsistente con lo establecido en la Ley de Gestión Integral de la Basura (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.017, 2010), la cual señala en su Artículo 12, numeral 13, que el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia ambiental, tendrá entre sus funciones la siguiente: incentivar la participación de personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, Consejos Comunales y demás organizaciones del Poder Popular en los programas y proyectos destinados a la segregación clasificada en el origen, recuperación de materiales aprovechables y reducción de la generación de residuos sólidos. Lo señalado involucra la necesidad de promover la clasificación y el aprovechamiento de los residuos sólidos por parte de ésta y otras comunidades, tratando de privilegiar estrategias que involucren el compromiso individual y colectivo simultáneamente.

### Efectos atribuibles a fallas en la recolección de residuos sólidos

La comunidad encuestada refiere que entre los posibles efectos que pueden ser atribuibles a fallas en el sistema de recolección de residuossólidosse encuentran principalmente la contaminación del ambiente y problemas de salud, entre éstos últimos los que más se presentan son diarreas y fiebres (Tabla 5).Según el Artículo 29, numeral 3 de la Ley de Gestión Integral de la Basura (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.017, 2010), tanto las personas naturales como jurídicas son corresponsables en el manejo adecuado de los residuos y desechos sólidos a los fines de evitar riesgos a la salud y al ambiente.

De allí la necesidad de desarrollar proyectos que permitan el aprovechamiento de los residuos sólidos por cuanto la gestión integral de éstos ha sido declarada de utilidad pública e interés social, tal y como se refiere en el Artículo 3 de la Ley de Gestión Integral de la Basura (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.017, 2010).

**Tabla 4.** Clasificación y aprovechamiento de residuos sólidos en los hogares pertenecientes a la comunidad Concordia Nueva, municipio Cabimas, estado Zulia, Venezuela

| Acción | Situación actual |
|---|---|
| Empleo de recipientes de almacenamiento de residuos sólidos | Pipas (63%)<br>Bolsas (77%)<br>Cajas (11%)<br>Otros (3%)<br>Ninguno (1%) |
| Separación de la basura que se genera en el hogar | Si (4%) No (96%) |
| Aprovechamiento de la basura que se genera en el hogar | No la aprovecha (60%)<br>Reutiliza el plástico (20%)<br>Aprovecha los residuos de comida (11%) Aprovecha el metal (9%) |
| Generación de desechos peligrosos | Si (1%) No (99%) |

Fuente: Elaboración propia (2013).

**Tabla 5.** Posibles efectos atribuibles a fallas en la recolección de residuos sólidos de la comunidad Concordia Nueva, municipio Cabimas, estado Zulia, Venezuela

| Situación | Descripción |
|---|---|
| Problemas por falta de recolección | Estéticos (35%)<br>De salud (68%)<br>Contaminación del ambiente (69%) |
| Existencia de problemas de salud | Si (90%) No (10%) |
| Tipo de problemas de salud | Fiebre (28%) Diarrea (64%) Problemas respiratorios (10%)<br>Intoxicaciones (18%) |

Fuente: Elaboración propia (2013).

## Elementos para una propuesta inherente al manejo de residuos sólidos basada en el enfoque trialéctico

Con la aplicación de un modelo mecanicista de pensamiento se ha logrado un alto desarrollo de la ciencia y la tecnología, pero hoy sus pautas se han roto y esto se evidencia en diversas situaciones como guerras, pobreza, delincuencia, nacionalismo exacerbado y desequilibrio ecológico, entre otros problemas que hoy aquejan a la humanidad.

Es así como el admirable progreso de los conocimientos va acompañado de su propia regresión, porque prima el pensamiento parcelado y compartimentado, en detrimento de cualquier visión de conjunto (Morin, 2011). Solamente una visión integradora, globalyrelacional puede permitir recuperar la noción de totalidad que se ha perdido y trascender hacia una visión de carácter integral en el contexto de este mundo inmerso en la complejidad.

En función de lo expuesto, toda problemática ambiental debe ser resuelta desde una perspectiva integradora y no fraccionadora, dado que sus efectos tienen impacto en todas las áreas del quehacer humano, esto implica que debe tener un carácter interdisciplinario. Una teoría que desde la óptica de los autores pudiera ser pertinente es la trialéctica, ubicada en el paradigma de la complejidad y cuyos postulados fueron elaborados por el Dr. Luis Gómez de la Vega, filósofo, ingeniero en agrimensura y abogado, en el Instituto de Investigaciones Integradas, la cual dio a conocer por primera vez en el año 1967 a través de una obra denominada El Gran Esquema (Gómez, 1967). Los avances que hasta ahora se han producido para la construcción de esta teoría son producto de 44 años de investigación realizada inclusive a partir de aplicaciones en algunas comunidades venezolanas, como el Caso Chiguará reportado por Picón (1990).

Lo relevante de la teoría trialéctica es que describe sus componentes filosóficos, epistemológicos y técnicos para abordar cualquier proceso social. Para la Trialéctica, la naturaleza se constituye en una trilogía existencial que abarca el Ser, el Poseer y el Poder (Gómez, 1967). El Ser está vinculado a la actividad social que realiza el ser humano, el Poseer a la económica y el Poder a la política. Igualmente, todo proceso social está generado por la integración de tres macrosistemas que se transfieren, se transforman y se compensan unos a otros, denominadossegún Dávila (2008):causa-efecto (dirección), energía-información (contenido o realidad) y espacio-tiempo (continente) (Figura 1).

En concordancia con lo planteado, para que pueda desarrollarse una propuesta de cambio, en este caso sobre el manejo de los residuos sólidos en una comunidad, es necesario tener una dirección, es decir, establecer unos objetivos, unos fines; ubicarse en una dimensión espacio-tiempo, esto significa que debe hacerse una delimitación del espacio territorial y establecer un lapso y cronograma para dar concreción al proceso; y discriminar cuál es la energía-información que posee el sistema, o sea, las personas involucradas y los recursos con los cuales se cuenta y los que se deben gestionar.

Además, el enfoque trialéctico propende a un desarrollo integral, es decir, un proceso de cambios cualitativos y cuantitativos necesarios para la realización plena del hombre y sus órdenes (individual, familiar, parroquial, municipal, estadal, nacional y planetario) como ente social, político y económico, en un ambiente armónico de libertad y realización material y espiritual (Dávila, 2004).

A su vez, los macrosistemas se pueden identificar con elementos factores, los cuales permiten que el ser humano interrogue los macrosistemas y devele la realidad desde el punto de vista trialectológico (tres relaciones sistémicas de síntesis) (Manzanares, 2004). Cada elemento factor se relaciona con cada macrosistema (Tabla 6).

**Figura 1.** Subsistemas que se expresan en todo proceso social

Fuente: Dávila (2008).

**Tabla 6.** Relación entre elemento factor y macrosistema

| Elemento factor | Macrosistema |
|---|---|
| ¿POR QUÉ? | CAUSA |
| ¿DÓNDE? | ESPACIO |
| ¿CUÁNDO? | TIEMPO |
| ¿CON QUIÉN? | ENERGÍA-INFORMACIÓN |
| ¿CON QUÉ? | ENERGÍA-INFOR MACIÓN |
| ¿PARA QUÉ? | EFECTO |
| ¿CÓMO? | RELACIÓN DE RELACIONES ENTRE ELLOS |

Fuente: Manzanares (2004).

Para convertir los objetivos en resultados, los grupos comunitarios deben percibirse desde una óptica integral, que abarca un cómo sistémico, un cómo metodológico, un cómo funcional y un cómo procedimental. Cada uno de éstos "cómo" debe formularse con base a los elementos factores (Manzanares, 2004) (Tabla 7).

En la praxis, para que se haga explícita la interdisciplinariedad, cada vez que se diagnostica un problema global se debe mirar desde varias perspectivas o sectores, los cuales son como ventanas que se abren y a través de las cuales se mira cualquier problema, se analiza de forma integral y se busca su solución.

La Metodología Trialéctica o Compleja concibe la totalidad de las actividades y conocimientos que conforman la realidad, dividida en doce (12) sectores (Manzanares, 2004 y Dávila, 2008) (Figura 2).

**Tabla 7.** El ¿cómo? desde una óptica sistémica

| Nivel | Formulación a partir de elementos factores |
|---|---|
| Sistémico | ¿Por qué? Historia y su causalidad<br>¿Para qué? Objetivos y fines que se persiguen |
| Metodológico | ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Con quién? ¿Con qué? Se especifican en cuanto a la problemática en general. |
| Funcional | ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Con quién? ¿Con qué? Se aplican a las funciones de cada grupo de personas responsables de una meta determinada. |
| Procedimental | ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Con quién? ¿Con qué? Se aplican a los procedimientos ejecutados por cada persona. |

Fuente: Manzanares (2004).

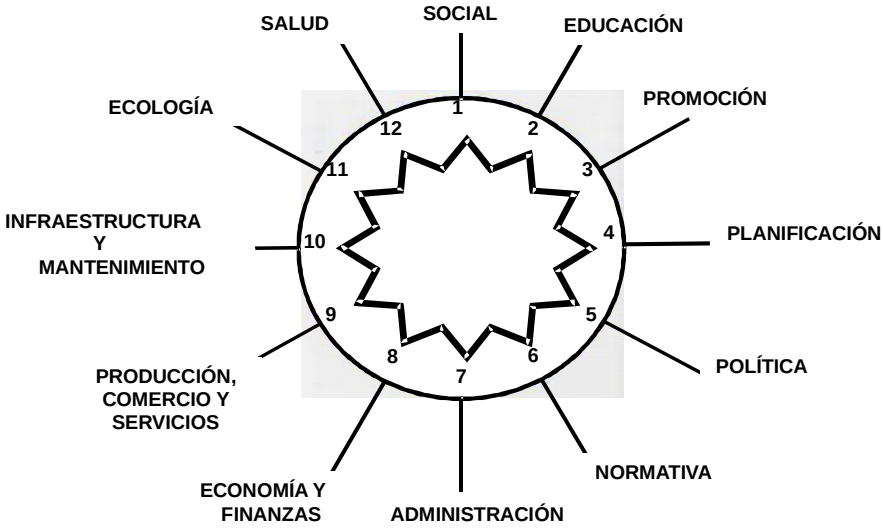


**Figura 2.** Sectores de la realidad

Fuente: Manzanares (2004).

En consonancia con lo descrito, Dávila (2008) propone para cada sistema, lo siguiente:

Sistema causa-efecto. Éste representa el esquema teleológico y comprende un objetivo global conformado por el desarrollo integral, doce (12) objetivos generales de acuerdo a cada sector, los objetivos específicos, tantos como se generen en la comunidad; y las metas que fije la comunidad de conformidad con su propio potencial para alcanzarlas (según las necesidades y capacidades de la comunidad).

Sistema espacio-tiempo. El espacio es el área geográfica de la comunidad. El tiempo implica la elaboración de un cronograma para la consecución de las metas programadas.

Sistema energía-información. Se procesa la información útil, completa y oportuna extraída de censos autogestionados, así como también, la que se vaya generando durante el desarrollo del proceso. La energía abarca recursos materiales, humanos, tecnológicos, económicos y financieros que se requieren para satisfacer las metas programadas. Asimismo, se identifican los responsables de dirigir y administrar el cambio, se establecen esquemas organizativos para responder por la responsabilidad estructural, funcional y procedimental de cada proceso en particular.

Para darle dinamismo a un grupo comunitario es conveniente disponer de una Sala Situacional (Dávila, 2008), la cual pudiera funcionar para este caso en la Casa del Ambientalista, ubicada en la comunidad Concordia Nueva. En esta sala se plasman los tres macrosistemas y se hace uso de los elementos factores con el fin de registrar la actuación de dicho grupo y darle seguimiento para corregir y superar las debilidades, logrando así alcanzar los resultados previstos.

La Sala Situacional permite, con la sencillez didáctica de una agenda abierta, graficar todos los elementos factores que mencionamos antes y que concurren en cualquier fenómeno o proceso, para mirar el pasado y hacer un análisis sistémico histórico del proceso en curso o llevar la mirada al futuro para verlo en perspectiva, proyectarlo y prospectarlo (Dávila, 2008: 165).

A continuación se describen los elementos de una Sala Situacional, conforme a las ideas expuestas por diversos autores (Manzanares, 2004; Picón, 1990; Dávila, 2008).

1. A. OBJETIVOS: objetivo global conformado por el desarrollo integral, doce (12) objetivos generales (uno por sector) de carácter interdisciplinario, tantos objetivos específicos como se generen en los objetivos generales, conforme a los requerimientos locales de cada comunidad en particular; y las metas que se fije la comunidad de conformidad con su propio potencial para alcanzarlas.
2. TERRITORIO: ámbito espacial o área geográfica de la comunidad.
3. TIEMPO: se representa por un cronograma donde se estipulará el lapso que se requiera para la consecución de las metas programadas.
4. ORGANIGRAMA: Responde a la responsabilidad estructural (personas, cargos y responsabilidad).
5. FUNCIOGRAMA: Responde a la responsabilidad funcional (cargo y responsabilidad funcional).
6. FLUJOGRAMA: Responde a la responsabilidad procedimental. Se establecen los procedimientos, actividades, acciones y tareas.
7. ARCHIVO CENTRAL: permite tomar del ambiente información útil y completa, elaborarla, jerarquizarla y procesarla para tomar continuamente decisiones

inteligentes, que faciliten una aproximación a los objetivos y permitan el logro de lo planificado.

8. PRESUPUESTO CONCEPTUAL: presupuesto en función de los objetivos.
9. PRESUPUESTO FUNCIONAL: se representa por el costo en bolívares.
10. CONTROL Y EVALUACIÓN CONTINUA: control y evaluación de cada meta por cada grupo responsable con sus correspondientes planillas.

1. B. RESULTADOS: se registran los resultados por cada objetivo. Se ejecutan todos los trialectogramas que comparan las metas (objetivos) con los resultados, mostrando las áreas de discrepancias y aquellas de coincidencias y además se muestran las fotos digitalizadas de la secuencia de logros (Figura 3).

Las comunidades organizadas bajo parámetros metodológicos y técnicos pueden adiestrarse para dominar la integración de los macrosistemas**(causa-efecto, espacio-tiempo y energía-información)**; para dinamizar la interactivación de los sectores (social, educación, promoción, planificación, políticas, normativo, administración, economía y finanzas, comercio y producción, infraestructura y mantenimiento, ecología y salud); e impulsar la psico y sociomotivación al logro del conglomerado social, como potencial sinérgico y capital social de primer orden (Dávila, 2004) (Figura 4).

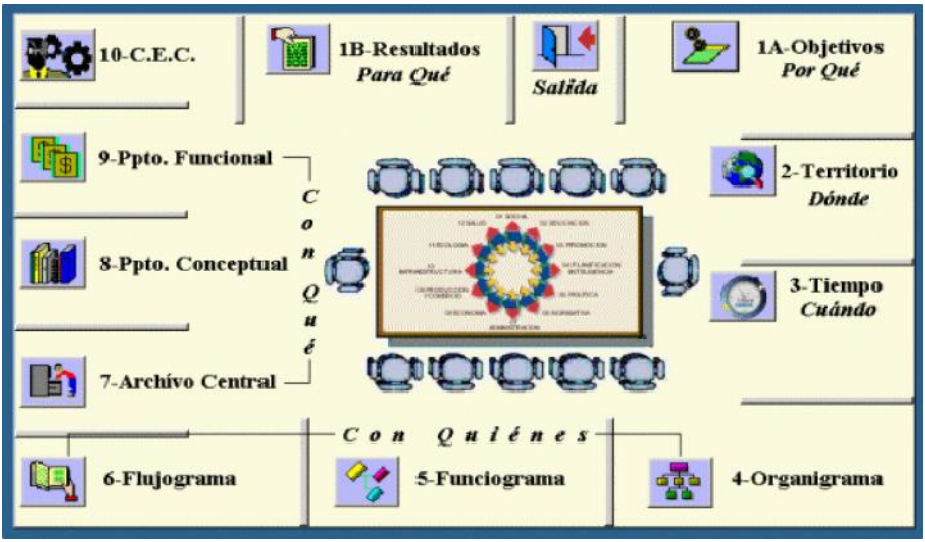


**Figura 3.** Sala Situacional

Fuente: Instituto de Investigaciones Integradas (www.trialectica.org).

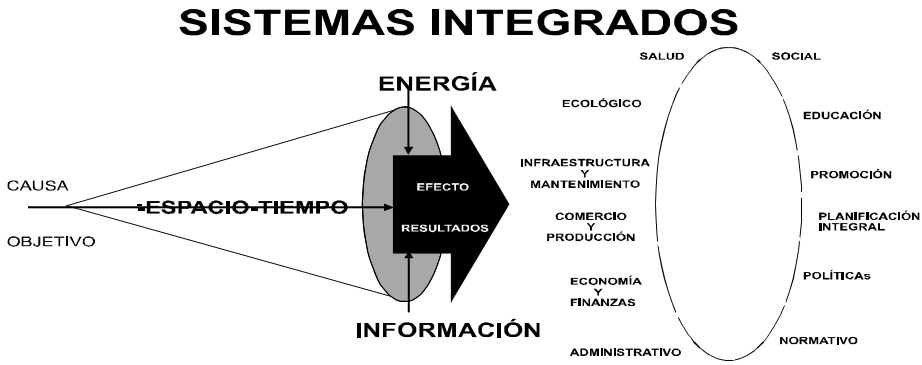


**Figura 4.** Integración de macrosistemas y sectores

Fuente: Dávila (2004).

Inicialmente, la experiencia con respecto a los censos autogestionados hace que la comunidad empiece un período de aprendizaje para tener una visión integral de los procesos, porque el tratamiento de los problemas en forma abierta, con la participación de los coordinadores de los doce sectores, a los que se ha hecho mención y que definen el espectro comunitario, le dan el sabor de interdisciplinariedad propio del desarrollo integral. Esa visión global de su barrio o comunidad le imprime una mejor comprensión y, en cierta medida, ayuda a generar mayor participación comunitaria (Dávila, 2004: 89).

Aún cuando todos los aspectos que se planteen y se discutan con respecto a cualquier problemática comunitaria requieren la participación de la gente involucrada en la misma, a modo de ejemplo, se indican objetivos desde la perspectiva trialéctica para el caso diagnosticado.

Objetivo global: Promover el desarrollo integral de la comunidad Concordia Nueva a través del aprovechamiento de los residuos sólidos.

Objetivos generales:

SOCIAL: Generar fuentes de empleo vinculadas con la producción de bienes y servicios a partir de residuos sólidos.

EDUCACIÓN: Promover la educación ambiental en la comunidad a fin de reducir, reutilizar y reciclar los residuos sólidos.

PROMOCIÓN: Ejecutar campañas de concienciación orientadas al aprovechamiento de los residuos sólidos.

PLANIFICACIÓN: Diseñar un plan de acción dirigido al aprovechamiento de los residuos sólidos.

POLÍTICA: Establecer directrices para el fomento de la participación de la comunidad en el aprovechamiento de los residuos sólidos.

NORMATIVA: Aplicar la Ley de Gestión Integral de la Basura.

ADMINISTRACIÓN: Administrar eficientemente el proceso de cambio social de la comunidad en pro del aprovechamiento de los residuos sólidos.

ECONOMÍA Y FINANZAS: Generar recursos financieros por medio de la venta de residuos sólidos y productos reutilizados o reciclados.

PRODUCCIÓN, COMERCIO Y SERVICIOS: Producir bienes y servicios a partir de los residuos sólidos generados en la comunidad.

INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO: Gestionar espacios y tecnologías populares para la clasificación y procesamiento de los residuos sólidos.

ECOLOGÍA: Aplicar prácticas de clasificación y aprovechamiento de residuos sólidos.

SALUD: Ejecutar medidas de saneamiento ambiental para la prevención de enfermedades ocasionadas por el deficiente manejo de los residuos sólidos.

## Conclusiones

El servicio de recolección de residuos sólidos en el sector Concordia Nueva del municipio Cabimas tiene cobertura total, pero presenta debilidades en cuanto a la frecuencia de éste, el día y la hora de recolección, y los equipos de recolección.

Los elementos vinculados a la conciencia ciudadana de los habitantes del sector Concordia Nuevapara el manejo de los residuos sólidos son la responsabilidad en el pago del servicio y la disposición a participar en actividades relacionadas con los procesos de reducción, reutilización y reciclaje de la basura.

Los residuos sólidos que principalmente se generan en la comunidad Concordia Nueva son papel, plástico y residuos orgánicos, los cuales no son separados ni aprovechados en beneficio propio ni del planeta.

Los habitantes de la comunidad referida asocian problemas de salud como fiebre y diarreas a fallas en el servicio municipal de recolección de residuos sólidos.

Desarrollar una propuesta sustentada en el enfoque trialéctico se considera pertinente para el aprovechamiento de los residuos sólidos en ésta y otras comunidades, contribuyendo con el desarrollo integral y la preservación del planeta para ésta y las futuras generaciones.

## Agradecimientos

Los autores expresan su agradecimiento a la comunidad Concordia Nueva del municipio Cabimas, al Consejo Comunal Concordia y a los estudiantes del Programa Ingeniería prestadores del servicio comunitario durante el Primer Período del año 2011.

## Referencias bibliográficas

Brown G. (2006). Gestión local de residuos sólidos: El Sistema Nacional. RevistaAidis de Ingeniería y Ciencias Ambientales: **Investigación, desarrollo y práctica** 1(1), 1-13.

Caldera Y. y Fuentes L. (2012). Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos en el sector Concordia Vieja del municipio Cabimas. **Impacto Científico** Vol.7 Nº 1, 177-186. Cabimas, Venezuela.

DávilaP. (2008). **Consejos comunales**. Caracas: Editorial PANAPO de Venezuela, C. A. p.p. 272.

Dávila, P. (2004). Manual del promotor social (documento en línea). Disponible en: http://trialectica.org/materiales/docs/MANUAL%20DEL%20PROMOTOR%20SOCIAL-ULTIMA%20VERSION.doc (consulta: 2013, junio 3).

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.017 (2010). **Ley de Gestión Integral de la Basura**. p.p. 29.

Gobierno de la República de Venezuela (2000). Análisis Sectorial de Residuos Sólidos de Venezuela (documento en línea). Disponible en: http://es.scribd.com/doc/2188780/analisis-sectorial-de-residuos-solidos-de-venezuela (consulta: 2013, mayo 26).

Gómez, L. (1967). El gran esquema. Filosofía Integralista (documento en línea).Disponible en: http://trialectica.org/documentos/Esquema/granesq.htm (consulta: 2013, junio 10).

Instituto Nacional de Estadística (2012). (Documento en línea). Disponible en http://www.Ine.gov.ve/documentos/ProductosServicios/Productos/pdf/EstadisticasINE2012.pdf (consulta: 2013, mayo 26).

Instituto de Investigaciones Integradas (documento en línea). Disponible en: http://www.TRIALECTICA.ORG (consulta: 2023, mayo 26).

Manzanares J. (2004). El episteme de una civilización inteligente. Teoría del conocimiento trialéctico. Mérida: **Universidad de los Andes**. p.p. 191.

Menna M., Jacob S., Jacob T., Miamondi S., Plaza G. y Pacheco O. (2002). Diseño de campaña de educación y concientización de la población sobre residuos sólidos domiciliarios para la ciudad de Mar del Plata. **Avances en Energías Renovables y Medio Ambiente** 6(2), 10.15-10.20

Morin E. (2011). **La vía para el futuro de la humanidad. España**: Espasa Libros, S.L.U. p.p. 297

ONU Hábitat (2012). Estado de las ciudades de América Latina y el Caribe 2012. Rumbo a una nueva transición urbana (documento en línea). Disponible en: http://www.onuhabitat.org/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=362&Itemid=18 (consulta: 2013, junio 9).

Picón G. (1990). El caso Chiguará: una experiencia de desarrollo autogestionario. Caracas: **Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez**. p.p. 71.

Ponte C. (2008). Manejo integrado de residuos sólidos: Programa de reciclaje. Instituto Pedagógico de Caracas. **Revista de Investigación**. 63, 173-200.

Robles M., Gasca S., Quintanilla A., Guillén F. y Escofet, A. (2010). Educación ambiental para el manejo de residuos sólidos: el caso del Distrito Federal, México. **Investigación Ambiental** 2(1), 46-64

Sánchez R., Villalba L., Mora W. y Hernández R. (2000). Identificación de oportunidades de mejoras en el manejo de los desechos sólidos municipales producidos en Ciudad Guayana Edo. Bolívar (documento en línea). (Consulta: 2013, junio 3).Disponible en: http://www.bvsde.paho.org/bvsaidis/resisoli/iii-153.pdf.

Impacto Científico
**Revista arbitrada venezolana**
**del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**
*ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811*
Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 61 - 78

# Gestión administrativa de los consejos comunales del municipio Cabimas

***Yajaira Alvarado, Jorge Antunez, Xavier Pirela***
*Coordinación de postgrado e investigación*
*Programa de ingeniería. Costa Oriental del Lago.*
*Universidad del Zulia*
*yaalv@hotmail.com*

## *Resumen*

La investigación tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa de los consejos comunales del municipio Cabimas. Para lograr este propósito, las bases teóricas fueron soportadas por Rodríguez (2010), Chiavenato (2007), Ayala (2006), Kliksberg (1998), Cartaya (1994), entre otros.Apoyada en una investigación analítica con un diseño no experimental, de campo, transeccional. La población objeto de estudio, estuvoconformada por 60 voceros(as) de los consejos comunales del municipio Cabimas a quienes se les aplicó un cuestionario con respuestas dicotómicas, el cual fue sometido a una validación a través de la técnica de juicio deexpertos y la confiabilidad se realizó mediante del coeficiente Richard Kunderson, obteniéndose un valor de 0,94 El análisis de los datos se realizó con estadística descriptiva. Se concluye que, los Consejos Comunales, como toda Organización, poseen una estructura, están orientados hacia unos objetivos, poseen recursos, y sus componentes mantienen relaciones de poder, división del trabajo, liderazgo, motivación, control, fijación de objetivos, entre otros, lo que les permitirá obtener resultados favorables.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, consejos comunales, municipio Cabimas.

# *Administrative Management of the Communal Councils. Cabimas Municipality*

## *Abstract*

This research aimed to analyze administrative management of communal councils in the Cabimas Municipality. Theoretical foundations were supported by the works of Rodriguez (2010), Chiavenato (2007), Ayala (2006), Kliksberg (1998) and Cartaya (1994), among others. The study was based on analytical research, with a non-experimental, cross-sectional, field

RECIBIDO: 17/02/2014 ACEPTADO: 30/05/2014

design. The population under study consisted of 60 spokespersons from community councils in the Cabimas Municipality to whom a questionnaire with dichotomous responses was administered. The questionnaire was subjected to validation through technical expert judgment and reliability was tested using the Richard Kunderson coefficient, obtaining a value of 0.94. Data analysis was performed using descriptive statistics. Conclusions were that the community councils, similar to any organization, have a structure, are oriented toward objectives, have resources, and their components maintain power relations, division of labor, leadership, motivation, control and targeting, among others, allowing them to obtain favorable results.

**Keywords:** administrative management, community councils, Cabimas Municipality.

## Introducción

En las últimas décadas han ocurrido notables avances científicos y tecnológicos, que han generado una continua renovación en las sociedades en casi todos sus aspectos económicos, sociales, políticos religiosos y culturales. Ante esta realidad, las organizaciones no han podido escaparse; de allí la necesidad de que la alta gerencia ponga en práctica de manera integral la gestión administrativa, es decir, las funciones fundamentales de la administración como son planificación, organización, dirección, coordinación, ejecución, control y la toma de decisiones.

Al respecto, Ruiz (1995), refiere la importancia de la gestión administrativa y su análisis porque a través de dicha gestión se pueden analizar y examinar los sistemas administrativos de la empresa, incluyendo los procedimientos, políticas, métodos, funciones, estructura, recursos, planes y programas, entre otros, para evaluar y determinar su buen funcionamiento.

Así pues en las organizaciones, tanto grandes como pequeñas, se lleva a cabo esta gestión administrativa, llamada por Fayol (1990), proceso administrativo que garantiza el adecuado y armónico cumplimiento de las funciones esenciales como es la planificación, organización, dirección y el control, así como también, la identificación de los correctivos necesarios para aquellas deficiencias que pudieran existir dentro del entorno organizacional.

De acuerdo a lo señalado anteriormente se puede deducir que el análisis de gestión administrativa es una herramienta muy útil, ya que, a través de los exámenes completos y detallados que aplica, es posible obtener acerca de las deficiencias o eficiencias de las funciones administrativas en las organizaciones y aportar soluciones que permitan resolver problemas, en caso de que existan, en una forma más eficiente.

Dentro de este marco de requerimientos y retos continuos, están inmersos los consejos comunales, los cuales se rigen conforme a los principios de corresponsabilidad, cooperación, solidaridad, transparencia, rendición de cuentas, honestidad, eficacia, eficiencia, responsabilidad social, control social, equidad, justicia e igualdad social y de género (Ley de los Consejos Comunales, 2006, Art. 3).

Bajo esta perspectiva, los consejos comunales surgen en el año 2006 con la finalidad de crear los espacios de participación en los cuales las comunidades organi-

zadas se convierten en sujetos corresponsales en dar respuesta a la problemática de su realidad local en base a las demandas sociales ya que son conocedores directos de sus necesidades a fin de mejorar las condiciones de vida mediante la autogestión de los servicios comunitarios.

En este sentido, la figura del consejo comunal es compleja desde el punto de vista de las atribuciones que le confiere la ley. Es por ello que se hace necesario que cuente con las herramientas adecuadas que apoyen el paulatino desarrollo de competencias gerenciales. Por lo que se requiere de un marco gerencial que sustente, promueva y apoye el ejercicio dela participación de los ciudadanos y ciudadanas en forma directa o semidirecta (a través de sus asociaciones) en un ambiente de igualdad, de transparencia, de procedimientos sencillos y de respuestas oportunas.

Los argumentos antes expuestos motivaron a realizar el siguiente artículo el cual tiene como objetivo analizar la gestión administrativa de los consejos comunales del municipio Cabimas. Para profundizar más sobre el tema planteado, las próximas líneas buscan una sistematización precisa y concisa de algunos de los resultados más importantes que investigaciones precedentes han aportado con respecto a las teorías relacionadas sobre, gestión administrativa y consejos comunales.

## Gestión administrativa

Para Ayala (2006), toda gerencia obtendrá resultados favorables en la medida que sistemáticamente use e implemente el proceso administrativo, ya que este considera a la administración como la ejecución de ciertas actividades llamadas funciones administrativas, llamase planificación, organización, dirección y control, que en definitiva constituye un proceso que se denomina proceso administrativo. Asimismo, Ayala (2006), considera cuatro funciones básicas del proceso administrativo, las cuales son:

- Planificación: es la primera función del proceso administrativo, que consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder alcanzar los fines propuestos.
- Organización: es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan.
- Dirección: es hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos, que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo; la dirección significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad suprema.
- Por último, control consiste en la evaluación y corrección de las actividades del que hacer de los subordinados, para asegurarse de lo que se realiza va de acorde a los planes.

Igualmente, en referencia al proceso de planificación Chiavenato (2007), lo considera como la piedra angular de la administración, es decir, el foco hacia donde deben centrarse todos los esfuerzos de la organización. Y, Rodríguez (2010), menciona que la responsabilidad del proceso de planificación recae en la dirección superior estableciendo los objetivos de la organización y asumiendo la tarea de aceptar, aprobar y dirigir la ejecución de cada elemento en el proceso de planificación.

En cuanto al proceso de organización, Chiavenato (2007) expresa que es la segunda fase del proceso administrativo, a través de ella el sistema establece la división del trabajo y la estructura necesaria para su funcionamiento. Además, con sus principios y herramientas, se establecen los niveles de autoridad y responsabilidad, se definen las funciones, los deberes y las dependencias de las personas o grupos de personas.

En ese mismo orden de ideas, Ballou (2004) considera la organización administrativa como el mecanismo formal o informal para distribuir los recursos humanos de tal manera que la empresa alcance sus metas. De igual forma, expresa que no existe un algoritmo preciso para establecer las relaciones humanas de manera óptima, lo más que se puede esperar son algunas directrices que puedan ser útiles a la hora de establecer ciertas estructuras de organización aceptables.

En otro orden de ideas, el proceso de dirección implica la ejecución de ciertas actividades administrativas, necesarias por medio de las cuales, se lleva a cabo la acción de dirigir, éstas son difíciles de establecer, ya que se dan en la práctica indistintamente. Para Chiavenato (2007), las actividades implícitas en el proceso de dirección son: la comunicación, el liderazgo y la motivación. Y para Rodríguez (2010), las actividades incluidas en dicho proceso son las antes mencionadas más la supervisión.

Finalmente, la acción correctiva es la acción administrativa que busca mantener el desempeño dentro del nivel de los estándares establecidos para garantizar que todo se haga exactamente de acuerdo con lo planeado. En consecuencia, se deben corregir las variaciones, errores o desvíos para que las operaciones sean normales. Cabe destacar, que la acción correctiva es función de carácter netamente ejecutivo, como tal, refleja la personalidad del individuo que toma la acción, así como también son determinadas por los factores situacionales o ambientales. Además, el establecimiento de medidas correctivas da lugar a la retroalimentación; es aquí en donde se encuentra la relación más estrecha entre la planeación y el control (Rodríguez, 2010).

## Consejos comunales

El artículo 2 de la Ley de los Consejos Comunales señala que los consejos comunales son:

> …instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos y ciudadanas, que permiten al pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas pú-

blicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de las comunidades en la construcción de una sociedad de equidad y justicia social.

El consejo comunal es la forma de organización donde los vecinos de una determinada comunidad para asumir el ejercicio real del poder popular, ponen en práctica las decisiones adoptadas por la comunidad.

Es además, la instancia básica de planificación, donde el pueblo formula, ejecuta, controla y evalúa las políticas públicas. Así, incorpora a las diferentes expresiones organizadas de los movimientos populares.

Para conformar los consejos comunales, los ciudadanos y ciudadanas de una comunidad deben reunirse en asambleas de ciudadanos y ciudadanas, conformando inicialmente la comisión promotora que se convierte en la instancia encargada de convocar, organizar y conducir a la asamblea constituyente comunitaria donde se elegirán los voceros y voceras del órgano ejecutivo, la unidad de gestión financiera y la unidad de contraloría social, que es la que fiscaliza, controla y supervisa el manejo de los recursos asignados, recibidos o generados por el consejo. La mayor parte de estos recursos provienen del Fondo Intergubernamental para la Descentralización (FIDES), de la Ley de Asignaciones Económicas Especiales (LAEE), junto a las transferencias específicas realizadas desde el Gobierno, las gobernaciones y las alcaldías.

## Objetivos de los consejos comunales

- Articular las organizaciones de base presentes en la comunidad y promover la creación de nuevas organizaciones donde sea necesario.
- Elaborar un plan único de trabajo para atacar los problemas que la comunidad pueda resolver con sus propios recursos y evaluar sus resultados. Así mismo debe analizar los recursos tanto materiales como humanos con los que cuenta la comunidad.
- Promover la elaboración de proyectos en relación con los principales problemas que por sus altos montos o complejidad la comunidad no esté en capacidad de resolver.
- Promover la contraloría social en todas las actividades que se desarrollen en la comunidad, sean éstas de orden regional, municipal y parroquial (sociales, productivos y/o de infraestructura).

## Principios que rigen la organización, funcionamiento y acción de los consejos comunales:

La organización, funcionamiento y acción de los consejos comunales se rige conforme a los principios de corresponsabilidad, cooperación, solidaridad, transparencia, rendición de cuentas, honestidad, eficacia, eficiencia, responsabilidad social,

control social, equidad, justicia e igualdad social y de género (Ley de consejos comunales, Art. 3).

a. Trabajo en equipo: Capacidad para interactuar entre todos los miembros de la comunidad para luchar por el beneficio o solución de problemas comunes.
b. Iniciativa: Es la capacidad para presentar, diseñar y discutir propuestas e ideas con el fin de alcanzar las metas previstas en la comunidad.
c. Responsabilidad: Nivel de desempeño en el cumplimiento de las actividades asignadas por la asamblea de ciudadanas(os) para el logro de las metas comunitarias. Es sentir un compromiso moral frente a todos los demás miembros y voceros(as) del Consejo Comunal.
d. Corresponsabilidad: Es el compromiso compartido entre la ciudadanía y el gobierno, los resultados de las decisiones mutuamente convenidas.
e. Transparencia: Mantener cuentas claras, sin desviar los recursos. Ser honestos.
f. Rendición de Cuentas: No hay que desviar los recursos para los cuales fueron asignados. Elaboración y presentación de informes y registros contables fidedignos y oportunos, según lo expresado en las leyes y reglamentos vigentes.
g. Igualdad Social y de género: Sin distinción de raza, credo, color, etnia, sexo, edad
h. Contraloría Social: Vigilancia de la ejecución del proyecto y el manejo de los recursos económicos.
i. Autogestión Económica: Capacidad de proveerse y gestionar la adquisición de recursos económicos y financieros por iniciativa propia.
j. Democracia Participativa: Otorga igualdad de oportunidad de participar a los ciudadanos y ciudadanas y a los habitantes de la comunidad para ejercer influencia en la toma de decisiones públicas sin discriminación de ninguna naturaleza, ni política, ni racial, ni religiosa, ni social.
k. Igualdad: Es el respeto a todos los deberes y derechos de los voceros(as) y miembros del Consejo Comunal comparten.
l. Legalidad: Es el derecho del ciudadano y ciudadanas a que todo lo que se realice sea en estricto apego con la normativa que lo regule.
m. Solidaridad: Apoyar, cooperar en la solución de problemas de ingerencia personal, local o comunal.

El poder de la comunidad reside en el Órgano Decidor del Consejo Comunal y ese es la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas.

## Del registro de los consejos comunales.

Los consejos comunales serán registrados ante la Comisión Local Presidencial del Poder Popular, para lo cual harán entrega de los estatutos y acta constitutiva

aprobados por la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas. Copia del registro será consignada ante el Consejo Local de Planificación Pública correspondiente, a los efectos de lograr la articulación con el Sistema Nacional de Planificación Pública. El registro de los Consejos Comunales, ante la Comisión Presidencial del Poder Popular respectiva, les reviste de personalidad jurídica para todos los efectos relacionados con esta Ley(Ley de consejos comunales, Art. 20).

## Órgano ejecutivo del consejo comunal

Es la instancia del Consejo Comunal encargada de promover y articular la participación organizada de las y los integrantes de la comunidad, los grupos sociales y organizaciones comunitarias en los diferentes comités de trabajo; se reunirá a fin de planificar la ejecución de las decisiones de la asamblea de ciudadanos y ciudadanas, así como conocer las actividades de cada uno de los comités y de las áreas de trabajo. La asamblea de ciudadanos y ciudadanas determina y elige el número de voceros y voceras de acuerdo a la cantidad de comités de trabajos que se conformen en la comunidad.

## Funciones del órgano ejecutivo del consejo comunal

- Ejecutar las decisiones de la asamblea de ciudadanos y ciudadanas.
- Articular con las organizaciones sociales presentes en la comunidad y promover nuevas organizaciones donde sea necesario, en defensa del interés colectivo y el desarrollo integral de las comunidades.
- Elaborar planes de trabajo para solventar problemas que la comunidad pueda resolver con sus propios recursos y evaluar los resultados.
- Organizar el voluntariado social en cada uno de los comités de trabajo.
- Formalizar su registro ante la respectiva Comisión Presidencial del Poder Popular.
- Organizar el Sistema de Información Comunitaria.
- Promover la Solicitud de transferencias de servicios, participación en los procesos económicos, gestión de empresas públicas y recuperación de empresas paralizadas mediante mecanismos autogestionarios y cogestionarios.
- Promover el ejercicio de la iniciativa legislativa y participar en los procesos de consulta en el marco del parlamentarismo social.
- Promover el ejercicio y defensa de la integridad territorial de la nación.

## Órgano económico-financiero del consejo comunal

Es la instancia del Consejo Comunal que se encarga de administrar los recursos financieros y no financieros, sirve de ente de inversión y crédito, intermediación financiera de los fondos generados, asignados y captados, es decir, todo lo relacionado con la ejecución financiera del Consejo Comunal. Está integrado por cinco (5) habitantes de la comunidad elegidos en Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas,

## Funciones del órgano económico-financiero (unidad de gestión financiera)

- Administrar los recursos asignados, generados o captados tanto financieros como no financieros.
- Promover la constitución de cooperativas para la elaboración de proyectos de desarrollo endógeno, sustentable y sostenible.
- Impulsar el diagnóstico y el presupuesto participativo, sensible al género, jerarquizando las necesidades de la comunidad.
- Promover formas alternativas de intercambio, que permitan fortalecer las economías locales.
- Articularse con el resto de las organizaciones que conforman el sistema micro financiero de la economía popular.
- Promover el desarrollo local, los núcleos de desarrollo endógeno y cualquier otra iniciativa que promueva la economía popular y solidaria.
- Rendir cuenta pública anualmente o cuando sea requerido por la asamblea de ciudadanos y ciudadanas.
- Rendir cuenta ante el Fondo Nacional de los Consejos Comunales anualmente o cuando este así lo requiera.

## Órgano de control del consejo comunal

Es la instancia conformado por cinco (5) habitantes de la comunidad, electos o electas por la asamblea de ciudadanos y ciudadanas para realizar la contraloría social y la fiscalización, control y supervisión del manejo de los recursos asignados, recibidos o generados por el consejo comunal, así como los programas y proyectos de inversión pública presupuestados y ejecutados por el gobierno nacional, regional o municipal.

## Funciones del órgano de control del consejo comunal

- Dar seguimiento a las actividades administrativas y del funcionamiento ordinario del Consejo Comunal en su conjunto.
- Ejercer la coordinación en materia de contraloría social comunitaria.
- Ejercer el control, fiscalización y vigilancia de la ejecución del plan de desarrollo comunitario.
- Ejercer el control, fiscalización y vigilancia del proceso de consulta, planificación, desarrollo, ejecución y seguimiento de los proyectos comunitarios.
- Rendir cuenta pública de manera periódica, según lo disponga el Reglamento de la Ley de Consejos Comunales.

## Consideraciones metodológicas

Esta investigación es de tipo analítica, transeccional, con un diseño de campo no experimental. Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de instrumentos de recolección de datos, se obtuvieron al aplicar un cuestionario con opciones dicotómicas; aplicadas a sesenta (60) voceros(as)de los órganos económico-financieros y de control de los consejos comunales del municipio Cabimas. La selección de la muestra fue intencional y el mismo fue aplicado para alcanzar un objetivo general y cuatro objetivos específicos.

La validez del instrumento se realizó por el juicio de cinco (05) expertos, tres (03) en contenido y dos (02) metodológicos y para la confiabilidad se manejó el coeficiente de Richard Kunderson, siendo este de 0.94 para la variable gestión administrativa, ubicándolo en una categoría alta.

Una vez obtenidos los resultados se organizaron agrupándolos por dimensión y así poder efectuar el análisis de la información, a través del baremo de interpretación mostrado en el Cuadro 1, para así desarrollar las consideraciones finales de la investigación. Se asumió que cuando las frecuencias relativas de la alternativa "Si" supere el 75% se considera como tendencia positiva

## Discusión de los resultados

Este apartado está referido a la presentación y análisis de los resultados estadísticos obtenidos durante la recolección de los datos aportados por la población objeto de estudio. El análisis de la información se efectuó a partir de la revisión de todos los cuadros de frecuencia y porcentaje referidos a la gestión administrativa, a través de cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

**Cuadro 1.** Baremo de interpretación

| Variable | Dimensión | Rango para frecuencia relativa | |
|---|---|---|---|
| Gestión administrativa | Planificación<br>Organización<br>Dirección<br>Control | ñ 75% | Se aplica |
| | | Y 75% | No se aplica |

Fuente: Los investigadores (2014).

En referencia a la dimensión planificación, de acuerdo a los resultados expuestos en la Tabla 1, se observa que sus elementos según el baremo establecido no se aplican. Lo que demuestra que los voceros(as) de los consejos comunales no aplican la primera función del proceso administrativo, que consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder alcanzar los fines propuestos.

En este sentido, los voceros(as) de los órganos económico-financieros y de control de los consejos comunales del municipio Cabimas, no asocian la planificación con el establecimiento de los objetivos ni asumen la tarea de aceptar, aprobar y dirigir la ejecución de cada elemento en el proceso de planificación, tal como lo expresa Rodríguez (2010).

**Tabla 1.** Dimensión: Planificación

| Ítems | Alternativas | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Si | | No | |
| | Fa | Fr | Fa | Fr |
| ¿Se encuentra definida la finalidad que persigue el Consejo Comunal? | 35 | 58% | 25 | 42% |
| ¿Se encuentra definido lo que el Consejo comunal espera ser en el futuro? | 40 | 66% | 20 | 34% |
| ¿Están presentes entre los miembros del Consejo Comunal los siguientes valores: Corresponsabilidad, Cooperación, Solidaridad, Integración y Respeto? | 45 | 75% | 15 | 25% |
| ¿El Consejo Comunal definió el Plan de Desarrollo Comunitario? | 20 | 33% | 40 | 67% |
| ¿El Consejo Comunal realiza el Diagnóstico Participativo en su comunidad? | 40 | 66% | 20 | 34% |
| Promedio | 60 %<br>no supera la condición dada<br>ñ 75% | | | |
| Rango para frecuencia relativa | No se aplica | | | |

Fuente: Los investigadores (2014).

Los resultados del ítems 1, muestra que el cincuenta y ocho por ciento (58%) de los entrevistados manifiesta que la finalidad o misión del Consejo Comunal está definido, mientras un cuarenta y dos por ciento (42%) señala lo contrario. No obstante, es de señalar, que en líneageneral, de alguna manera, dentro de la normativa que rige los Consejos Comunales, está establecido el objeto que ellos persiguen.

En lo referente a la visión del Consejo Comunal el ítems 2, muestra que el sesenta y seis (66%) de los entrevistados, manifiesta que la misma se encuentra definida; por su parte, un treinta y cuatro por ciento (34%) señala lo contrario.

Con respecto al ítems 3 el setenta y cinco por ciento (75%) de los entrevistados manifestó la presencia de estos cinco valores entre los miembros del Consejo Comunal; por su parte el veinte cinco por ciento (25%) señaló lo contrario.

El marco legal que regula la creación y funcionamiento de los Consejos Comunales, establece la elaboración de un Plan de Desarrollo Comunitario en función de las necesidades establecidas como prioritarias por la comunidad. En tal sentido, el ítems 4 muestra que solo el treinta y tres por ciento (33%) de los entrevistados manifestó que dicho plan sido definido por el Consejo Comunal, y el sesenta y siete por ciento (67%) respondió que no, manifestando que el mismo debe ser mejorado por cuanto no está definido totalmente.

Al respecto, es importante señalar, que un ocho por ciento (8%) de los entrevistados manifestaron amanera de comentario de forma escrita en el instrumento, que consideran que para llevar a cabo un proceso de planificación necesitan apoyo y formación.

En cuanto al ítems 5, se aclara que es necesario según lo establecido por el marco legal que regula la creación y funcionamiento de los Consejos Comunales, que todo Consejo Comunal desarrolle o lleve a cabo un diagnóstico de su comunidad, el cual le permitirá determinar las necesidades de la misma, estableciendo al mismo tiempo unos niveles de prioridad entre ellos. La presente interrogante pretende indagar sobre el cumplimiento de ello, alo cual el sesenta y seis por ciento (66%) de los entrevistados manifestóque a la fecha deaplicación del instrumento aún no se ha realizado tal diagnóstico; mientras un treinta y cuatro por ciento (34%) respondió de manera afirmativa.

Estos resultados, permiten evidenciar a juicio de los investigadores que los Consejos Comunales están claros en la importancia que tiene la planificación a pesar de no ser aplicados correctamente. Aun cuando su filosofía de gestión está definida es evidente una falta de socialización y de formalización de la misma; por cuanto no se promueven reuniones que faciliten la divulgación de la información. En lo referente al Diagnóstico Participativo y a la Formulación de los Planes, los miembros exponen que pudieran existir fallas u errores, por tanto consideran necesaria una reformulación de los mismos, y manifiestan la necesidad de una metodología precisa para su diseño, acorde al nivel de instrucción así como del manejo de la información; además de una asesoría y acompañamiento por parte de entes externos.

Respecto a la dimensión organización, de acuerdo a los resultados expuestos en la Tabla 2, se observa que se cumple la segunda fase del proceso administrativo, y que a través de ella los voceros(as) de los consejos comunales establecen la división del trabajo y la estructura necesaria para su funcionamiento. Lo que le da validez a los postulados de Ballou (2004) quien considera la organización administrativa como el mecanismo formal o informal para distribuir los recursos humanos de tal manera que la empresa alcance sus metas, así como Chiavenato (2007) quien expresa que a través de ella el sistema establece la división del trabajo y la estructura necesaria para su funcionamiento.

En lo referente a la organización, tal como lo señala el en el ítems 6,el sesenta y cinco por ciento (65%) de los entrevistados manifestó que dentro de las Comisiones que integran cada uno de los Comités del Consejo Comunal, las actividades similares son agrupadas; mientras un treinta y cinco por ciento(35%) restante, afirma lo contrario.

En relación al ítems 7, el noventa y dos por ciento (92%) de los entrevistados manifestaron que las funciones de cada Comisión están claramente establecidas; el ocho por ciento (8%) restante, considera lo contrario.

**Tabla 2.** Dimensión: Organización

| Ítems | Alternativas | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Si | | No | |
| | Fa | Fr | Fa | Fr |
| ¿Se agrupan las actividades similares en cada una de las comisiones que integran los comités? | 39 | 65% | 21 | 35% |
| ¿Se encuentran asignadas las funciones que deben cumplir cada una delas comisiones que conforman los comités? | 55 | 92% | 5 | 8% |
| ¿Existen reglas y normas de funcionamiento del Consejo Comunal? | 47 | 79% | 13 | 21% |
| ¿Existe una persona responsable del funcionamiento de cada uno de los comités que integran el Consejo Comunal? | 47 | 79% | 13 | 21% |
| ¿El Consejo Comunal divide el trabajo para llevar a cabo las distintas actividades? | 56 | 93% | 4 | 7% |
| Promedio | 82 % supera la condición dada ñ 75% | | | |
| Rango para frecuencia relativa | Se aplica | | | |

Fuente: Los investigadores (2014).

En lo referente a las normas y reglas que regulan el funcionamiento de los Consejos Comunales, el setenta y nueve por ciento (79%) de los entrevistados manifestaron la existencia de las mismas; mientras, un veintiún por ciento (21%) considera lo contrario; tal como lo indica el ítems 8.

De acuerdo al ítems 9, el setenta y nueve por ciento (79%) de los entrevistados manifestaron la existencia de un responsable del funcionamiento de cada Comité que integra los Consejos Comunales; mientras, un veintiún por ciento (21%) considera lo contrario. Es importante destacar, que un nueve por ciento (9%) de los entrevistados que afirmaron que existe una persona responsable de cada Comité del Consejo Comunal, manifestaron a manera de comentario, que a la fecha de aplicación del instrumento, "hay Comités a los cuales aún no se les ha asignado un responsable por falta de voceros(as).

En relación al ítems 10, el noventa y tres por ciento (93%) delos entrevistados manifestaron que si se divide el trabajo para llevar a cabo las distintas actividades; solo un siete por ciento (7%) percibe que ello no ocurre.

Según estos resultados, se evidencia que como toda organización queda plasmada la presencia de principios tales como: división del trabajo, especialización, autoridad y responsabilidad, centralización, espíritu de grupo, entre otros. Al respecto los investigadores consideran que, los Consejos Comunales a pesar de ser menos formal que en el caso de una empresa, no significa la no existencia de una estructura, la cual en el caso específico está establecida en la Ley que regula su creación y funcionamiento. Aun cuando cada Consejo Comunal no posea un Manual de Funciones y Procedimientos, cada comisión, cada comité, cada miembro tiene unas funciones acordes al funcionamiento del mismo, en pro de las metas y objetivos propuestos.

En cuanto a la dimensión dirección, la Tabla 3 evidencia que los voceros (as) aplican la ejecución de ciertas actividades administrativas necesarias para dirigir los consejos comunales. Esto pone de manifiesto lo expresado por Chiavenato (2007), al afirmar que las actividades implícitas en el proceso de dirección son: la comunicación, el liderazgo y la motivación.

En lo referente al ítems 11, el ochenta y seis por ciento (86%) de los entrevistados manifestaron que los miembros del Consejo Comunal si unifican sus esfuerzos a fin de ejecutar de manera exitosa él Plan de Desarrollo Comunitario; solo un catorce por ciento (14%) señaló que no.

Con respecto al ítems 12, el setenta y uno por ciento (71%) de los entrevistados manifestaron que los miembros del Consejo Comunal si han contribuido con sus ideas para mejorar el desempeño y el logro de los objetivos con el fin de satisfacerlas necesidades dela comunidad; el veinte y nueve por ciento (29%) restante señaló que ello no ocurre.

Con el ítems 13 se ha querido indagar, el flujo de dirección de las comunicaciones. En tal sentido, el noventa y tres por ciento (93%) de los entrevistados manifestaron que los miembros del Órgano Ejecutivo si notifican a cada comité y sus comisiones las decisiones tomadas en la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas y solo el siete por ciento(7%) restante respondió no a la interrogante planteada.

**Tabla 3.** Dimensión: Dirección

| Ítems | Alternativas | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Si | | No | |
| | Fa | Fr | Fa | Fr |
| ¿Los miembros del Consejo Comunal unen sus esfuerzos a fin de ejecutar de manera exitosa el Plan de Desarrollo Comunitario? | 52 | 86% | 8 | 14% |
| ¿Los miembros del Consejo Comunal aportan ideas que contribuyen a mejorar el desempeño y el logro de los objetivos para satisfacer las necesidades de la comunidad? | 43 | 71% | 17 | 29% |
| ¿El órgano ejecutivo informa a cada uno de los comités y a sus respectivas comisiones las decisiones tomadas en Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas? | 56 | 93% | 4 | 7% |
| ¿Se incentiva a los integrantes del Consejo Comunal por el buen desempeño de las actividades que llevan a cabo? | 52 | 86% | 8 | 14% |
| ¿Existe una comunicación efectiva entre las unidades (Ejecutiva, de Control y Financiera) de las actividades que realizan a fin de garantizar el correcto desempeño del Consejo Comunal? | 52 | 86% | 8 | 14% |
| Promedio | 84 % | | | |
| | supera la condición dada ñ 75% | | | |
| Rango para frecuencia relativa | Se aplica | | | |

Fuente: Los investigadores (2014).

En lo referente al ítems 14, el ochenta y seis por ciento (86%) de los entrevistados manifestaron que si se sienten motivados para realizar las actividades que llevan a cabo; y un 14% restante afirmó que no; es de señalar a manera de comentario, que un ocho por ciento (8%) de los entrevistados dijeron que algunas veces los miembros del Consejo son incentivados económicamente.

Respecto al ítems 15, el ochenta y seis por ciento (86%) de los entrevistados manifestaron que si ha existido entre las tres unidades que conforman el Consejo Comunal (Órgano Ejecutivo, Órgano Contralor y Órgano Financiero), una comunicación efectiva en pro del buen desempeño del mismo; solo un catorce por ciento (14%) considera que ello no ocurre.

Estos resultados, le permiten inferir a los investigadores, que al igual que en toda organización, la comunicación es indispensable en el proceso de dirección, pues permite transmitir los objetivos, políticas, procedimientos, prácticas, valores, a través de reuniones en el día a día. Por otra parte, se unen esfuerzos para la ejecu-

ción de actividades tendientes a alcanzar el logro de los objetivos en pro de los anhelos, deseos y las necesidades de la comunidad.

En relación al proceso de control, la Tabla 4 señala que este no se cumple según el baremo establecido, por lo que los Consejos Comunales analizados no realizan la acción correctiva dentro de los estándares establecidos por los órganos que la conforman, lo que impide mantener una relación estrecha entre la planeación y el control, tal como lo expresa Rodríguez (2010).

Con respecto al ítems 16, se ha querido indagar, sobre los momentos en que se ejecuta el control en el Consejo Comunal; en tal sentido, el noventa y tres por ciento (93%) de los entrevistados manifestaron si se verifica el cumplimiento de las actividades planificadas por cada uno de los comités; mientras, el siete por ciento (7%) restante considera ello no ocurre.

En el ítems 17, el veinte y nueve por ciento (29%) de los entrevistados manifestaron que dentro del Consejo Comunal, si se toman los correctivos necesarios ante la presencia de desviaciones en el cumplimiento de los planes establecidos; por su parte, un setenta y un por ciento (71%) considera que ello no se realiza.

**Tabla 4.** Dimensión: Control

| Ítems | Alternativas | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Si | | No | |
| | Fa | Fr | Fa | Fr |
| ¿Se verifica el cumplimiento de las actividades planificadas en cada una de las comisiones que integran los comités? | 56 | 93% | 4 | 7% |
| ¿Se toman medidas correctivas dentro del Consejo Comunal cuando no se cumplen con los planes de trabajos establecidos? | 17 | 29% | 43 | 71% |
| ¿Se supervisa la ejecución de obras y desarrollo de actividades sociales en la comunidad? | 43 | 71% | 17 | 29% |
| ¿Se realiza un seguimiento constante en el manejo y uso de los recursos asignados para la ejecución de programas sociales dirigidos a la comunidad? | 47 | 79% | 13 | 21% |
| ¿Los controles establecidos arrojan información exacta, útil y oportuna para la aplicación de medidas correctivas? | 52 | 86% | 8 | 14% |
| Promedio | 72 % no supera la condición dada ñ 75% | | | |
| Rango para frecuencia relativa | No se aplica | | | |

Fuente: Los investigadores (2014).

Para el ítems 18, el setenta y uno por ciento (71%) de los entrevistados manifestaron que siempre son supervisadas las obras así como el desarrollo delas actividades en la comunidad; por su parte, un veintinueve por ciento (29%) considera que ello no se realiza.

En relación al ítems 19, un setenta y nueve por ciento (79%) de los entrevistados manifestaron que siempre se hace un seguimiento en el manejo y uso de los recursos en la ejecución de los programas dirigidos a la comunidad; el resto, veintiuno por ciento (21%) considera que ello no se realiza.

Respecto al ítems 20, ochenta y seis por ciento (86%) de los entrevistados manifestaron que si se obtienen de los controles establecidos información que permite establecer las medidas correctivas necesarias para el buen desempeño de las actividades; por su parte, un catorce por ciento (14%) manifiesta que ello no ocurre.

Estos resultados, le permiten inferir a los investigadores que el proceso de control, dentro de los consejos comunales, es menos formal que en una empresa, sin embargo, ello no significa que no establezcan mecanismos de control; por el contrario, es necesario a fin de garantizar una seguridad de que las actividades se lleven a cabo de la manera correcta.

Esto puede ser producto, por la ausencia de mecanismos acordes a las características de los mismos y por el hecho de que una misma persona puede ejecutar varias funciones en un mismo momento; aunado a las limitaciones que por falta de conocimiento puedan presentarse dentro de la comunidad.

Finalmente, la Tabla 5 permite evidenciar que los Consejos Comunales como toda organización si aplica la gestión administrativa, a partir de las etapas de planificación, organización, dirección y control; logrando, con el uso de los recursos disponibles, la integración de las personas hacia el logro de las metas y objetivos, y por ende, la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

**Tabla 5.** Variable: Gestión administrativa

| Dimensión | Rango para frecuencia relativa | |
|---|---|---|
| Planificación | 60% | No se aplica |
| Organización | 82% | Se aplica |
| Dirección | 84% | Se aplica |
| Control | 72% | No se aplica |
| Promedio | 75 % supera la condición dada ñ 75% | |
| Rango para frecuencia relativa | Se aplica | |

Fuente: Los investigadores (2014).

Respecto a la planificación, la existencia de planes y programas constituye más que una necesidad un elemento normativo, por cuanto, está establecido por la Ley que regula la creación y funcionamiento de los Consejos Comunales.

En cuanto a Organización, es menos formal que en el caso de una empresa, sin embargo ello no significa la no existencia de una estructura, la cual en el caso específico de los Consejos Comunales está establecida en la Ley que regula su creación y funcionamiento.

En relación a la dirección, se evidencia el esfuerzo por establecer canales de comunicación efectivos entre todos los voceros(as), y entre estos así como con su comunidad. Por último se evidencian debilidades en el control interno, por cuanto, la mayoría de los miembros de los Consejos consideran que los mecanismos de control son necesarios solo cuando reciban recursos del Estado.

En tal sentido, la investigación, ha permitido reconocer que los Consejos Comunales, como toda Organización, poseen una estructura, están orientados hacia unos objetivos, poseen recursos, y sus componentes mantienen relaciones de poder, división del trabajo, liderazgo, motivación, control, fijación de objetivos, entre otros, lo que les permitirá obtener resultados favorables en la medida que sistemáticamente se implemente (Ayala, 2006).

## Consideraciones finales

De la revisión y análisis efectuado se puede concluir que los Consejos Comunales reúnen todas las características y fundamentos indicados por los teóricos de la gestión administrativa, a saber de: Rodríguez (2010), Chiavenato (2007), Ayala (2006), Kliksberg (1998), Cartaya (1994)

En tal sentido, es evidente la existencia dentro de los consejos comunales de aspectos como misión, valores, planes, objetivos, políticas, procedimientos, proyectos, entre otros; que aunque no estén formalizados, ello no significa que no deban estar presentes y ser comunicados. En este sentido, las prácticas y políticas deben ser acordes a los valores de la comunidad, debe existir una cultura que promueva la integridad y el comportamiento ético, y la identidad con los objetivos; y todo ello debe ser comunicado de manera oral en las reuniones con la comunidad.

## Referencias bibliográficas

Ayala, S. (2006). Gestión Empresarial Tomo I. Graf. Castillo Tarapoto- Perú.

Ballou, R. (2004). Logística administración de la cadena de suministros. 5ta ed. México DF, México, Ed. **Pearson Prentice Hall**, pp. 691-695, 727-752.

Chiavenato, I. (2007).Administración de Recursos Humanos. **El Capital Humano de las Organizaciones**. Editora McGraw-Hill. México.

Fayol, H. (1990). **Administración industrial y general**. Editorial el ateneo. Buenos aires. Argentina.

Ley de los Consejos Comunales (2006). Fecha de consulta 10 de Septiembre de 2012.disponible en http://www.gobiernoenlinea.gob.ve

Rodríguez, M (2010).Manual de planificación estratégica. Caracas: FEDEUPEL. Venezuela.

Ruiz, J. (1995). Análisis de Gestión Administrativa. Caracas: Monte Ávila. Venezuela.

Impacto Científico
**Revista arbitrada venezolana**
**del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**
*ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811*
Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 79 - 88

# Percepción de la calidad del servicio en la atención al estudiante del núcleo Costa Oriental del Lago

***Yasmira Rovero*, Marisol Cuicas** e Ylse Duran******

**Departamento de Ciencias Humanas, Núcleo LUZ-COL*
*yasmirarovero@hotmail.com.*
***Departamento de Ciencias Humanas, Núcleo LUZ-COL*
*maritrinicuicas@gmail.com*
****Departamento de Ciencias Humanas, Núcleo LUZ-COL*
*ylsemoreladg@gmail.com*

## *Resumen*

El presente artículo reporta los hallazgos de una investigación orientada a analizar la percepción de la calidad del servicio en la atención al estudiante del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia (Núcleo LUZ-COL). La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, de campo y se oriento hacia el diagnóstico y caracterización de la calidad del servicio en la atención prestada al estudiante del núcleo luz col. Se analizó la percepción de la calidad en el servicio de acuerdo a las evaluaciones del cliente sobre, dimensiones especificas; confiabilidad,, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles (Zeithaml y Bitner, 2002) y los tres elementos fundamentales en la entrega del servicio que impactan la percepción y la evaluación de la calidad,: tarea, trato, y tangibilidad, planteados por Claus Moller (2004).. La población de estudio estuvo conformada por una muestra representativa del total de los estudiantes de los tres programas académicos del Núcleo LUZ COL, inscritos en el 2do. Periodo 2012. Los datos se recolectaron a través de un cuestionario estructurado de 32 ítems, de respuestas cerradas con escalamiento tipo Likert. Se utilizo la estadística descriptiva. Con los resultados se evidencia que existe fortaleza en los aspectos cuantitativos del servicio y debilidad en los aspectos cualitativos del mismo.

**Palabras clave:** percepción de la calidad, calidad de servicio, atención al estudiante, entrega del servicio, evaluación de la calidad.

RECIBIDO: 16/11/2013 ACEPTADO: 15/05/2014

# *Perception of the Quality of Service in Attention to Students at the East Lake Coast Campus, University of Zulia*

***Abstract***

This article reports the findings of research oriented toward analyzing perception of the quality of the service offered in attending students at the East Lake Coast Campus of the University of Zulia. Research was of the descriptive, non-experimental, field type, guided toward diagnosis and characterization of the service quality in the attention given to students at the East Lake Coast campus. The perception of quality according to client evaluations on specific dimensions such as reliability, responsibility, safety, empathy and tangibles (Zeithaml and Bitner 2002) was analyzed as were the three fundamental elements in the delivery of service that affect the perception and assessment of quality: task, treatment, and tangibility, proposed by Claus Moller (2004). The population studied consisted of a representative sample of the total of students in the three academic programs at the East Lake Coast LUZ Campus, registered in the 2nd period of 2012. Data was collected using a structured questionnaire with 32 items, closed questions with a Likert-type scale. Descriptive statistics were used. Results showed that there is strength in the quantitative aspects of the service and weakness in its qualitative aspects.

**Keywords:** perception of quality, service quality, student services, service delivery, quality assessment.

## Introducción

Una de las principales quejas que se reciben en las instituciones encargadas de ofrecer servicios, están dirigidas hacia la deficiencia de los mismos y el deterioro de la calidad de la prestación. El hecho de carecer de una cultura de servicio sólida y extendida impacta de manera significativa en el tipo de contacto que se generan entre oferentes y usuarios y en la satisfacción de estos últimos. De allí la importancia de analizar la calidad de servicio en la atención del estudiante del Núcleo LUZ _ COL, a fin de hacer un diagnóstico de esta y caracterizarla con el objeto de conocer las naturaleza de los procesos de atención a través de sus contenidos, en función del análisis de las cinco dimensiones especificas del servicio de Zeithaml y Bitner (2002), como lo son la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad y la consideración de los tres elementos fundamentales de la entrega del servicio de Claus Moller (2004), tales como tarea, trato y tangibilidad.

## Planteamiento del problema

Cada vez cobra más fuerza dentro de las organizaciones que se ocupan del mercado de los servicios, la relación humana que se establece con el cliente, estimando este aspecto; como parte fundamental de la oferta del servicio. La consideración de las actitudes, emociones y necesidades expresadas en la valoración del indi-

viduo, representan un elemento de incalculable valor a la hora de compensar fallas. Este minucioso y particular examen de la calidad que experimenta y expresa el usuario una vez que ha disfrutado el servicio, le permite obtener una clara percepción individual de la calidad del servicio recibido. De allí la importancia de esta investigación titulada Percepción de la calidad del servicio en la atención al estudiante del Núcleo LUZ COL.

## Referentes Teóricos

Las percepciones acerca de la calidad suelen ser subjetivas, y si aunamos a ello, el hecho de hacer percepciones acerca de la calidad en el mercado de los servicios, estamos frente a una realidad un tanto más compleja. Tres elementos intrincados en este hecho: Percepción, Calidad y Servicio, representan variables cargadas de componentes heterogéneos, intangibles, individuales y por tanto diversos en un amplio aspecto. Cuando nos referimos a la percepción estamos haciendo alusión a un proceso psicológico absolutamente individual, que posee la carga de una serie de elementos, como la cultura, los valores, los perjuicios, las programaciones y referentes mentales que cada persona ha adquirido desde la infancia en sus contextos de familia, escuela, trabajo, social, que determinan patrones, parámetros y filtros que harán que cada persona ante un mismo suceso o evento, se construya una opinión y juicio particular acerca de lo mismo. Ya la psicología de la gestalt.

Desde sus iniciales aportes en cuanto al estudio de la percepción humana logro demostrar ampliamente, la teoría de figura y fondo, lo cual refiere que ante una experiencia, algunas personas captarán como aspecto central o figura algunos elementos y otros ante la idéntica situación, los pasaran absolutamente inadvertidos, centrándose en otros elementos, es decir lo que para unos es punto focal (figura) para otros serán elementos de escasa importancia e incluso nula estimación, lo que la gestalt denominaría fondo.

Por otra parte la calidad, representa una evaluación que está definida por el que usa, o consume el producto o servicio; un análisis basado en lo que piensa el consumidor sobre el servicio, considerando si este cumplió con sus expectativas; por cuanto mantener la calidad de un servicio e incluso la búsqueda de mejorarla estará en contraste con el nivel de las expectativas del consumidor. En tal sentido en ocasiones resulta muy difícil estandarizar la calidad del servicio, es decir mantener la consistencia en su producción. De este modo tal como lo planteara Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (2002): como parte de la administración de la calidad del servicio, la organización debe crear y operar un programa continuo de la mejora de la calidad, que supervise el nivel y la consistencia de la misma. Para estos autores, una tarea difícil que se relaciona con lo antes descrito, es la evaluación de la calidad del servicio a través de la satisfacción del cliente es decir, su percepción sobre la calidad de los servicios de una organización.

Asimismo, el carácter y naturaleza especial de los servicios proviene de varias características distintas, lo que hace que las organizaciones que ofrecen servicios requieran de programas estratégicos diferentes de los que se encuentran en el área de los productos o bienes tangibles. Debido a la intangibilidad de los servicios, los clientes no pueden probarlos antes de consumirlos. Otra de las características de los servicios que reta los procesos perceptivos y la evaluación que el cliente hace cuando los usa; es la inseparabilidad. Normalmente no se puede separar el oferente del servicio y el servicio mismo, pues estos actúan en forma simultánea, lo que hace que las opiniones de los clientes o consumidores, con relación al servicio con frecuencia se forma a través del contacto con la persona que lo entrega o produce y las impresiones del ambiente físico en el cual la experiencia de servicio ocurre.

A la inseparabilidad e intangibilidad se suma una tercera característica de los servicios que está asociada a la dificultad para estandarizar el servicio es la heterogeneidad, cada unidad de servicio es diferente en algo de las otras del mismo servicio, un empleado de la universidad procesara una solicitud de un estudiante, de un modo particularmente diferente en cada caso, pues, hay aspectos particulares propios del ambiente y de cada uno de los individuos que va más allá de la tarea específica que involucra el servicio. Aspectos como el trato, la empatía, la confiabilidad, la seguridad, la responsabilidad en la entrega de lo que el estudiante requiere podría hacer diferente, la experiencia de un mismo servicio, entre un estudiante y otro.

Finalmente los servicios son en extremo perecederos y no se pueden almacenar como en el caso de los productos, además la demanda es fluctuante, en el caso de los estudiantes, los empleados no tienen la misma afluencia de solicitudes al inicio de un semestre, durante el desarrollo del mismo, al cierre, o en las fechas cercanas a grado.

Dado los elementos considerados por Claus Moller (2004) como la tarea, el trato y la tangibilidad, cada contacto debe ser conceptualizado desde estas tres perspectivas. De acuerdo al criterio de este autor, considerado como uno de los grandes gurús europeos del servicio, cada puesto de trabajo, debería ser diseñado teniendo en cuenta estas tres dimensiones, susceptibles de crear o de destruir valor. Claus menciona una serie de aspectos que a su juicio son relevantes en cuanto al trato y la tangibilización, entre ellos: sonreír-simpatía, mirar a los ojos, utilizar nombre, atención individualizada, dedicación, lenguaje no verbal, respeto, lealtad, prohibido el "esto no es mi trabajo", profesionalidad, vestimenta y aspecto, naturalidad y sosiego, orgullo por el trabajo bien hecho y flexibilidad.

En la actualidad, se tienden a emplear indistintamente los términos satisfacción y calidad; sin embargo, los investigadores han intentado ser más precisos acerca de los significados y las mediciones de ambos conceptos, lo cual deriva en un considerable debate. Si bien tienen ciertos aspectos en común, la satisfacción por lo general se observa como un concepto más amplio, mientras que la evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio. Desde este punto de vista, la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente.

La calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles. Por su parte, la satisfacción es más inclusiva: influyen sobre ella las percepciones de la calidad en el servicio, la calidad del producto y el precio, lo mismo que factores situacionales y personales.

De acuerdo con diversas investigaciones los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión; es decir, las valoraciones de los clientes acerca de la calidad rebasan en la percepción de múltiples factores. Al respecto, Zeithaml y Bitner (2002), exponen las siguientes cinco dimensiones de la calidad que se aplican a todos los productos y servicios: confianza, responsabilidad, seguridad, empatía, tangibles.

- Confianza. Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.
- Responsabilidad. Disponibilidad para ayudar a los clientes y proveer el servicio con prontitud.
- Seguridad. El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.
- Empatía. Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.
- Tangibles. La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos.

Estas dimensiones representan la forma en que los clientes organizan mentalmente la información sobre la calidad en el servicio. En ocasiones los clientes utilizan todas las dimensiones para determinar las percepciones de la calidad en el servicio y en otras no.

Confiabilidad: Entregar lo que se promete. Zeithaml y Bitner (2002), definen la confiabilidad como la capacidad para cumplir la promesa del servicio de manera segura y precisa.

Responsabilidad: Estar dispuesto a ayudar. La responsabilidad es la voluntad de colaborar con los clientes y de prestar el servicio con prontitud. Esta dimensión destaca la atención y la prontitud con la que se hace frente a las solicitudes, las preguntas, las reclamaciones y los problemas de los clientes.

Seguridad: Inspirar buena voluntad y confianza. La seguridad se define como el conocimiento y la cortesía de los empleados, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar buena voluntad y confianza.

Empatía: Tratar a los clientes como personas. La empatía, es definida por Zeithaml y Bitner (2002), como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes.

Tangibles: Representación física del servicio Zeithaml y Bitner (2002), definen como tangibles a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, y en particular a los nuevos, que lo utilizarán para evaluar la calidad.

# Metodología

## Tipo de Investigación

El estudio se centró en analizar la percepción de la calidad del servicio en la atención al estudiante del Núcleo LUZ COL, lo cual se logro a través del diagnóstico y caracterización de la calidad del servicio en la atención al estudiante del Núcleo LUZ COL. Es una investigación de tipo descriptivo, Según, Hernández, Fernández, y Baptista (2006) señalan que este tipo de investigación consiste en presentar la información tal cual es, indicando cual es la situación en el momento de la investigación analizando, interpretando, imprimiendo, y evaluando lo que se desee. El análisis de la percepción de la calidad del servicio se realizó considerando las cinco dimensiones del servicio: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad de Zeithaml y Bitner (2002) y los tres elementos fundamentales de la entrega del servicio de Claus Moller (2004), como lo son tarea, trato y tangibilidad.

## Diseño de la investigación

Por su parte Bavaresco (2007) afirma que los estudios de campo o " In Situ ", se realizan en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, lo cual permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador, pudiéndose manejar los datos con más seguridad. Asimismo, Sabino (2002 p.67), señala que los diseños de campo "se basa en información o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad". Del mismo modo, Arias (2006, p. 31), sostiene que la investigación de campo" consiste en la recopilación de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos".

Atendiendo a lo antes señalado, este estudio es de campo, porque la información fue obtenida directamente de su ambiente natural, a través de la aplicación de un cuestionario por parte de las investigadoras. En conclusión, la presente investigación es un diseño, no experimental, transaccional, de campo.

## Población y muestra

Sierra (2001) Define la población como un conjunto de unidades que se quiere estudiar. Para esta investigación la población estuvo constituida por todos los estudiantes del Núcleo de la Universidad del Zulia en la Costa Oriental del Lago, inscritos en el 1er Periodo 2012, en los distintos Programas Académicos (Cuadro 1).

**Cuadro 1.** Población

| Programa académico | Total inscritos 2d0 periodo 2012 |
|---|---|
| Ciencias Econ. y Sociales | 2114 |
| Programa de Educación | 1304 |
| Programa de Ingeniería | 4023 |
| Total Población | 7441 |

Fuente. Coordinación docente Núcleo LUZ COL.

Tal como lo refieren Hernández y col (2006), la muestra es un subgrupo de la población, pretendiéndose que el mismo sea el reflejo fiel del universo poblacional. Sabino (2002), por su parte sostiene que la operacionalización del universo consiste en reducir a proporciones factibles de investigar, al conjunto de unidades que interesan, es decir, encontrar una forma de obtener información relevante sin necesidad de acudir a la medición de toda la población o universo.

Considerando estos planteamientos, se aplicó la fórmula de Sierra Bravo para poblaciones finitas, la cual permitió determinar del total de la población, la muestra adecuada. En esta investigación el error seleccionado fue del 10.

$$n = \frac{4 * N * P * q}{E^2(N-1) + 4 * P * q}$$

Dando como resultado n= 99 estudiantes.

Utilizando el muestreo aleatorio probabilístico, donde todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser escogidos directamente como parte de la muestra, a su vez, sin reemplazo como lo expresa Chávez (2007), Se procedió a calcular el coeficiente de los estratos por cada Programa académico, utilizando la fórmula de Shiffer (1987), citada por Chávez (2007). Los mismos se presentan en el Cuadro 2.

$$n_l = \frac{nh}{N}(n)$$

Se recabó la información empleando la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, conformado por 32 ítems, con respuestas cerradas bajo un escalamiento tipo Lickert.

**Cuadro 2.** Estrato por programa académico de la muestra de estudio.

| Programa académico | Total muestra |
|---|---|
| Ciencias Econ. y Sociales | 28 |
| Programa de Educación | 18 |
| Programa de Ingeniería | 53 |
| Total muestra | 99 |

Fuente: Las investigadoras (2013).

## Resultados

En el procesamiento de los datos obtenidos se encontró los siguientes resultados.

Para el indicador confiabilidad los estudiantes reportan que casi siempre está presente en cuanto a la obtención de respuestas confiables, desempeño del servicio prometido de manera segura y precisa. Para este mismo indicador, en el aspecto relacionado con la entrega de las respuestas en los lapsos prometidos, los estudiantes lo perciben algunas veces.

El indicador responsabilidad apareció casi siempre presente en la atención que el estudiante recibe, en cuanto a cumplimiento de las labores, solución a inquietudes y requerimientos, atención disponible y oportuna. Mientras que para la prontitud de las respuestas y solución en los tiempos esperados, la respuesta predominante fue algunas veces.

En el elemento seguridad los estudiantes indicaron que casi siempre la información que reciben es completa, actualizada, segura y veraz, en contraste al aspecto cortesía, planteado por Zeithaml y Bitner (2002) dentro de la dimensión seguridad y considerado por Moller como una de las tres perspectivas del servicio, los estudiantes perciben que está presente algunas veces.

Para el indicador empatía en los aspectos relacionados con el recibir apoyo del personal administrativo y comprensión a sus inquietudes, las respuestas se ubicaron en algunas veces y casi nunca; y para el elemento de atención cuidadosa e individualizada, en casi siempre.

Los estudiantes consideran que dentro de las dimensiones de la calidad, los aspectos tangibles descritos por Zeithaml y Bitner (2002) como; la apariencia de las instalaciones físicas, del equipo, el personal y los materiales escritos; están presentes siempre y casi siempre en sus experiencias de servicio en el núcleo LUZ COL. En este sentido es importante mencionar que algunos autores entre ellos Zeithaml y Bitner (2004): consideran que el ambiente físico, las instalaciones, los equipos y el mobiliario son percibidos como fondo cuando la atención brindada por las personas que ofrecen el servicio satisface sus expectativas. En este caso los estudiantes perciben que siempre y casi siempre están garantizados los tangibles.

En cuanto al elemento tarea, los estudiantes reportaron que el personal siempre y casi siempre, se desempeña de manera competente en su trabajo, poseen manejo y dominio de las tareas, conocen los procesos y procedimientos administrativos y están actualizados.

Finalmente para el indicador trato definido por Claus Moller como trato cordial, afable, educado, interés por llamarlo por su nombre y mirarlo a los ojos, las respuestas se ubicaron en el rango de algunas veces y casi nunca.

## Conclusiones

Las instituciones de educación universitaria, tienen la responsabilidad de apuntalar todos sus procesos hacia la búsqueda de la excelencia, para ello es necesario dirigir una mirada hacia los servicios educativos que se ofrecen y la calidad con la que estos se desarrollan, se conoce ampliamente la dificultad que reviste la mejora de la calidad e incluso la evaluación de esta en un campo tan particular como lo es los servicios, Stanton. W, Etzel. M y Walter, B. (2004). Sin embargo la investigación científica y el aporte de todos los miembros de la comunidad universitaria, son piezas claves para llevar a cabo esta tarea.

El carácter subjetivo de las evaluaciones a cerca de la calidad del servicio, impone aún un mayor compromiso y rigurosidad en la búsqueda de las mejoras. La estimación de los aspectos cualitativos de la calidad, ya no podrán seguir siendo subestimados ni obviados, si se pretende enrumbar a las organizaciones hacia la consideración de escenarios altamente exitosos y competitivos.

En cuanto al diagnóstico de la percepción de la calidad del servicio en la atención al estudiante del Núcleo LUZ COL, se encontró que la calidad del servicio en la atención del estudiante gira en torno a aspectos tanto cualitativos como cuantitativos de la calidad y que existe una percepción favorable de la mayoría de los indicadores de la calidad del servicio (Confiabilidad, responsabilidad, seguridad, tangibles y tarea) y que estos están predominantemente inclinados hacia lo cuantitativo, los indicadores cualitativos empatía y trato poseen evaluaciones bajas dentro de la escala utilizada, para una percepción menos favorable.

En cuanto a la caracterización de la percepción de la calidad del servicio en la atención del estudiante del Núcleo LUZ COL, que está determinada por la presencia predominante de los aspectos tangibles y tareas, lo cual hace referencia a que tanto la infraestructura como las actividades centrales del servicio, están presentes en la experiencia del estudiante al momento de evaluar sus percepciones. Del mismo modo el estudiante evalúa como poco frecuente (algunas veces, casi nunca) el manejo de los aspectos más cualitativos de la dimensión de la calidad del servicio, como lo son el trato y la empatía.

En este sentido Claus Moller, plantea que el trato es a su juicio relevante, en cuanto la prestación de un servicio, por su capacidad para crear o destruir valor, este autor considera que el trato, contiene una serie de aspectos que deben aplicarse a la hora de prestar el servicio: sonreír, mirar a los ojos, utilizar el nombre, atención individualizada, dedicación, lenguaje no verbal, respeto, lealtad, prohibir la expresión "esto no es mi trabajo", profesionalidad, naturalidad y flexibilidad.

Finalmente, a la luz de los resultados se evidencia que existe de acuerdo a la percepción de la calidad de los servicios en la atención al estudiante del Núcleo LUZ COL una fortaleza en los aspectos cuantitativos del servicio y tangibles y una debilidad en los aspectos cualitativos especialmente en el trato y la empatía.

## Referencias bibliográficas

Arias, F. (2006). **Introducción a la metodología de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento**. Editorial Trillas, C.A. México.

Bavaresco, A. (2007). **Proceso metodológico en la investigación**. 5ta edición. Editorial Aura Marina Bavaresco. ISBN: 978-980-12-1850-0.

Chávez, N. (2007). **Introducción a la Investigación Educativa**. Editorial La columna. Venezuela. ISBN: 978-980-12-1850-0.

Claus M. (2004). **Calidad personal: la base de todas las demás calidades**. Editorial Gestión 2000. (2004).

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). **Metodología de la investigación**. Quinta Edición. Editorial McGraw Hill. Chile.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (2002). **Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores**. Editorial: New York.

Sabino, C. (2000). **El proceso de la investigación**. Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.

Shiffer M. (1987). Los procesos de formación del registro arqueológico de Michael. **En Boletín de Antropología Americana**. 23:39-45. México.

Sierra, R. (2001). **Técnicas de investigación social teoría y ejercicios**. España. Ediciones Paraninfo S.A. España. ISBN: 9788428324298

Stanton. W, Etzel. M y Walter, B. (2004). **Fundamentos de mercadotecnia**. Editorial McGraw Hill. México.

Zeithaml, V y Bitner M. J (2002). **Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa**. 2da edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Impacto Científico
**Revista arbitrada venezolana**
**del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**
*ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811*
Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 89 - 104

# Ecodiseño como modelo de gestión ambiental para el manejo de efluentes industriales y domésticos en Venezuela

***Griselda González, Mary Chávez e Ybis Chirinos***
*Laboratorio de Investigaciones Ambientales del Núcleo Costa Oriental del Lago (LIANCOL), Programa de Ingeniería, Universidad del Zulia.*
*gricgonzalez@hotmail.com*
*mecg83@hotmail.com*
*chirybis72@hotmail.com*

## *Resumen*

En Venezuela, son innumerables los casos de contaminación ambiental, siendo el más representativo la contaminación de los cuerpos hídricos. El Lago de Maracaibo constituye un ecosistema lacustre de importancia nacional, que en la actualidad presenta un problema ambiental debido a la contaminación de sus aguas, causada por descargas incontroladas de efluentes industriales y domésticos. En esta investigación se propone aplicar estrategias de Ecodiseño bajo el enfoque de un Modelo de Gestión Ambiental, que proporcione medios eficaces para que las empresas de la región Zuliana implementen prácticas de gestión ambiental que incentiven la participación de entes sociales, económicos y ambientales que perciban el problema y busquen alternativas ambientalmente aceptables. Se espera como resultado una mejora en el ciclo de vida de los procesos y productos, que permita a las empresas lograr una producción sostenible y un consumo más racional de los recursos.

**Palabras clave:** ecosistema, ecodiseño, contaminación, gestión ambiental, efluentes.

# *Ecodesign As a Model For Environmental Management of Industrial and Domestic Wastewater in Venezuela*

## *Abstract*

In Venezuela, cases of environmental pollution are numerous, the most representative being the contamination of water bodies. Lake Maracaibo is a lake ecosystem of national importance, which currently presents an environmental problem due to water contamination caused

RECIBIDO: 10/03/2014 ACEPTADO: 28/05/2014

by the uncontrolled discharge of industrial and domestic effluents. This research proposes to apply ecodesign strategies using the approach of an environmental management model that provides effective means for companies in the Zulia region to implement environmental management practices that encourage the participation of social, economic and environmental authorities who perceive the problem and seek environmentally acceptable alternatives. One expected result is an improvement in the life cycle of processes and products, allowing companies to achieve sustainable production and a more rational consumption of resources.

**Key words:** ecosystem, ecodesign, contamination, environmental management, effluents.

## Introducción

El acelerado desarrollo industrial de las últimas décadas, ha generado daños irreversibles al medio ambiente alterando el equilibrio de los ecosistemas originando gran cantidad de impactos ambientales globales que han sido tema de discusión y acuerdos entre los países del mundo. El hombre con el desarrollo de actividades industriales y comerciales, ha venido causando la mayoría de estas alteraciones. Es por ello, que se plantea la necesidad de emplear prácticas con calidad ambiental para minimizar o evitar si es posible éstos impactos. En Venezuela, son innumerables los casos de contaminación ambiental generados por distintos agentes contaminantes que afectan los recursos naturales (aire, agua suelos, flora y fauna). El caso que ha generado mayor impacto negativo es el referido a la contaminación del Lago de Maracaibo, considerado el ecosistema lacustre más importante del país y uno de los reservorios de agua dulce más extenso del mundo.

El Lago de Maracaibo, representa el hábitat de una gran variedad de especies vegetales y animales, como también un importante recurso económico para el país. Actualmente el grado de contaminación de este ecosistema lacustre representa un problema ambiental, pues es hoy un Lago eutrófico y agredido por distintos agentes contaminantes, como son las aguas residuales industriales y domésticas; la actividad agrícola y pecuaria; hidrocarburos y sustancias tóxicas generadas por las actividades empresariales, alterando el equilibrio del ecosistema lacustre. Los cambios desfavorables ocurridos en la condición natural del ecosistema acuático han convertido sus aguas en fuentes inaceptables para el uso humano, riego y usos industriales.

El Instituto para el control y la conservación de la cuenca Lago de Maracaibo (1995), reporta que en la estimación de totales de residuos generados por las industrias ubicadas en el estado Zulia, en relación con el tamaño de las empresas y los estratos, representan la mayor producción de residuos en una proporción de 2.237 toneladas/anual, del cual se generan residuos de tipo inorgánico (ácidos, álcalis, metales pesados) en un 1.080, 96 toneladas/anual, de tipo orgánico (solventes halogenados, no halogenados, biocidas y otros) en un 74.68 toneladas/anual, Aceites en 200.11 toneladas/anual, Inertes en 515.40 toneladas/anual, Biológico/ Infecciosos en 3.29 toneladas/anual y putrescibles en 391.11 toneladas/anual.

En promedio de residuos éstas industrias dominan la generación de desechos industriales. Según los reportes estadísticos de dicha Institución, se ha determinado que las aguas del ecosistema acuático han sufrido alteraciones en sus características limnológicas (físicas, químicas y microbiológicas) y un progresivo deterioro desde el punto de vista toxicológico de la biota y sedimentos propios del ecosistema. Por lo que, se deben emplear estrategias ambientales más eficientes de acuerdo al tipo de industria y desechos que maneja, pues es el ecosistema Lago de Maracaibo uno de los más afectados.

Es por ello que, en el presente artículo se destaca la importancia de aplicar prácticas más eficientes y menos contaminantes por parte de las empresas Venezolanas, específicamente las de la región Zuliana, basadas en nuevas estrategias ecológicas contempladas en un modelo de Gestión Ambiental enfocado en la metodología de Ecodiseño, la cual ha sido aplicada en proyectos a nivel mundial con ingeniería de diseño industrial, enmarcada en adoptar estrategias ecológicas más eficientes considerando todo el ciclo de vida del producto, conduciendo hacia una producción sostenible y un consumo más racional de los recursos naturales, combinada con las mejores prácticas respecto a la necesidad de innovación, incremento en la calidad de productos y/o servicios, reducción de costos y con producción de calidad.

Asimismo, el fortalecimiento de los valores de responsabilidad durante la puesta en práctica de Ecodiseño, permitirá replantear toda una serie de factores que siempre han estado presentes en el ámbito del diseño bien sea de bienes y/o servicios pero que hoy en día reflejan una mayor importancia en relación a una dirección sustentable, como es el caso del factor "calidad", referido no solo a la calidad material del producto, sino a la calidad que un diseñador pueda propiciar en los estilos de vida de manera que sean favorables en la sociedad, ya que una actividad de diseño que incluya un respeto al medio ambiente, reflejaría una trasformación de sistemas de producción y consumo, basado en un nuevo criterio de calidad.

Para llevar a cabo la metodología de Ecodiseño, se debe reunir la información necesaria para tener una perspectiva del contexto ambiental, social y económico, dentro del cual su análisis permitirá respaldar la toma de decisiones que conduzcan a seguir un proceso bien estructurado, garantizando así la confianza en las estrategias seleccionadas por parte de las empresas que deseen adoptarlo como modelo de gestión ambiental.

## Fundamentación teórica

A continuación se plantea el estudio de la problemática ambiental de contaminación del ecosistema lacustre Lago de Maracaibo, el impacto o desequilibrio ecológico que ha venido presentando este reservorio de agua dulce debido a las descargas incontroladas de efluentes industriales y domésticos; y por último plantear la metodología de Ecodiseño basada en estrategias ecológicas con la finalidad de encaminar a las empresas zuliana a adoptar un modelo de gestión ambiental que permita diseñar productos y/o servicios más respetuosos con el medio ambiente, es decir, minimizando su impacto ambiental a lo largo de toda su vida útil.

## Ecología socio-ambiental y geográfica del sistema Lago de Maracaibo

El Lago de Maracaibo es un ecosistema que constituye un importante cuerpo de agua localizado en una latitud de 9º 10º 45 de latitud norte y una longitud de 71º y 72º longitud oeste. Lo que asegura la incidencia perpendicular de los rayos solares sobre la masa de agua. Este sistema lacustre, está localizado en la zona nor-occidental de Venezuela, en una cuenca sedimentaria rodeada completamente de montañas. La depresión estructural de Maracaibo es una consecuencia de los Andes Venezolanos y de la depresión Sierra de Perijá. La Cuenca Hidrográfica del Lago de Maracaibo está configurada políticamente por los territorios de la República Bolivariana de Venezuela, con 82.035 kilómetros cuadrado y de la República de Colombia, 16.130 kilómetros cuadrados (Cuenca Binacional). La estructura políticamente administrativa está configurada por 112 municipios y 82 integran la cuenca del Lago de Maracaibo. (Muñoz, 2007).

El Lago de Maracaibo, representa un fenómeno relevante a nivel de la geografía mundial por su estrecha relación con el Mar Caribe ya que recibe un volumen de agua salada en el orden de 193.5 kilómetros cúbicos en una profundidad de 25 metros. Los componentes que constituyen el sistema lacustre son: El lago propiamente dicho, Estrecho de Maracaibo, Bahía de El Tablazo, El Golfo de Venezuela, Ríos tributarios y Cuenca Hidrográfica, siendo los ríos Limón y Catatumbo los que aportan mayor cantidad de agua dulce al estuario. Su geología está representada por elementos montañosos de sistemas orogénicos continentales. Su relieve lo forman diferentes regiones que caracterizan su paisaje geográfico, estas son región de la Goajira, Río Limón, la Planicie de Maracaibo, el Sistema Litoral Occidental-Oriental, entre otros

La caracterización biológica indica que las formas de flora y fauna del Lago y su Cuenca son muy variadas. La flora está constituida por fitoplancton y variedad de algas y la fauna por especies de invertebrados y vertebrados de diversas especies de agua dulce y de gran importancia económica, pues constituye una fuente importante de proteínas para las poblaciones de su entorno ambiental. Debido a la gran variedad de zonas ecológicas, la vegetación es diversa; predominan la arbórea, herbácea, arbustos y manglares. Estos últimos constituyen un refugio de la fauna silvestre, terrestre y acuática. Son sitios de numerosas especies acuáticas de gran importancia para la estabilidad ecológica de lagunas costeras y estuarios, así como para el mantenimiento de los recursos pesqueros comerciales, fuente de sustento de los habitantes de la región.

Según el aspecto social, gran parte de la población se ubica en el borde de la costa del Lago de Maracaibo, hacia el norte y el nor-oeste de la misma, a ambos lados del estrecho que comunica al Lago con el Golfo de Venezuela. Un importante aspecto socio-económico de éste ecosistema, es el canal de navegación pues representa un importante factor para la economía de la República Bolivariana de Venezuela, definido como el eslabón que une los centros de producción industrial, tales como: los terminales petroquímicos, petroleros, carboníferos, agrícolas, pecuarios,

agroindustriales y pesqueros con los mercados mundiales. Según el Instituto para el Control y la Conservación de la Cuenca del Lago de Maracaibo (1991), el canal de navegación es un elemento importante en la descripción del sistema. El dragado de éste canal que conecta el Golfo con el Lago, para permitir la entrada de tanqueros de gran calado, fue realizada entre abril de 1953 y diciembre de 1956, cuando se inició el libre tránsito de barcos.

## Manejo de efluentes industriales y domésticos en el Marco Jurídico Venezolano

El desarrollo de la gestión ambiental en Venezuela, entendida como la preocupación por conservar los recursos naturales para beneficio de la población y las generaciones futuras, puede describirse como un proceso de aprendizaje social, impulsado y marcado por algunos hechos importantes ocurridos a lo largo de la historia reciente del país, entre los cuales el surgimiento, explotación e industrialización del petróleo y la concentración de grandes complejos industriales se destacan como los más importantes. A partir del año 1956, con el surgimiento de la industria petroquímica, la explotación minera intensiva, el desarrollo de las industrias básicas de hierro y aluminio, es cuando el problema de impacto ambiental generado se hace realmente significativo.

En la Cuenca del Lago de Maracaibo, están instaladas una gran variedad de industrias de diferentes actividades económicas, tales como: industrias petroleras, carboníferas, petroquímicas, agroindustriales, generadoras de electricidad, aserraderos, Alimenticias, Cerveceras, Plantas químicas que elaboran plásticos, pinturas, solventes, detergentes y jabones, de productos farmacéuticos, industrias básicas del hierro y acero, reciclaje de desperdicios y de desechos metálicos.

Participan también las industrias de productos no metálicos como las bloqueras, cementeras, alfarerías y granzoneras, la cual generan descargas residuales a los cuerpos receptores. Estos residuos fundamentalmente se originan en las distintas etapas de los procesos de producción desde la recepción y evaluación de la materia prima hasta la obtención del producto final. Las acciones realizadas por el sector industrial en función de la preservación del medio mostraban una clara tendencia hacia la corrección de los impactos ambientales que éste ocasionaba, sin haber avanzado, prácticamente, en el desarrollo de una mejor gestión basada en el estímulo hacia la prevención de la contaminación

Los efluentes industriales representan las descargas residuales derivadas de los procesos industriales y de vertidos originados por distintos usos del agua industrial. Según Muñoz, (2007: 37), "éstos varían de acuerdo al tipo y magnitud de la industria y en función del insumo utilizado, por lo cual representan en algunos casos, aportes significativos de contaminantes de tipo orgánico y tóxico, como metales pesados, sólidos suspendidos y disueltos, nutrientes, orgánicos biodegradable y orgá-

nicos refractarios y por la contaminación atmosférica debido a la precipitación por emisiones de gases y partículas en suspensión, producidas por la combustión de las actividades industriales, el humo que despiden las empresas petroleras, eléctricas, carboníferas, entre otras".

Los efluentes líquidos provenientes de la industria petroquímica representan agentes de contaminación al sistema acuático, motivado a las descargas de metales pesados: mercurio, plomo, cadmio y desechos tóxicos como compuestos aromáticos, organoclorados, organofosforados y compuestos amoniacales. Un gran número de industrias utilizan el agua como materia prima y medio de producción para el calentamiento, lavado y enfriamiento. Debido a la diversa composición de las aguas residuales que dependen del tipo de proceso industrial en el cual se regeneran y de las materias primas e insumos utilizados, se hace imprescindible la caracterizaron de éstas aguas, que incluya la cuantificación volumétrica para determinar la cantidad y calidad de los efluentes, así como el aporte de contaminantes por parte de las fábricas y la medición de caudales horarios mínimos y máximos, entre otras.

Los efluentes domésticos son aquellos que provienen como aguas de desechos de viviendas mezclados con otros líquidos juntos con los desechos del cuerpo humano. (Hernández, 1990). Dichos efluentes contienen gran cantidad de materia orgánica putrescibles que ejercen una demanda sobre el oxigeno de las aguas receptoras lo que produce su agotamiento. Dichos desechos no se consideran normalmente peligrosos, debido a que son materiales que han sido manipulados por el ser humano antes de ser desechado. Sin embargo, su composición puede ser muy variada, en gran medida dependiendo del modo de vida del generador.

Entre los desechos provenientes de hogares y población en general, se encuentran productos con componentes eléctricos, alguno de los cuales pueden contener mercurio, contenedores con residuos de aceites, pinturas, productos químicos, materiales cáusticos, agentes esterilizantes, heces de animales y basura asociada, junto con productos alimenticios desechados que se degradan rápidamente y emiten olores desagradable.

Según Olier (1996:106), "los residuos domésticos que son descargados al Lago de Maracaibo están representados aproximadamente en 36 millones de litros de agua por hora. Son desechos orgánicos que contienen diversos microorganismos, como los del grupo salmonella, estreptococos, virus, parásitos, hongos y organismos indicadores de contaminación fecal como son las bacterias coliformes, totales y fecales. Todas estas descargas van al Lago para restarle 122 toneladas diarias de oxigeno disuelto a los organismos vivos de ese ecosistema". El Cuadro 1, presenta un resumen de las principales características de las aguas residuales desde el punto de vista físico, químico y biológico.

**Cuadro 1.** Características físicas, químicas y biológicas del agua residual y sus procedencias

| Características | Procedencia |
|---|---|
| Propiedades Físicas: | |
| Color | Aguas residuales domesticas e industriales, degradación natural de materia orgánica. |
| Olor | Agua residual en descomposición, residuos industriales. |
| Sólidos | Agua de suministro, aguas residuales domesticas e industriales, erosión del suelo, infiltración y conexiones incontroladas. |
| Temperatura | Aguas residuales domesticas e industriales. |
| Constituyentes químicos: Orgánicos | |
| Carbohidratos | Aguas residuales domésticas, industriales y comerciales. |
| Grasas animales, aceites y grasa | Aguas residuales domésticas, industriales y comerciales. |
| Contaminantes prioritarios | Aguas residuales domésticas, industriales y comerciales. |
| Fenoles | Vertidos industriales. |
| Pesticidas | Residuos agrícolas. |
| Compuestos orgánicos volátiles | Aguas residuales domésticas, industriales y comerciales. |
| Constituyentes químicos: Inorgánicos | |
| Alcalinidad | Aguas residuales domésticas, agua de suministro, infiltración de aguas subterráneas. |
| Cloruros | Aguas residuales domésticas, agua de suministro, infiltración de aguas subterráneas. |
| Metales pesados | Vertidos industriales. |
| Nitrógeno | Residuos agrícolas y aguas residuales domésticas. |
| Potencia de Hidrógeno | Aguas residuales domésticas, industriales y comerciales. |
| Fósforo | Aguas residuales domésticas, industriales y comerciales; agua de escorrentía. |
| Contaminantes prioritarios | Aguas residuales domésticas, industriales. |
| Contaminantes prioritarios | Aguas residuales domésticas, industriales y comerciales. |
| Azufre | Agua de suministro; aguas residuales domésticas, industriales y comerciales. |
| Gases: | |
| Sulfuro de hidrogeno | Descomposición de residuos domésticos. |
| Metano | Descomposición de residuos domésticos. |
| Oxigeno | Agua de suministro; infiltración de agua superficial. |
| Constituyente biológicos: | |

**Cuadro 1** (*Continuación*)

| Características | Procedencia |
|---|---|
| Propiedades Físicas: | |
| Animales | Curso de agua y plantas de tratamiento. |
| Plantas | Curso de agua y plantas de tratamiento. |
| Protistas | Aguas residuales domésticas, infiltración de agua superficial, plantas de tratamiento. |
| Virus | Aguas residuales domésticas. |

Fuente: Metcalf y Eddy (1995).

Por tal motivo, el Estado Venezolano enmarcado en las consecuencias que han generado las actividades provenientes del sector industrial y domésticas ha venido trabajando en el fortalecimiento de su marco jurídico e institucional para favorecer la protección del ambiente, que partiendo de los postulados constitucionales, ha llevado a la firma y ratificación de casi todos los convenios internacionales destinados a la conservación del ambiente, así como de la creación y modernización de un cuerpo legal nacional que va desde Leyes Orgánicas, Ordinarias y Decretos que abarcan la protección de los ecosistemas.

Entre las principales leyes se destacan: Ley Orgánica del Ambiente, promulgada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 38.692, fecha 28 de Mayo de 2007, consagra las bases y principios del derecho ambiental en Venezuela para la conservación, defensa y mejoramiento del ambiente en beneficio de la calidad de vida. Tiene como principio, obtener un balance entre el derecho al desarrollo y la preservación del ambiente para generaciones futuras.

Entre el cuerpo de leyes ordinarias se encuentran Ley Penal del Ambiente, promulgada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 4.358, fecha 3 de Enero de 1992. Tiene como objetivo principal determinar que se debe considerar como delitos ambientales; generalmente definidos como acciones que violan las reglas establecidas para la conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, y establece penalidades criminales para esos delitos.

Ley de Residuos y Desechos Sólidos, promulgada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 38.068 de fecha 18 de Noviembre de 2004. Esta ley tiene por objeto el establecimiento y aplicación de un régimen jurídico a la producción y gestión responsable de los residuos y desechos sólidos, cuyo contenido normativo y utilidad práctica deberá generar la reducción de los desperdicios al mínimo, y evitará situaciones de riesgo para la salud humana y calidad ambiental.

Ley de Aguas, promulgada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 38.595, fecha 2 de Enero de 2007. Las disposiciones de esta Ley rigen la gestión integral de las aguas, destinada para las diferentes actividades dirigidas a la conservación y aprovechamiento del agua en beneficio colectivo.

Entre los principales decretos destacan el Decreto 2.635. Normas para el control de la recuperación de materiales peligrosos y el manejo de los desechos peligrosos. Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 5.245, fecha 3 de Agosto de 1998. El cual tiene por objeto "regular la recuperación de materiales y manejo de desechos, cuando los mismos presenten características, composición o condiciones peligrosas representando una fuente de riesgo a la salud y al ambiente".

Decreto 883. Normas para la clasificación y el control de la calidad de los cuerpos de agua y vertidos o efluentes líquidos. Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 5.021, fecha 18 de Diciembre de 1995. El objetivo principal de estas Normas es controlar la calidad de los cuerpos de agua, tomando en consideración sus usos actuales y potenciales. Para lograr este objetivo, el Decreto establece los límites de efluentes y obliga a la creación de planes de calidad para cada uno de los cuerpos de agua.

Decreto 1257. Normas sobre evaluación ambiental de actividades susceptibles de degradar el ambiente. Publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 35.946, de fecha 13 de Marzo de 1996. Este Decreto establece los procedimientos para una evaluación ambiental previa, de las actividades industriales o comerciales susceptibles de degradar el ambiente. Determina los métodos técnicos de evaluación, para verificar el daño ambiental permisible de los programas y proyectos de desarrollo.

Decreto 2.216. Normas para el manejo de los desechos sólidos de origen doméstico, comercial, industrial, o de cualquier otra naturaleza que no sean peligrosos. Publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 4.418, de fecha 27 de Abril de 1992. El presente Decreto tiene por objeto regular las operaciones de manejo de los desechos sólidos de origen doméstico, comercial, industrial, o de cualquier otra naturaleza no peligrosa, con el fin de evitar riesgos a la salud y al ambiente.

## Ecodiseño y desarrollo sustentable

Desde el año 1980, se dio a conocer la estrategia mundial de conservación ambiental, la cual puntualizaba la sustentabilidad como una estrategia que contemplaba tres prioridades: el mantenimiento de los procesos ecológicos, el uso sostenible de los recursos y el mantenimiento de la diversidad biológica. Según el Instituto Tecnológico Metalmecánico, (2007:5-6), "el Desarrollo Sustentable se entiende como el mantenimiento del progreso económico y social respetando el medio ambiente sin poner en peligro la utilización a futuro de los recursos naturales.

La aparición del concepto de desarrollo sustentable, reflejó un cambio en las ideas que pervivieron hasta los años setenta considerando inagotables los recursos y casi infinita la capacidad, de la atmósfera y los océanos, de absorber la contamina-

ción proveniente de la actividad humana. El enfoque dado a las actuaciones ambientales era siempre de naturaleza correctiva, posterior a la degradación producida al medio ambiente".

La sustentabilidad implica conciencia, sensibilidad, responsabilidad, cambios de actitudes y políticas ciudadana, así como patrones de consumo y estilo de vida. En la actualidad, el desarrollo sustentable es considerado como un mecanismo que permite a las sociedades actuales y futuras elevar su calidad vida, conservando y restaurando los recursos naturales. Su base la constituye estructura de incentivos, legislación, gestión y organización de actividades productivas.

En tal sentido, el proceso hacia un consumo sostenible busca o tiende a superar los desequilibrios sociales y ambientales a través del compromiso de todos los sectores políticos, sociales, económicos y culturales, para mantener la diversidad biológica, estabilizar las poblaciones humanas, reducir el uso de recursos no renovables, mejorar la calidad de vida y las prestaciones de bienes y/o servicios para prevenir los impactos ambientales asociados al ciclo de vida, aplicando técnicas de reciclaje, reutilización y recuperación de materiales con el propósito de lograr una producción más limpia, que permita alcanzar un desarrollo industrial sostenible.

En este marco, el Ecodiseño es el eslabón clave hacia la sostenibilidad y el consumo responsable al incorporar nuevos conceptos como: visión producto-sistema, concepto de ciclo de vida e integración de todos los actores implicados en la mejora de los aspectos ambientales, la cual define la dirección de las decisiones que se toman en el diseño para optimizar el desarrollo de productos que serán incorporados en el mercado.

## Sistema de Gestión Ambiental según normas ISO 14000

El Ecodiseño, como innovación ambiental de productos, se convierte en un elemento importante en la estrategia de competitividad de las empresas y surge la demanda de disponer de un modelo de gestión ambiental para aplicar en el proceso de diseño y desarrollo de los productos, que permita identificar, controlar y mejorar de forma continua los aspectos ambientales de los productos diseñados. La conservación de los recursos naturales plantea la necesidad de incorporar el factor ambiental en las políticas globales y en los planes sectoriales de desarrollo regionales y locales, así como la aplicación inmediata de programas e instrumentos de gestión medioambiental.

Un Sistema de Gestión Ambiental es la plataforma que emplea la organización para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales. Dicho sistema dota a la empresa de una herramienta de trabajo para sistematizar las buenas prácticas realizadas hasta el momento y asegurar su mejora paulatina. Se trata de un plan estratégico que, de acuerdo con la política ambiental de la empresa determina los objetivos a corto, medio y largo plazo, coordinando los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para su consecución. Aranda y col. (2006).

La implantación de un *Sistema de Gestión Ambiental* puede suponer, aparte de beneficios ecológicos, beneficios económicos como: mejora de la gestión y rendimiento de la actividad empresarial, ahorro de costos a corto o largo plazo a través de control y reducción de materias primas, energía, agua, residuos, entre otros. La empresa poseerá procedimientos para examinar y evaluar los aspectos de impactos ambientales, tanto directos como indirectos de sus actividades, productos y/o servicios e instalaciones, y desarrollar un registro de los que se consideren significativos.

La familia ISO 14000, es un conjunto de estándares internacionales que definen los requisitos necesarios para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión que asegure la responsabilidad ambiental de la empresa previniendo la contaminación pero considerando las necesidades socioeconómicas de la empresa. La Serie ISO 14001 es la primera norma de la familia 14000, y especifica los requisitos para establecer un sistema de gestión ambiental tomando en cuenta que su principal objetivo es el de apoyar la protección medioambiental. Asimismo, la familia ISO 14000 contempla en su serie 14040 – 14044, el *Análisis del Ciclo de Vida* como un procedimiento objetivo que permite desarrollar criterios para evaluar los impactos medio-ambientales, a lo largo de la vida del producto. La evaluación se realiza en el ciclo de vida completo del proceso o producto desde la extracción hasta su disposición final.

El Análisis del Ciclo de Vida es considerado según ISO 14040:2006, "Una técnica que permite evaluar los aspectos ambientales y los potenciales impactos asociados con un producto, proceso o actividad a través de: Recopilación de un inventario de entradas y salidas relevantes del sistema, Evaluación de los potenciales impactos ambientales generados e Interpretación de los resultados de las dos etapas anteriores. Mediante el Análisis del Ciclo de Vida, se analizan todos los aspectos ambientales y los consecuentes impactos a lo largo de la vida de un producto, identificando y cuantificando los consumos de energía y materiales y de los residuos generados, permitiendo así identificar y evaluar las alternativas que puedan suponer mejoras ambientales".

Según Aranda y col. (2006), la primera definición de carácter oficial del Análisis del Ciclo de Vida se estableció en el año 1993, según la cual lo refiere como un proceso objetivo para evaluar los impactos ambientales asociados a un proceso, producto o actividad. Considerando la energía, material utilizado dentro de los procesos productivos y los residuos generados, evaluando así el impacto que ocasionan cada uno de éstos; e implementando prácticas de mejora ambiental. Este método analítico incluye etapas importantes que comprende desde la fijación de objetivos globales y metas específicas con base en la política ambiental de la organización, para determinar los efectos ambientales observables, establecer conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones. La realización de estudios análisis de ciclo de vida, permite establecer las pautas a la hora de implantar las directrices del Ecodiseño en las empresas.

## Metodología de Ecodiseño como modelo de Gestión Ambiental

Toda Organización enfocada en una visión de ciclo de vida para el desarrollo de sus productos, debe contar con un verdadero compromiso gerencial y en liderazgo por el cuidado del medio ambiente. Es el *Ecodiseño* un nuevo patrón de gestión ambiental que pueden adoptar las empresas, que incluye tanto el proceso productivo como el producto final, con el objeto de minimizar su potencial como fuente de contaminación, logrando que el énfasis de la empresa pase hacer todo el proceso, buscando optimizar el desempeño ambiental de forma integrada, desde los insumos que serán utilizados, la tecnología para su procesamiento, el consumo de energía, las emisiones, la generación de residuos, hasta el producto final que será comercializado.

Las empresas Venezolanas están considerando en forma prioritaria el desarrollo de tecnologías verdes capaces de prevenir los problemas de contaminación; más que desarrollar tecnologías que intenten corregir y limpiar los medios contaminados. Las actuaciones tradicionales de gestión ambiental por parte de algunas empresas, se encuentran enfocadas en el intento de minimizar los impactos ambientales que ya están generados, mientras que las acciones ambientales basada en el Ecodiseño contemplan la totalidad de los impactos ambientales que se generan en las diferentes etapas de vida del producto y su interrelación antes de que se produzcan.

Por lo que, las empresas de la región Zuliana deben implementar un sistema de gestión ambiental, que permita tener identificados los aspectos ambientales de sus procesos y productos a lo largo de todo su ciclo de vida, los requisitos legales que apliquen a dichos aspectos y trabajar por la mejora continua. Asimismo, deben intensificar la prevención de la contaminación del ecosistema lacustre Lago de Maracaibo, gestionando adecuadamente sus actividades desde el inicio del ciclo de vida de un producto hasta su fase final. En tal sentido, las estrategias de Ecodiseño deben estar orientadas en el compromiso por parte de los entes gubernamentales y las empresas de la región Zuliana de implementar mecanismos financieros para estimular una producción más limpia y promover la sustentabilidad a largo plazo de los medios de agua dulce (Cuadro 2).

Según Fernández y col (2002), para lograr la integración de criterios medio ambientales en el diseño de productos, debe estar estructurado en las diferentes etapas de la metodología de Ecodiseño relacionados a la preparación de proyectos ecológicos, determinación de los aspectos ambientales generación, selección y evacuación de ideas de mejora, desarrollo de diferentes conceptos para el producto, desarrollo en profundidad del concepto seleccionado, definiendo un plan de acción y por último la evaluación de dichos proyectos ecológicos y sus resultados. En la etapa de preparación de proyectos ecológicos, la empresa debe organizar un equipo multidisciplinar para seleccionar el producto a ecodiseñar determinando los factores motivantes. En la etapa de determinación de aspectos ambientales se debe emplear como herramienta ventajosa el método Ecoindicador, que establece toda una serie de valores que miden el impacto ambiental en el uso de una determinada unidad de materiales o procesos (Gráfico 1).

**Cuadro 2.** Estrategias de Ecodiseño

| Estrategias de Ecodiseño | Acciones especificas |
|---|---|
| Mejora concepto de producto | Desmaterialización.<br>Eficiencia.<br>Multifunción. |
| Materiales menos impactantes | Reducción de tóxicos.<br>Recursos renovables.<br>Reciclables.<br>Reducción de peso y volumen. |
| Producción más limpia | Ahorro de energía.<br>Uso de energía renovables.<br>Reducción del consumo de recursos.<br>Disminución de las emisiones. |
| Mejoras ambientales en la logística de la empresa | Reducción del consumo de energía.<br>Rediseño de la logística.<br>Utilización de nuevos combustibles que generen un menor nivel de contaminación en el medio ambiente. |
| Uso de los productos con una mejora del uso | Energía renovable.<br>Minimización del consumo.<br>Reducción del consumo de recursos naturales.<br>Durabilidad |
| Minimización del impacto final en la gestión de residuos | Reutilización de componente.<br>Reciclaje de materiales.<br>Valoración energética del rechazo. |

Fuente: Rieradevall (2008).

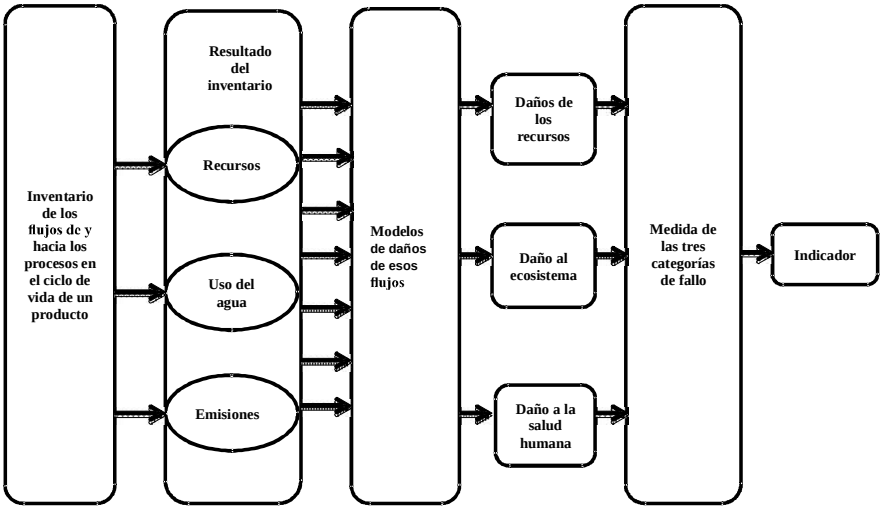


**Gráfico1.** Esquema para el desarrollo de Ecoindicadores.

Fuente: Fernández y col (2002).

## Consideraciones finales

La protección del ambiente debe ser una acción prioritaria basada en la toma de conciencia ambiental por parte del hombre, quien ha entendido que solo con el uso responsable de los bienes aportados por la naturaleza, la humanidad podrá disponer de los recursos necesarios para su desarrollo. En Venezuela, se confrontan serios problemas de lesión al ambiente, particularmente en lo relativo a la generación de contaminantes provenientes de emisiones, descargas incontroladas de efluentes domésticos e industriales, almacenamiento de materiales peligrosos, entre otros. En los últimos años a nivel de la Gerencia Ambiental Venezolana no se dispone de ningún instrumento concreto que sea promotor de la producción más limpia, situación que ubica al país en desventaja respecto a la mayoría de los países de Latinoamérica y del mundo.

Por lo que, las autoridades ambientales encargadas de proteger el medio ambiente deben desarrollar e implantar un marco regulatorio con un mayor compromiso para preservar el ambiente, que permita incentivar y facilitar la prevención de la contaminación. Esto significa, regular el desarrollo de gestiones ambientales direccionadas a la reducción y minimización de contaminantes desde la fuente con la incorporación de mejoras tecnológicas, la generación, adaptación y desarrollo de incentivos financieros y fiscales. Asimismo, la gestión ambiental que manejan las empresas en Venezuela, específicamente de la región Zuliana, se caracteriza por la ausencia de planificación de proyectos ecológicos, excluyendo de esta manera la relación entre conservación del ambiente, salud pública y calidad de vida. Además, muchas empresas no se someten en su totalidad al cumplimiento de las políticas y regulaciones ambientales establecidas por el Estado Venezolano, por lo que, es necesario garantizar el continuo cumplimiento de las mismas y aplicar una correcta gestión ambiental de las aguas residuales.

Por lo antes expuesto, el Ecodiseño representa una herramienta ecológica de mejora continua que aporta mejores técnicas para el desarrollo de productos, que permita a las empresas orientar sus procesos productivos de una forma mejor estructurada, es decir, reformulando el diseño de sus productos y mantener una actuación proactiva a lo largo de todo su ciclo de vida, con la finalidad de mejorar la calidad de los efluentes descargados al sistema lacustre Lago de Maracaibo. En resumen, esto conduce hacia una producción más sostenible y un consumo racional de los recursos naturales, lo que estimula a las empresas zulianas a adoptar dicha herramienta como un modelo de gestión ambiental.

## Referencia bibliográficas

Aranda, A., Zabalza, I., Martínez, A., Valero, A. y Scarpellini, S. (2006). **El análisis del ciclo de vida como herramienta de gestión empresarial**. FC Editorial. Madrid: España.

Decreto 1257. Normas sobre evaluación ambiental de actividades susceptibles de degradar el ambiente. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 35.946, de fecha 13 de Marzo de 1996.

Decreto 2.216. Normas para el manejo de los desechos sólidos de origen doméstico, comercial, industrial, o de cualquier otra naturaleza que no sean peligrosos. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 4.418, de fecha 27 de Abril de 1992.

Decreto 2635. Normas para el control de la recuperación de materiales peligrosos y el manejo de los desechos peligrosos. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 5.245, fecha 3 de Agosto de 1998.

Decreto 883. Normas para la clasificación y el control de la calidad de los cuerpos de agua y vertidos o efluentes líquidos. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 5.021, fecha 18 de Diciembre de 1995.

Fernández, J., Arias, A. y Gorriño, J. (2002). Ecodiseño: **Introducción de criterios ambientales en el diseño industrial.** Universidad del País Vasco: España.

Hernández, D. (1990). **Contaminación ambiental. Causas, efectos y control**. Maracaibo, Venezuela: Universo de Venezuela C.A.

Instituto para el control y la conservación de la cuenca del lago de Maracaibo (1995). Recepción y tratamiento de desechos líquidos industriales y domésticos en la planta norte. Maracaibo, Venezuela.

Instituto para el control y la conservación de la cuenta del lago de Maracaibo. (1991). Plan maestro para el control y manejo de la calidad de las aguas de la cuenca del Lago de Maracaibo. Segunda Versión. Maracaibo-Venezuela.

Instituto Tecnológico Metalmecánico (2007). El Ecodiseño como herramienta de gestión ambiental. Proyecto Ecometal.

ISO 14040:2006. Gestión ambiental. Evaluación del ciclo de vida. Principios y marco de referencia.

ISO 14044:2006. Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida. Requisitos y directrices.

Ley de Aguas. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 38.595, fecha 2 de Enero de 2007.

Ley de residuos y desechos sólidos. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 38.068 de fecha 18 de Noviembre de 2004.

Ley Orgánica del Ambiente. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria Nº 38.692, fecha 28 de Mayo 2007.

Ley Penal del Ambiente. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinario Nº 4.358, fecha 3 de Enero de 1992.

Metcalf, I.M. y Eddy, T.W. (1995). **Ingeniería de aguas residuales. Tratamiento, vertido y reutilización.** (Volumen 1). Tercera edición. Editorial McGrawHill. España.

Metcalf, I.M. y Eddy, T.W. (1995). **Ingeniería de aguas residuales. Tratamiento, vertido y reutilización**. (Volumen 2). Tercera edición. Editorial McGrawHill. España.

Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables (2002). Hacia el desarrollo sostenible. Serie técnica. Caracas, Venezuela.

Muñoz, I. (2007). Descargas contaminantes y su influencia en el sistema lago de Maracaibo como medio receptor. Centro de Información y Documentación del Instituto para el Control y la Conservación de la Cuenca del Lago de Maracaibo. Maracaibo-Venezuela.

Olier, J. (1996). **El lago de Maracaibo y su cuenca**. Editorial Primavera, C.A. Maracaibo- Venezuela.

Rieradevall, J. (2008). **Ecodiseño en el marco del consumo sostenible**. Instituto de Tecnología Ambiental de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Serie ISO 14000. ISO 14001:2004. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

Impacto Científico
**Revista arbitrada venezolana**
**del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**
*ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811*
Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 105 - 124

# Metaprogramación y desempeño laboral del talento humano en la universidad del Zulia núcleo Costa Oriental del Lago

***Glendis Nava*, Yajaira Romero*****
**Coordinación de Investigación*
***Departamento de Orientación*
*Universidad del Zulia, Núcleo COL,*
*glendisnava@hotmail.com*
*yrayluz@gmail.com*

## *Resumen*

La investigación estuvo orientada a determinar la relación entre los metaprogramas motivacionales aplicados por los supervisores y el desempeño laboral del personal administrativo adscrito a LUZ Núcleo COL. Metodológicamente, se tipificó como correlacional, con un diseño no experimental transeccional causal. La población la conformaron 35 personas supervisores y 110 empleados adscritos a la universidad antes mencionada. Se empleó un censo poblacional. Para la recolección de los datos se aplicaron dos tipos de cuestionarios, uno para los supervisores y otro para personal administrativo, sometidos a la técnica de validación juicio de expertos. Apoyado a través del análisis discriminante y el coeficiente de Alpha Cronbach, arrojando resultados de 0.87 y 0.84. Así mismo, se utilizó para calcular la confiabilidad el método de estadística de las dos mitades, así como sus respectivas correcciones (Sperman-Browm y Guttman), arrojando resultados de 0.86 y 0.85. Para realizar el procesamiento de los resultados, se utilizó el método de estadística descriptiva, específicamente la técnica: medidas de tendencia central y de variabilidad. Para establecer la correlación, se recurrió al coeficiente Omega al cuadrado ($W^2$). Se concluye que los metaprogramas son una variable determinante para lograr una actuación laboral exitosa, ya que el impulso que transfiere el supervisor, a sus colaboradores a partir de la metaprogramación, crea una energía interna favorable, permitiendo entrar en sintonía con su estructura mental, hecho por el cual, la persona se motiva hacia comportamientos y conductas que demuestran un elevando desempeño laboral.

**Palabras clave:** metaprograma, gerencia, desempeño, programación neurolingüística, motivación.

RECIBIDO: 12/06/2013 ACEPTADO: 27/04/2014

# *Metaprograming And the Work Performance of Human Resources At the University of Zulia East Lake Coast Campus*

***Abstract***

This research was aimed toward determining the relationship between the motivational metaprograms applied by supervisors and the job performance of administrative personnel assigned to the East Lake Coast Campus of LUZ. Methodologically, it is a correlational study with a non-experimental, causal, cross-sectional design. The population consisted of 35 supervisors and 110 employees attached to the aforementioned University. A population census was used. Two types of questionnaires were used for data collection, one for supervisors and one for administrative staff; these were validated using the expert judgment technique, supported by discriminant analysis and Cronbach's Alpha coefficient, yielding results of 0.87 and 0.84. Likewise, to calculate reliability, the statistical method of two halves was used with its respective corrections (Sperman-Brown and Guttman), yielding results of 0.86 and 0.85. To process the results, descriptive statistics were employed, specifically, the techniques of measuring central tendency and variability. To establish the correlation, the Omega coefficient squared (W2) was used. Conclusions were that metaprograms are a determinant variable for achieving successful job performance, since the impulse the supervisor transfers to his collaborators based on the metaprogramming creates a favorable internal energy, allowing it to harmonize with a person's mental structure; therefore, the person is motivated toward behaviors that demonstrate an elevated job performance.

**Keywords:** metaprogram, management, performance, motivation, neuro-linguistic programming.

## Introducción

Frente a los retos que impone la sociedad al entorno organizacional, entre los que se destacan la globalización, comunicación, innovación tecnológica, gerencia con visión hacia el superliderazgo, entre otros, es imprescindible la intervención de un talento humano competitivo, con un desempeño eficiente en cada una de las funciones encomendadas.

La eficiencia y la eficacia en el desarrollo del trabajo, son parte fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. Los gerentes, directivos o jefes, deben conocer en gran medida a las personas que trabajan directamente a sus órdenes y por tanto, estar siempre dispuestos a potenciar su desempeño laboral y dirigirlo hacia el logro de las metas de la organización.

Sin embargo, el desempeño de las personas en las organizaciones se ve influenciado por una serie de factores internos, tales como: sentimientos, emociones, percepciones y motivaciones, que conducen a una determinada conducta. Con relación a la motivación hacia el trabajo, su discusión en el ámbito laboral es un aspecto relevante en término de la necesidad de incrementar la eficiencia y productividad en las organizaciones ante la realidad altamente cambiante y nuevos retos que emprenden.

En ese contexto, existe un importante factor interno directamente relacionado con el hecho de que algunos individuos demuestren desempeños superiores a otros y tengan una mayor disposición al trabajo, éste factor es la motivación. La motivación humana constituye una condición necesaria para la existencia propia del hombre, se puede considerar como el motor de toda su actividad y desarrollo social.

En este orden de ideas, en la búsqueda de activar los deseos e impulsos que orientan la conducta de los trabajadores, es decir, su proceso motivacional, existen novedosos modelos que sirven de ayuda a los gerentes y supervisores, tal es el caso de la programación neurolinguística, la cual es una herramienta comunicacional que se emplea en todos los ámbitos para llevar a la persona al éxito personal y desarrollo emocional y consiste, según Mohl (2004) en la posibilidad de programar activamente la mente para lograr estados de excelencia, tanto emocional como conductual.

Señala Acosta (2008), el término neuro se refiere al principio de que en todo momento el sistema neural (neuronas) está funcionando para causar una reacción física, de igual forma todo acto está predecido por un pensamiento. Así se entiende, que la mente y el cuerpo forman un sistema dinámico en constante cambio y trabajan de forma conectada, por esta razón, es tan importante que las organizaciones atiendan al ser humano de forma integral resguardando su mente y cuerpo.

Así mismo, el término lingüística según Cudicio (2006), se refiere a la conexión entre las palabras y las estructuras profundas de la mente, como lo son los estados emocionales, motivación y creencias que programan las acciones. Las palabras sirven para organizar los pensamientos y la interpretación del mundo externo, por eso se afirma que la percepción comunicacional filtra la realidad de la vida.

Enmarcada en la percepción comunicacional, acción innata del ser humano que le permite coexistir en la sociedad; está ubicada una de las técnicas más novedosas que ofrece la programación neurolinguística, el uso de los metaprogramas, los cuales constituyen verdaderos filtros de información, que guían la conducta del individuo y lo impulsan a interpretar estímulos del medio ambiente de forma determinada, así mismo, ayudan a agrupar las experiencias y recuerdos que se encuentran almacenados en la mente. Es decir, que dependiendo del metaprograma que aplique el individuo, va a interpretar el estímulo comunicacional que reciba del mundo exterior, lo cual conlleva a que la motivación esté relacionada con el modelo o metaprograma instalado en la mente de la persona.

Lo antes señalado, es el punto central de esta investigación, donde se intenta determinar la relación entre el uso de metaprogramas motivacionales y el desempeño laboral; se analiza para este fin, al personal administrativo ordinario regular y contratado de la Universidad del Zulia, Núcleo COL, así como también al personal gerencial, conformado por docentes que fungen como coordinadores de las diferentes dependencias administrativas.

## Metaprogramas motivacionales

Para profundizar en esta variable, se hace necesario el desarrollo teórico de los conceptos básicos que conforman el marco dentro del cual opera, como son la programación neurolinguística y la motivación, a continuación se refieren estos aspectos.

## Programación neurolinguística (PNL)

Según el autor Hall (2006), expresa que el nombre de programación neurolinguística viene dado por las palabras: programación, término que se refiere a los procesos de organización de los componentes de un sistema. Neuro, que viene del griego "Neurón" y dice que todo comportamiento es el resultado de un proceso neurológico. Lingüística, viene derivado del latín "Lingua" y nos indica que el proceso neurológico es representado, ordenado, secuenciado y transmitido a través de la comunicación basada en la palabra o la lingüística.

Así mismo, para Hall (2006) la programación neurolinguística abarca los componentes más importantes e influyentes a la hora de producir experiencia en el ser humano: neurología y programación. El sistema neurológico regula cómo funcionan nuestros cuerpos, lingüística significa a como nos interrelacionamos y comunicamos con la gente, y programación indica las clases de modelos del mundo que creamos. Es decir que la PNL, describe la dinámica fundamental entre la mente (neuro) y el lenguaje (lingüístico) y cómo la relación entre ambos afecta cuerpo y comportamiento.

Afirma Moreno (2011), que la PNL es un modelo comunicacional, el cual permite ordenar los componentes del pensamiento y organizar la propia experiencia, de tal forma que, a través de los procesos neurológicos, logremos producir los comportamientos adecuados a los objetivos que queramos alcanzar.

La Programación neurolingüística, según Bandler y Grinder es una poderosa herramienta de comunicación, influencia y persuasión que se encarga del estudio de la excelencia humana, a través de un enfoque práctico y potente para lograr cambios personales. Estos autores señalan que la PNL es modelo, no una teoría, el cual permite estar siempre en un excelente estado de recursos positivos.

## Motivación

Seguidamente, se presentan tópicos importantes sobre la motivación humana, ya que para comprender los metaprogramas que inducen a la motivación en los trabajadores, es necesario desglosar el proceso motivacional como marco referencial del tema.

Jones y otros (2010), definen motivación como las fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, el

nivel de esfuerzo que realiza el individuo y el nivel de persistencia de una persona frente a los obstáculos. La motivación es crucial para la gerencia ya que explica por qué la gente se comporta en la forma como lo hace en las organizaciones, por lo cual hay que prestar una suprema importancia a este estado interno del individuo para que logre comportarse en forma tal que asegure el logro de alguna meta. Señalan los autores citados, que el impulso que causa la motivación hace que la persona entre en acción, porque desea hacerlo, hacia la búsqueda de un objetivo y satisfacción de una necesidad.

Desde ese punto de vista, planteado por Jones y otros (2010), la motivación se puede producir por un estímulo externo que afecta positivamente o negativamente a la persona, (que puede ser la comunicación), el cual es interpretado internamente dependiendo de la programación que posea el individuo, (tal es el caso de los metaprogramas), lo cual constituye el punto central de la presente investigación. Por lo tanto es necesario detenerse en los diferentes modelos ofrecidos por los expertos en el tema de motivación y el proceso como tal, el cual se explica seguidamente.

## Proceso de la motivación

Parta describir el proceso de la motivación, se utilizará el modelo propuesto por Benavides (2007), demostrado en la Figura 1, donde se detallan los pasos que sigue un individuo para ser impulsado hacia un motivo que lo conduce a un comportamiento determinado.

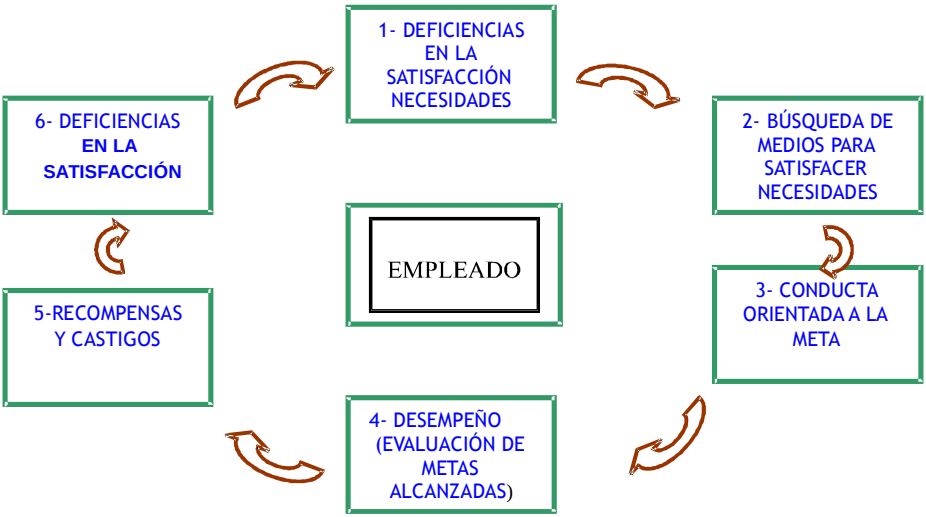


**Figura 1.** El proceso de la motivación

Fuente: Benavides (2007).

Como todo proceso se da por etapas, iniciando con la carencia o necesidad que mueve al individuo a adoptar comportamientos para cambiar es estatus quo, buscando mecanismos o medios para satisfacer la necesidad dada. Esta conducta irá orientada a la meta u objetivo, impulsando a la persona a un desempeño favorable.

Una vez demostrado el desempeño, el supervisor lo debe retribuir con recompensas, en caso de que la persona demuestre el desempeño esperado, pero si la conducta se desvía hacia un desempeño no acorde con la meta se retribuye con una reprimenda o castigo, causando una nueva deficiencia en la satisfacción, porque se inicia automáticamente nuevamente el proceso motivacional, hasta alcanzar la satisfacción de las necesidades.

Es necesario acotar que los motivos afectan la conducta al dirigir la atención hacia la elección de algunos comportamientos, así mismo la intensidad del motivo o necesidad varían con el tiempo e influyen en la fuerza de la conducta.

## Factores que influyen en la motivación

Según Reeve (2008), para brindar un conocimiento básico de la motivación, habrá que detenerse en tres factores de los muchos que la influyen: 1) las diferencias individuales, 2 (las características de los puestos, y 3) las prácticas organizacionales, entonces para elaborar un eficaz programa de motivación, los supervisores deben considerar la interacción entre estos factores y su influencia en el desempeño laboral de los empleados

Ahora bien, inmerso en el factor resaltado por Reeve (2008): diferencias individuales, es precisamente que aborda la PNL su teoría fundamentada en los metaprogramas, ya que parte de los filtros de representación e información interna, relacionados con la percepción y registros sensoriales individuales que llegan al cerebro y hacen posible el proceso de comprensión comunicacional.

## Modelos de motivación

Para comprender el proceso motivacional han sido elaborados diversos modelos conceptuales que integran elementos de varias teorías, a continuación se presentan los modelos expresados por autores como Benavides (2007), Bateman y Snell (2005), y Gómez (2005).

La motivación es un término general que se aplica a toda la gama de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y otras fuerzas similares que inducen a la gente a hacer cosas. Podemos considerar la motivación como una reacción en cadena: comienza en las necesidades y termina en los deseos o las metas fijadas. Éstas provocan tensiones (es decir, deseos no satisfechos) que ocasionan acciones para alcanzar las metas. Por último, esto lleva a la satisfacción de los deseos, como lo demuestra Benavides (2007) en la Figura 2.

**Figura 2.** La motivación como una reacción en cadena

Fuente: Benavides (2007).

En realidad, esta cadena es más compleja de lo que parece. No siempre resulta fácil determinar las necesidades de diversas personas, en varias situaciones y en diferentes momentos. También las necesidades pueden ser el resultado o la causa del comportamiento, considerando una necesidad como una deficiencia fisiológica o psicológica, que hace que ciertos resultados parezcan atractivos.

Una necesidad insatisfecha genera una tensión, que estimula los impulsos dentro del individuo. Estos impulsos producen un comportamiento de búsqueda para encontrar metas particulares que si se obtienen, satisfarán la necesidad y conducirán a la reducción de la tensión.

## Tipos de metaprogramas motivacionales

Tal como lo expresa Lubeck (2006), los metaprogramas, al igual que la mayoría de las otras ideas en PNL, demuestran el hecho clave de que creamos la mejor forma de interacción y cooperación cuando tratamos con la gente tal como es y no como creemos que debería ser. A continuación se describen de acuerdo a los planteamientos de Lindegaard (2010), varios tipos de metaprogramas, que tiene mayor relación con el entorno laboral:

## Metaprograma Hacia-Alejado de

Cuando alguien dice: quiero / no quiero hacer esto porque… le dirá (en este contexto particular) la motivación de esa persona es trabajar hacia o alejado del objetivo establecido. Una persona hacia, piensa en términos positivos, identificando lo que quiere lograr. Tiene una imagen en la mente de lo que quiere y se mueve más o menos directamente hacia la realización de sus objetivos.

En cuanto a la motivación, una persona que maneje el metaprograma hacía, necesita que se le indique la dirección correcta y que se le dé rienda suelta (con algún control discreto de vez en cuando para asegurarse de que no se desvía del buen camino).

Por otro lado, una persona alejada de, piensa en términos negativos, con su atención fijada firmemente en lo que no quiere. Tiene más claro lo que está intentando evitar que lo que quiera lograr, y esta incapacidad para expresar un deseo positivo puede hacerle muy difícil formular cualquier tipo de objetivo.

A una persona con el metaprograma alejada de, se la puede motivar con amenazas, pero es preciso tener cuidado, pues si las amenazas se vuelven muy intensas, la persona puede acabar temiendo hacer cualquier cosa.

## Metaprograma Opciones-procedimientos

Tal y como sugieren los nombres, una persona opciones prospera en un entorno donde tenga libertad de elección, mientras que la gente procedimientos, prefiere seguir líneas de acción escogidas y probadas. Mucha gente opciones tiene una fuerte racha de creatividad que puede encontrar difícil de controlar. Les disgusta seguir procedimientos normales y prefieren encontrar su propio camino para hacer su trabajo. Una persona opciones en realidad no necesita motivación, ya que uno de sus principales puntos fuertes en la automotivación, más bien necesitan que le mantengan con firmeza (pero no de un modo demasiado evidente).

La persona que maneje el metaprograma procedimientos, está más feliz cuando se encuentra rodeada por unos principios y unas medidas claramente definidas. Al contrario que la persona opciones, encuentra que las diferentes alternativas distraen, y a la mínima oportunidad, seguirá una política establecida hasta el final, a menudo sin tener en cuenta las consecuencias. La frase "no puedo hacerlo, va más allá de mi trabajo" es una versión modelo de la persona procedimientos.

A una persona procedimientos se la motiva más dándole instrucciones detalladas, minimizando el elemento de elección y elogiando su observancia a los procedimientos normales.

## Metaprograma Proactivo-Reactivo

La gente preactiva es la que más se automotiva, la que normalmente va un paso por delante de sus compañeros. En cuanto a sus inconvenientes a menudo ignora el análisis y la planificación que se necesitan al tomar decisiones importantes.

Al igual que la gente opciones, los preactivos necesitan muy poca motivación, aunque pueden perder el interés si perciben que sus iniciativas son rechazadas o excesivamente criticadas.

Las personas que se identifican con el metaprograma reactivo, normalmente resalta por su afición de recopilar información y por su planificación cuidadosa, an-

tes de hacer prácticamente cualquier cosa, cuando las personas procedimientos se comportan así es porque les gusta seguir caminos claramente establecidos, pero una persona reactiva utiliza estas actividades como tácticas dilatorias, porque en realidad preferiría no hacer absolutamente nada. Con frecuencia la gente reactiva de comporta así para evitar el compromiso y la responsabilidad.

La gente reactiva trabaja mejor en grupo, situación en la que tienen muy poca responsabilidad individual, y cuando tienen una idea clara de lo que se les pide hacer y por qué, esto con la finalidad de escudarse en las opiniones del grupo y evitar la crítica en caso de error.

## Metaprograma Interno-Externo

También es conocido como el filtro o marco de referencia. Este metaprograma está relacionado con la manera en la que las personas juzgan sus propias acciones. Si se le pregunta a alguien ¿cómo sabe cuando ha hecho bien una tarea determinada? La persona probablemente contestaría que se basa en las reacciones de otra gente, o bien porque tiene algún tipo de criterio interno.

Las dos posiciones básicas forman parte de un espectro más amplio que incluye por lo menos cinco opciones: 1) Referencia externa, 2) Referencia externa con comprobación interna. 3) Equilibrio. 4) Referencia interna con comprobación externa. 5) Referencia interna.

La gente con un elemento importante de referencia externa es relativamente fácil de motivar, ya que la aprobación de otra persona afectará directamente su percepción de si está actuando bien. Además, algunas veces estas personas pueden parecer exageradamente receptivas, puesto que los externos suelen interpretar las aportaciones de la otra gente, incluso las sugerencias o preguntas leves, como órdenes.

A una persona con un marco de referencia interno realmente sólo le interesan sus propias opiniones. Mientras que un externo interpreta las aportaciones como órdenes, una persona interna interpreta las aportaciones externas, e incluso las órdenes directas, como mera información. Esta gente puede ser difícil de motivar, a menos que usted formule su petición en los términos apropiados, utilizando los operadores modales adecuados, los cuales se explican a continuación.

## Metaprogramas empresariales

Merece la pena subrayar lo que exponen O´Connor y otros (2001), expresando que los metaprogramas también pueden encontrarse como base de la cultura de una empresa. Una empresa que tiene dificultades para innovar se clasificaría en el modo procedimientos, mientras que otra empresa con mucha creatividad pero que siempre está al borde de la bancarrota, quizá esta demasiado orientada al modo opciones. De la misma manera, una empresa con un verdadero énfasis en el desarrollo del

personal normalmente tiene una cultura hacía, mientras que una empresa alejada de, a menudo se caracteriza por la excesiva cantidad de tareas de extinción que se llevan a cabo.

Sin duda alguna, del metaprograma empresarial dependerá la efectividad gerencial y a su vez, dicha efectividad depende directamente del desempeño laboral de cada miembro de la organización; en cuanto al complejo tema del desempeño laboral, se expone a continuación las teorías relacionadas a esta variable.

## Desempeño laboral

Profundizando los aspectos que permiten el desarrollo de las variables del estudio, se hace necesario abordar el tema del desempeño laboral, para lo cual se extraen nociones de los autores Ivancevich (2005), Bateman (2009), Gómez (2005) y Toro (2010).

Sin duda uno de los aspectos más importantes y básicos para que una organización pueda alcanzar un nivel de competitividad, es poder obtener una integración eficiente de las personas que en ella laboran con los recursos físicos y materiales necesarios.

Buscar continuamente la integración de las personas para el máximo aprovechamiento de sus capacidades, la satisfacción de las necesidades humanas y el mantenimiento de las relaciones cordiales entre todo el personal, ha sido una de las premisas que permite ser competitivos tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional.

La calidad de los productos o servicios de cualquier empresa está sustentada en la capacidad de mantener operando establemente sus sistemas de trabajo, y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para desarrollar un buen trabajo.

Bateman (2009), definen desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de inducción, mantenimiento de personas, capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar su talento humano para crear ventajas competitivas, en la búsqueda de la optimización de ese capital humano, han surgido los modelos de comunicación, motivación y atención al valor de la persona, y cada día más, la gerencia utiliza las herramientas de interacción humana que tengan a su alcance, tales como la programación neurolinguistica, para lograr la integración y compromiso de sus trabajadores hacia la organización.

## Motivación y desempeño

De acuerdo con Ivancevich (2005), entender por qué las personas hacen lo que hacen en su trabajo no es tarea fácil para los gerentes. Predecir su respuesta al último programa de productividad de la administración resulta aún más difícil. Afortunadamente se sabe lo bastante acerca de la motivación para proporcionarle a los supervisores técnicas y prácticas eficaces para aumentar el esfuerzo y el rendimiento del personal.

Todos los comportamientos del ser humano, a excepción de los reflejos voluntarios (como los parpadeos oculares), son motivados. Una persona muy motivada trabajará mucho para alcanzar sus objetivos de desempeño. Con la capacidad y el entendimiento adecuados del trabajo, dicha persona será sumamente productiva.

Para ser motivadores eficaces, los supervisores deben saber qué comportamientos desean motivar en las personas. Si bien la gente productiva aparenta desempeñar una cantidad aparentemente limitada de roles, la mayoría de las actividades importantes puede agruparse en cinco categorías generales. La empresa debe motivar al personal a: 1) Unirse a la organización, 2) Permanecer en ella, 3) Asistir a trabajar en forma regular. Al respecto de estos puntos se debe rechazar la moderna noción común de que la lealtad está muerta, y aceptar el reto de crear un ambiente que atraerá e infundirá energía a las personas para que se comprometan con la organización.

Por otro lado, las empresas también quieren que las personas tengan un buen desempeño, es decir, que una vez que los empleados están en su trabajo, deben trabajar para rendir mucho (productividad) y alcanzar una alta calidad. Finalmente los gerentes o supervisores quieren que los empleados sean buenos ciudadanos, ya que los buenos ciudadanos en la organización son empleados comprometidos, satisfechos, que tengan un desempeño por encima del fijado por el deber y hacen cosas adicionales que pueden ayudar a la empresa. La importancia de la conducta en valores puede ser menos obvia que la productividad, pero ayudan a la organización a funcionar sin problemas considerables.

Son numerosas las ideas para ayudar a los supervisores a motivar a las personas para que participen en estos comportamientos constructivos. Las más útiles de estas ideas se describen a continuación:

Se comienza con los procesos fundamentales que influyen en la motivación de todas las personas, estos procesos que se describen por el establecimiento de metas, el refuerzo y las teorías sobre las expectativas, sugieren acciones básicas y poderosas que los administradores deben tomar.

Luego se debe analizar el contenido de lo que la gente quiere y necesita del trabajo, la forma en que los individuos se distinguen unos de otros y cómo el entendimiento de las necesidades del personal conduce a la prescripciones poderosas acerca del diseño de trabajos motivadores y el empowerment de las personas para que se desempeñen en los niveles más elevados posibles.

Se deben observar y analizar de manera muy respetuosa, las creencias y percepciones más importantes del individuo, así como también la justicia que el personal percibe en su trabajo, y como complemento de vital importancia, se requiere analizar el tipo de metaprograma que cada individuo maneje para poder activar su motivación, hacia un comportamiento determinado; lo cual es la base fundamental en el presente estudio.

## Metodología

El presente estudio se desarrolla enmarcado dentro del paradigma cuantitativo, la cual según su alcance se considera correlacional, por cuanto tiene como propósito determinar la relación que existe entre dos variables, en un contexto particular. Tal como lo señalan Hernández y otros (2010), se intenta asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo de población. En el caso de este estudio, se pretende determinar el grado de relación entre las variables metaprogramas motivacionales utilizado por los supervisores del Núcleo LUZ-COL y el desempeño laboral del personal administrativo que forman parte de su equipo de trabajo.

Según Hernández y otros, (2010) los estudios correlacionales tiene como propósito fundamental conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables, en un contexto particular, esta correlación puede ser positiva o negativa, dependiendo del contexto y las variables que se estén desarrollando. De esta manera en el presente estudio, se intenta determinar la relación positiva o negativa, que puede ejercer el empleo de determinados metaprogramas motivacionales por parte de los supervisores, en el desempeño laboral que demuestren sus colaboradores.

En concordancia con la clasificación del diseño no experimental, se afirma que esta investigación es transeccional correlacional causal, que de acuerdo con Hernández y otros (2010) son aquellas que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

La población del presente estudio, la constituyen 35 personas que fungen como supervisores del equipo de gestión 2009-2012 de la Universidad del Zulia, Núcleo COL y 110 personas que se desempeñan como personal administrativo ordinario regular y contratados de esta institución, para un total de 145 personas. (Cuadro 1).

Como técnica de recolección de datos, se aplicaron dos cuestionarios, en virtud de que se presentan dos tipos de población, uno dirigido al nivel supervisorio del Núcleo LUZ-COL y otro encauzado a recolectar la información del personal administrativo, que labora en las diferentes dependencias de la institución. Estos instrumentos fueron estructurados con un total de 24 ítem para el que está orientado a detectar los metaprogramas empleados por el personal supervisorio, y con 20 ítems, el dirigido a evaluar las competencias y criterios de desempeño del personal administrativo de LUZ-COL.

**Cuadro 1.** Distribución poblacional

| Programa/Dependencia | Supervisores | Personal Administrativo Ordinario Regular | Personal Administrativo Contratado |
|---|---|---|---|
| Edificio de Canal | 21 | 57 | 8 |
| Programa Ingeniería | 2 | 10 | 4 |
| Programa Ciencias Económicas y Sociales | 2 | 4 | 5 |
| Programa Humanidades y Educación | 2 | 4 | 3 |
| Programa Posgrado e Investigación | 8 | 7 | 8 |
| Sub-Totales | 35 | 82 | 28 |
| Supervisores | 35 | Personal Administrativo 110 | |

Fuente: Unidad sectorial de Recursos Humanos LUZ-COL (2013).

## Resultados y discusión

Para realizar el procesamiento de los resultados, se utilizó el método de estadística descriptiva, el cual permitió la descripción de la variable de estudio Hernández y otros (2010), específicamente a través del uso de la técnica: medidas de tendencia central y de variabilidad, utilizando para ello la media o promedio aritmético (X), y la desviación estándar.

Dentro de este orden de ideas, la utilización de la media permitió la categorización de ítemes, indicadores, dimensiones así como de las variables en estudio. Sobre esta base, para su interpretación fue diseñada por la investigadora una tabla de rango, intervalo y categoría, la cual se muestra en el Cuadro 2.

Para la segunda técnica mencionada medida de variabilidad, se utilizó la desviación estándar, para indicar el grado de dispersión de las respuestas, con relación a la escala de medición utilizada y su rango, representado por las puntuaciones mayor y menor obtenidos, es decir, cuatro (4) y cero (0) respectivamente, lo cual permitió elaborar para su respectivo análisis, la siguiente tabla de rango, intervalo y categoría, presentado en el Cuadro 3.

Para establecer la relación entre los metaprogramas motivacionales y el desempeño laboral demostrado por el personal administrativo de LUZ-COL, se recurrió al coeficiente Omega al cuadrado ($W^2$), con el fin de medir el grado de asociación o relación entre dos series de atributos (Haber y Ruyon, 1996). Este procedimiento es indicado para medir la correlación cuando la información obtenida es categórica o, las fuentes de información provienen de grupos y tamaños diferentes. Para su uso es necesario suponer continuidad subyacente para las diversas categorías usadas al medir ambas variables.

**Cuadro 2.** Categoría de Análisis para la Interpretación del Promedio

| Rango | Intervalo | Categoría | Descripción |
|---|---|---|---|
| 1 | 4.21-5 | Muy Alta | Indica de acuerdo a la opinión de los encuestados: un nivel muy alto de desarrollo de las dimensiones e indicadores estudiados |
| 2 | 3.41-4.20 | Alta | Indica de acuerdo a la opinión de los encuestados: un nivel alto de desarrollo de las dimensiones e indicadores estudiados. |
| 3 | 2.61-3.40 | Moderada | Indica de acuerdo a la opinión de los encuestados: un nivel moderado de desarrollo de las dimensiones e indicadores estudiados |
| 4 | 1.81-2.60 | Baja | Indica de acuerdo a la opinión de los encuestados: un nivel bajo de desarrollo de las dimensiones e indicadores estudiados. |
| 5 | 1-1.80 | Muy Baja | Indica de acuerdo a la opinión de los encuestados: un nivel muy bajo de desarrollo de las dimensiones e indicadores estudiados |

Fuente: Elaboración propia (2013).

**Cuadro 3.** Categoría de análisis para la interpretación de la desviación estándar

| Rango | Intervalo | Categoría | Descripción |
|---|---|---|---|
| 1 | 3.21-4 | Muy Alta Dispersión | Indica un muy alto nivel de dispersión de las respuestas y, por lo tanto una muy baja confiabilidad de las mismas. |
| 2 | 2.41-3.20 | Alta Dispersión | Indica un alto nivel de dispersión de las respuestas y, por lo tanto una baja confiabilidad de las mismas. |
| 3 | 1.61-2.40 | Moderada Dispersión | Indica un nivel moderado en la dispersión de las respuestas y por consiguiente una moderada confiabilidad de las mismas. |
| 4 | 0.81-1.60 | Baja Dispersión | Indica una baja dispersión de las respuestas, lo cual representa una alta confiabilidad de las mismas. |
| 5 | 0-0.80 | Muy Baja Dispersión | Indica una muy baja dispersión de las respuestas, lo cual representa una muy alta confiabilidad de las mismas. |

Fuente: Elaboración propia (2013).

Al utilizar el coeficiente Omega al cuadrado ($W^2$), fue necesario calcular primero el estadístico t de student (t), el cual permitió establecer la relación entre los promedios generales alcanzados por cada uno de los instrumentos.

En cuanto a la significación del coeficiente estadístico de asociación, Hernández y otros (2010), señalan que este varia de -1,0 (correlación negativa perfecta) a +1,0 (correlación positiva perfecta) y, se trata de estadística sumamente eficiente para datos ordinales.

Para la interpretación del coeficiente estadístico de asociación Omega al cuadrado, aunque no existe una norma válida para todos los casos, pues la misma no depende solo de un factor o variable, se consideró el baremo propuesto por Carrasquero (2000), Cuadro 4.

En ese mismo orden de ideas, con el fin de demostrar la sistematización de la información y la coherencia del estudio, para la variable metaprograma motivacional, se presenta la Tabla 1.

Se evidencia, que de acuerdo a las respuestas emitidas por el personal administrativo, existe a nivel de los supervisores de LUZ-COL una moderada aplicación de los tipos de metaprogramas, operadores modales y argumentos convincentes, al momento de comunicarse con los miembros del equipo de trabajo, lo que se contrapone con el fundamento teórico de O´Connor (2001), el cual expone que de la aplicación del metaprograma empresarial dependerá la efectividad gerencial, y a su vez, dicha efectividad depende directamente del desempeño laboral de cada miembro de la organización, por lo tanto se deduce que, en las organizaciones donde los metaprogramas no estén claramente definidos y presentes significativamente para establecer comunicaciones efectivas, se podrían presentar problemas en el desempeño laboral de sus trabajadores y fallas en la productividad.

**Cuadro 4.** Categoría de Análisis para la interpretación del coeficiente de correlación

| Intervalo | | | Descripción |
|---|---|---|---|
| -1 | – | -0,96 | Correlación Negativa Perfecta |
| -0,95 | – | -0,51 | Correlación Negativa Fuerte |
| -0,50 | – | -0,11 | Correlación Negativa Moderada |
| -0,10 | – | -0,01 | Correlación Negativa Débil |
| 0 | 0 | | Correlación Nula |
| 0,01 | – | 0,10 | Correlación Positiva Débil |
| 0,11 | – | 0,50 | Correlación Positiva Moderada |
| 0,51 | – | 0,95 | Correlación Positiva Fuerte |
| 0,96 | – | 1 | Correlación Positiva Perfecta |

Fuente: Carrasquero (2000).

**Tabla 1.** Variable: Metaprograma motivacional

| Dimensiones | Promedio | Desviación |
|---|---|---|
| Tipos de metaprogramas | 2.86 | 0.92 |
| Operadores modales | 2.79 | 0.94 |
| Argumentos convincentes | 2.40 | 0.84 |
| Promedio general de la variable | 2.68 | 0.90 |

Fuente: Elaboración propia (2013).

En lo que respecta a la caracterización de los tipos de metaprogramas, utilizados por los supervisores del Núcleo COL, para motivar al personal administrativo a su cargo, el procesamiento de los datos arrojó los resultados que pueden verse en la Tabla 2.

Con referencia a los tipos de metaprogramas, los supervisores de LUZ-COL, (según las respuestas de sus colaboradores), alcanzaron un valor promedio de 2.86, indicando una categoría moderada con una baja dispersión de las respuestas. Para el indicador de metaprogramas hacia-alejado de, los encuestados manifestaron que en una baja frecuencia, ofrecen premios o recompensas a su personal por cumplimiento de objetivos, incrementan la remuneración a través de bonos, primas, viáticos y otros tipos de incentivos monetarios y amenazan con descuentos de cesta ticket, días no laborados o suspensión de beneficios o traslados, así como también, en baja frecuencia, emiten cartas de amonestación, informes negativos dirigidos al decano o analista de recursos humanos.

Adicionalmente, se puede apreciar que el promedio más alto, un 3.33, lo obtuvo el metaprograma opciones-procedimientos, lo que establece que los supervisores de LUZ-COL para incentivar a cumplir con el trabajo a los colaboradores, optan por ofrecer libertad de elección, para las decisiones pertinentes a su trabajo, permiten al trabajador elegir la propia forma de hacer las tareas y en ocasiones minoritarias, exigen el cumplimiento de procedimientos establecidos, así como también, inducen a seguir líneas de acción previamente aprobadas o seguimiento de normativa establecida.

Al constatar los planteamientos anteriores con la fundamentación teórica, se encuentra que Lindegaard (2010) expresa: que una persona opciones prospera en un entorno donde tenga libertad de elección, mientras que la gente procedimientos, prefiere seguir líneas de acción escogidas y probadas.

**Tabla 2.** Dimensión: Tipos de Metaprogramas

| Indicadores | Promedio | Desviación |
|---|---|---|
| Hacia–alejado de | 1.96 | 0.97 |
| Opciones–procedimientos | 3.33 | 0.91 |
| Externo–interno | 3.29 | 0.88 |
| Promedio general de la dimensión: | 2.86 | 0.92 |

Fuente: Elaboración propia (2013).

Lo anterior justifica, que una persona que maneje el metaprograma procedimientos, está más motivada, cuando se encuentra rodeada por unos principios y unas medidas claramente definidas. Al contrario, la persona opciones, encuentra que las diferentes alternativas distraen, y a la mínima oportunidad, seguirá una política establecida hasta el final. A una persona procedimientos se le motiva más dándole instrucciones detalladas, minimizando el elemento de elección y elogiando su observancia a los procedimientos normales.

Atendiendo a la idea anterior, se le da respuesta a la caracterización de los metaprogramas utilizados por los supervisores de LUZ-COL, afirmando que según los resultados del instrumento aplicado, el Núcleo LUZ-COL es una institución donde su personal supervisorio, maneja el metaprograma opciones, en una mayor proporción, seguidamente según el orden jerárquico que muestra la Tabla 2, emplean el metaprograma externo-interno, y finalmente el adoptado en menor proporción es el hacía-alejado de.

En la Tabla 3 puede notarse que, para la variable desempeño laboral, los resultaron arrojan un promedio de 3.70, con una desviación de 0.81, lo cual se interpreta como un alto desarrollo de la dimensión desempeño laboral, y una baja dispersión de las respuestas, evidenciándose una alta confiabilidad de las mismas. Lo que aporta, que el desempeño laboral es un factor determinante para los supervisores de LUZ-COL y por tanto, la estimación de las cualidades objetivas y subjetivas de los miembros del equipo de trabajo, es necesaria. Para apoyar este criterio, se cita a Burbano (2010:45) quien señala:

> "el desempeño laboral refiere el grado con el cual los individuos de cualquier organización realiza su trabajo en comparación con los lineamientos establecidos por las instituciones y de esa forma el personal se desenvuelve de manera efectiva y eficiente, logrando garantizar la calidad en los procesos gerenciales, mejorando la productividad de la organización"

Es precisamente el enfoque de productividad organizacional, una de las estrategias de LUZ-COL, para lograr un nivel de calidad aceptable, razón por la cual esta dimensión presenta un alto nivel de aplicación, así demostrado en la presente investigación. Al mismo tiempo, es conveniente resaltar la opinión de Szilagyi (2009:82), quien expresa:

> "siendo el desempeño laboral, el grado con el cual un individuo realiza su trabajo en comparación con los estándares que establece la institución, comúnmente se fijan criterios de ejecución respecto a la calidad y cantidad de tiempo, tales como: habilidad para laborar individualmente o en grupo, asistencia o puntualidad, conocimiento sobre las tareas. Habilidad para planear e iniciativa en el trabajo"

**Tabla 3.** Desempeño laboral

| Dimensiones | Promedio | Desviación |
|---|---|---|
| Criterios de desempeño | 3.54 | 0.88 |
| Competencias orientadas al desempeño | 3.86 | 0.73 |
| Promedio general de la variable | 3.70 | 0.81 |

Fuente: Elaboración propia (2013).

A raíz de la teoría anteriormente plasmada, se incluye como dimensión en este estudio, las competencias orientadas al desempeño, considerando las siguientes: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo y estándares de trabajo, lo cual obtuvo un promedio de 3.86, evidenciado que en conjunto, estas competencias son las que el nivel supervisorio percibe con mayor solidez, en el personal administrativo de LUZ-COL, por tanto, son las bases en las cuales sustentan su desempeño laboral.

En lo que respecta a la descripción de los criterios de desempeño laboral, demostrado por el personal administrativo adscrito a LUZ-COL, se presenta los resultados resaltados en la Tabla 4.

Lo anterior muestra, un promedio de 3.54 para la dimensión criterios de desempeño y una desviación de 0.88, ubicando esta dimensión y los indicadores: puntualidad, atención al cliente, conciencia de costos, orientación al crecimiento, en un nivel de desarrollo alto. Estos resultados ratifican que, en una alta proporción los supervisores de LUZ-COL, tienen identificados los criterios de desempeño más notables en los colaboradores, lo cual es beneficioso para la organización, en concordancia con la opinión de Quintero y otros (2008), quienes aseveran que la observación del desempeño, constituye la mejor herramienta que tiene la gerencia para estimar si el comportamiento de los empleados va acorde con las metas organizacionales, ya que existen factores internos y externos que influyen en sus conductas.

Tal como se observa en la Tabla 4, referente a la descripción de los criterios de desempeño laboral, demostrados por el personal administrativo de LUZ-COL; la mayoría de los encuestados (con un promedio de 3.86), percibe en mayor proporción el criterio de desempeño: conciencia de costo, lo cual es una ventaja competitiva para esta organización, según lo aportado por Gillezzeau (2011), es un requerimiento que los trabajadores, demuestren conciencia de costos, lo cual involucra conocer los mismos dentro de su área y ser tenaz en la búsqueda de maneras de reducirlos, sin perjudicar o sacrificar la calidad. Este hallazgo evidencia una fortaleza en LUZ-COL, considerando que la realidad económica actual, invita a una mayor racionalización de los recursos disponibles, en virtud de los constantes recortes presupuestarios que afectan a esta casa de estudios.

**Tabla 4.** Criterios de desempeño

| Indicadores | Promedio | Desviación |
|---|---|---|
| Puntualidad | 3.17 | 1.17 |
| Atención al cliente | 3.67 | 0.87 |
| Conciencia de costos | 3.83 | 0.82 |
| Orientación al crecimiento | 3.50 | 0.67 |
| Promedio general de la dimensión: | 3.54 | 0.88 |

Fuente: Elaboración propia (2013).

Para finalizar el análisis, se expone el resultado de la correlación entre las variables, donde se aspiró, establecer la relación entre los metaprogramas motivacionales y el desempeño laboral, demostrado por el personal administrativo del Núcleo LUZ-COL, para lo cual se construyó la Tabla 5.

**Tabla 5.** Resultados de la correlación entre las variables

| | |
|---|---|
| Variable1: Metaprograma motivacional | 0.99 |
| Variable 2: Desempeño laboral | |

Fuente: Elaboración propia (2013).

En concordancia con lo plasmado, referente a la categoría de análisis para la interpretación del coeficiente de correlación, se evidencia un resultado de 0.99, lo cual expresa una correlación positiva perfecta.

De acuerdo con el criterio de los supervisores y personal administrativo encuestado, queda establecida una correlación positiva perfecta, entre el uso de los metaprogramas aportados por las teorías de programación neurolinguística y el desempeño laboral demostrado, por el personal que labora en la Universidad del Zulia, Núcleo COL.

Al respecto opinan Steve y otros (2011), que una de las herramientas más útiles para motivar son los metaprogramas, aportadas por la programación neurolingüística como modo de intervención, los cuáles indican cómo está estructurado el pensamiento de las personas con las cuales se comunica.

Por tanto, a manera de conclusión y según los resultados de este estudio, se puede afirmar: que la motivación es una energía que impulsa a las personas a tomar ciertas conductas, cuando estas actuaciones o comportamientos son positivos, sin duda conllevan al desempeño laboral superior; factor tan importante que constituye la base de la productividad, calidad del servicio al cliente y excelencia organizacional, tanto anheladas en los momentos actuales.

## Referencias bibliográficas

Acosta, A. (2008). **Gerencia y Actualidad Organizacional**. Tesis doctoral. Universidad de Yacambú. Barquisimeto Venezuela.

Bateman, J. (2009). **Administración**. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Benavides, J. (2007). **Administración**. Editorial Mc Graw Hill. México.

Bertolotto, G. (1995). PNL: **Desarrollo Personal**. Editorial Mc Graw-Hill. México

Bravo, A. (2010). Entendiendo a tus Clientes con Metaprogramas. **Revista Foros PNL**. España.

Bonilla, A. (2008). La estrategia de la seducción con PNL. **Revista Foros PNL**. España.

Burbano, J. (2010:45). **Enfoque Moderno de Planeación y Control de Recursos**. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Espluga, O. (2011). Comunicación con PNL. **Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales** Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo Venezuela. 2004 Vol. 6

Gillezzeau, W. (2011). The Global Information Technology Report. Networked Readiness Index. World Economic Forum and Harvard University.

Guillen, A. (2002). **Psicología del Trabajo para las relaciones laborales**. Editorial Mc Graw-Hill. México

Gómez, M. (2005). **Administración**. Editorial Mc Graw-Hill. México

Jones, G. (2010). **Administración Contemporánea**, 4ta edición Mc Graw Hill. México,

Cudiccio, K. (2006). **PNL y comunicación**. Ediciones Granica, ca

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación.** Editorial Mc Graw-Hill. México.

Hurtado, J. (2000). **Metodología de la Investigación Holística**. 3era Edición. Sypal Caracas Venezuela.

Ivancevich, J (2005), **Administración de Recursos Humanos**. Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, I. (2002) **Gestión del Talento Humano**. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Davis, c. (1999). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Mc Graw-Hill. México

Dilts, R. (1997). **Aprendizaje Dinámico con PNL**. Editorial Mc Graw-Hill. México

Lubeck, W. (2006). **PNL para el crecimiento Interior**. Editorial Mc Graw-Hill. México

Lindegaard, E. (2010). **Enciclopedia del Empresario**. Oceano / Centrum, España.

Moreno, S. (2011), Programación Neurolinguistica y Liderazgo. **Revista Venezolana de Gerencia.** Universidad del Zulia (LUZ). Maracaibo. Venezuela.

Mohl, A. (2004). **El aprendiz de Brujo II. PNL**. Editorial Mc Graw-Hill. México.

O´connor, J. (2001) **Introducción a la PNL**. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Pereira, I. (2009). Cambios de Paradigmas Empresariales. Tesis doctoral. Universidad Bicentenaria de Aragua.

Quintero, H. (2008). Valores éticos y desempeño laboral de los empleados universitarios del sector público. **Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales** Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo Venezuela. Vol. 6

Reeve, J. (2008). **Motivación y Emoción**. 3era edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Toro, F. (2010). Desempeño y Productividad. Centro de Investigación e Interventoría en Comportamiento Organizacional. Medellín. Colombia.

Steve, B. (2011). **Programación Neuro Lingüística (PNL).** Editorial Amat. Barcelona

Szilagyi, J. (2009). Managing Behavior in Organizations. Foreman ad Company: Glenview, Illinois.

Impacto Científico
**Revista arbitrada venezolana**
**del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**
*ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811*
Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 125 - 135

# Valores organizacionales y responsabilidad social en las universidades públicas binacionales

***Martha Inès Kammerer David y Benjamin Murgas Tellez***
*Universidad de la Guajira. Colombia*
*marthakammerer@gmail.com*
*murgastellez@hotmail.com*

## *Resumen*

El estudio tuvo como propósito formular lineamientos estratégicos que permitieran la optimización de los valores organizacionales y responsabilidad social puesta de manifiesto en las universidades públicas binacionales. Con una investigación descriptiva propositiva y un diseño no experimental, transaccional. La población estuvo conformada por cuatro autoridades y 80 estudiantes de las Universidades La Guajira, en Colombia y del Zulia, en la República Bolivariana de Venezuela. Fueron utilizados dos cuestionarios, con cinco alternativas de respuestas. Como resultado se generan lineamientos estratégicos para asumir los valores organizacionales teniendo como horizonte la responsabilidad social. Concluyéndose que para lograr un mayor posicionamiento, confianza y credibilidad, ante sus diferentes grupos de interés, las universidades deben poner en práctica los lineamientos formulados.

**Palabras clave:** valores organizacionales, responsabilidad social, universidades públicas.

# *Organizational Values And Social Responsibility in Binational Public Universities*

## *Abstract*

The purpose of this study was to formulate strategic guidelines that would permit the optimization of organizational values and social responsibility manifested in bi-national public universities. This purposeful, descriptive research had a non- experimental, cross-sectional design. The population consisted of four authorities and 80 students from the La Guajira universities in Colombia and Zulia, in the Bolivarian Republic of Venezuela. Two questionnaires

RECIBIDO: 15/03/2014 ACEPTADO: 30/05/2014

were used; each question had five answer choices. As a result, strategic guidelines were generated to take on organizational values, using social responsibility as a horizon. Conclusions are that to achieve greater positioning, trust and credibility with their different stakeholders, universities should implement the formulated guidelines.

**Key words:** organizational values, social responsibility, public universities.

## Introducción

Los valores organizacionales buscan como propósito trascendental el progreso integral del ser humano. Poseen una connotación cultural imprescindible para la humanidad, siendo el medio para transferir, intercambiar conocimientos e integrar comportamientos; capaz de internalizar la necesidad de formar, educar a las personas como actor fundamental de una comunidad, con intereses, compromisos por las instituciones; condición necesaria para ser competitivos como región y país.

Por otro lado, la responsabilidad social es la más definida en la actualidad, la cual permite mantener una dimensión dentro de la ética de las organizaciones moderna. Asimismo, se puede afirmar que este tipo de responsabilidad empresarial se dirige hacia el altruismo, no teniendo un sentido filantrópico puro (la clásica donación caritativa, no tiene relación alguna con la actividad de la empresa); sin embargo, la filantropía interesada (la donación caritativa del producto de la empresa para promocionarlo y abrir nuevos mercados), los cuales no son sostenibles en el tiempo, sin guardar relación con la acción misma de la organización ni tiene una visión integral de la sociedad.

En función de lo expresado esta investigación se orientó a formular lineamientos estratégicos que permitieran la optimización de los valores organizacionales y responsabilidad social puesta de manifiesto en las universidades públicas binacionales.

## Problemática analizada

Se han venido provocando discusiones a nivel mundial, latinoamericano y específicamente en Venezuela y Colombia en relación a, si la realidad acaecida es producto de una crisis de valores o de valor en crisis, al enfrentarse con una ausencia de valores éticos que ha afectado la función gerencial de las organizaciones actuales, generando desviaciones en las mismas. Al no partir de una gerencia basada en principios, facilitadora de participación, colaboración, compromiso de los miembros del equipo de trabajo; como entes pensantes, creativos y racionales, donde algunos manejan el conocimiento para trazar o diseñar el futuro de la organización con el propósito de lograr su visión y misión planteada.

Paz (2000) citado por Pelekais y Aguirre (2008), señala que aun cuando las organizaciones han implantado las últimas tecnologías y programas de desarrollo organizacional, a fin de lograr las metas materiales, su aparato productivo no ha respondido, llegando a ser solo organizaciones sobrevivientes mas no vitales. En torno a esto, se destaca al ser humano como factor esencial para generar un alto a la situa-

ción suscitada, en relación a la sobreestimación de los valores materiales sobre los éticos y espirituales, a fin de lograr un desarrollo integral que permita obtener beneficios tanto individuales como colectivos, a partir de principios que garanticen un futuro sustentable para la organización y la sociedad.

En este sentido, el ser humano como ente pensante y fundamento indiscutible en el desarrollo de una organización eficaz, eficiente, para el logro de los objetivos planteados, la formación en valores se destaca como una fuerza motivadora de los directivos para actuar como líderes en las empresas, a fin de forjar confianza, compromiso, responsabilidad en los miembros del equipo de trabajo, con el propósito de lograr la preservación de las instituciones.

Según, Garza (2006), la gerencia es un proceso integrador tendiente a conducir las organizaciones, mediante la canalización de sus esfuerzos tanto materiales como humanos, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos planteados, garantizando de ese modo su supervivencia y desarrollo en el cambiante y exigente mercado al cual se enfrenta; para lo cual debe ejecutar el proceso administrativo, es decir, planear, organizar, integrar el personal, dirigir y evaluar las actividades de la organización.

En este orden de ideas, siendo los valores, la necesidad a la atracción hacia el bien que experimenta un individuo por convicción, al vivenciales, asumirlos e internalizarlos como medio para lograr las metas anheladas, mas no solo como fines a alcanzar, son concebidas como normas, principios y significados ideales modeladores de la conducta del hombre en cualquier rol, desempeñan y contribuyen al desarrollo de una función gerencial efectiva.

En trabajos realizados con anterioridad, a través de la observación empírica en el contexto analizado, puede evidenciarse la necesidad que existe de reforzar los valores y principios que orientan la actuación tanto personal como profesional de los decanos y coordinadores que laboran en la facultad de Ingenierías, tanto de la Universidad de La Guajira, en Colombia como de la Universidad del Zulia (LUZ), en la República de Venezuela.

Según, Inciarte (2002) citado por Pelekais y Aguirre (2008), la educación superior tiene como misión esencial la formación de profesionales altamente capacitados que actúen como ciudadanos responsables competentes y comprometidos con el desarrollo social. De lo cual se deduce, que el proceso de formación desarrollado por los docentes en las universidades, no debe estar basado exclusivamente en la adquisición de conocimientos y habilidades, el mismo debe involucrar la formación integral de la personalidad del estudiante, por tanto, es necesario introducir elementos socializadores permitiendo interactuar en el medio en el cual se desenvuelven.

En referencia a lo expresado, la mayoría de las autoridades de los organismos de educación superior replantean como una constante, el papel de las universidades frente a la sociedad, el entorno regional, nacional e internacional; por lo que se ha constituido en una práctica usual, se han proyectado para el futuro, la perspectivas en Latinoamérica, donde se visualiza la Universidad como un agente activo en los

procesos de transferencia tecnológica, conocimientos, desarrollo u ejecución de programas, servicios y tecnologías demandadas por diferentes sectores, caracterizar e identificar su naturaleza, estableciendo propuesta estratégicas.

González (2006), refuerza lo expresado con anterioridad, al afirmar que los valores organizacionales en el centro universitario son responsabilidad de todos los gerentes, así como de los que laboran en dichas instituciones, los cuales deben realizarse a través de todas las actividades curriculares y extracurriculares. Por tanto, como constituyen motivos de la actuación del sujeto se convierten en verdaderos gerentes reguladores de su conducta, es tan importante como aprender a leer y escribir, es aquí donde las instituciones tienen la tarea de fortalecer espíritus capaces de enfrentar la dureza de la vida sin doblegarse en la actual necesidad económica del trabajo.

En este orden de ideas, los valores organizacionales comienzan sobre la base del ejemplo, que no se pueden reducir a los buenos ejemplos y el modelo del profesor, por lo que la formación de valores es un proceso empresarial, donde es necesario buscar e indagar cuáles valores y por qué vías se deben formar, desarrollar, afianzar y potenciar en diferentes momentos de la vida, según las necesidades que se van presentando en la formación de un profesional.

Siendo así, los valores, siempre y cuando se dé la oportunidad de elegirlos, pueden convertirse en elemento aglutinante de las energías individuales, sustentando el proceso de toma de decisiones. Al respecto García y Dolan (2005, p. 63), plantean los valores compartidos, tal como los expresó Rokeach: "como una convicción o creencia estable en el tiempo y que un determinado modo de conducta o una finalidad existencial es personal o socialmente preferible a su modo opuesto de conducta o a su finalidad existencial contraria."

Por su parte, las actitudes reflejan los sentimientos con respecto a algo o alguien, predicen la tendencia a actuar de una determinada manera, es por ello que para modificar conductas, más que pretender cambiar directamente actitudes, es necesario modificar no sólo las normas, sino también los valores y creencias que las preceden. Por esto, los valores compartidos absorben la complejidad organizativa, orientan la visión estratégica aumentando el compromiso profesional; a la vez que constituyen una herramienta para identificar, promover y legitimar el tipo de cambio organizacional, en el cual se incluye la forma de dirección en las organizaciones.

Debido a esto, los directivos están conscientes de la necesidad de pasar de una administración por objetivos, a una administración por valores (García y Dolan, 2005), es decir, un liderazgo basado en los valores compartidos. Partiendo de ello, se pretende establecer que las organizaciones serán más competitivas, debido a la necesidad de calidad, orientación al cliente, autonomía y responsabilidad social por parte de la fuerza laboral.

Por su parte, la responsabilidad social se fundamentó inicialmente en la corriente filosófica del liberalismo económico, cuyos postulados se centraban en la función de libre mercado y en la obtención de los mayores beneficios; sin embargo, a medida que

transcurría el tiempo, fueron surgiendo pensadores que influyeron en la evolución de esos postulados y en la aceptación del rendimiento de cuentas que se requiere brindar no solo a los accionistas de las empresas, sino además a la sociedad en general.

Según, Carneiro (2004), hace referencia a la aceptación de las responsabilidades que deben tener las empresas y al progreso de la implicación social de las organizaciones empresariales, al punto de que en la actualidad se habla de capital moral de las empresas, referido este a la orientación social de las acciones de estas mismas. El campo de actuación de la responsabilidad social empresarial es muy amplio, porque se relaciona con diferentes tendencias sociales y económicas vigentes, como son: la acción social pública, la empresarial, el balance social, la inversión y la economía social.

En este contexto, la responsabilidad social se debe considerar como una dimensión ética dentro de toda organización o institución, la cual debe tener como visión promoverse en su actividad diaria. En el mundo empresarial se han desarrollado diversas ideas, que permiten reflexionar acerca de la responsabilidad social.

En consecuencia, no se debe confundir la responsabilidad social que promueve a una empresa de la que produce una universidad. De allí, la importancia de realizar una analogía entre ambos campos, el empresarial y el universitario. Por ello, Vallaeys (2008), refiere que se debería encaminar todo esfuerzo académico e institucional, si pretende practicar la responsabilidad social universitaria de modo responsable.

## Marco teórico referencial

### Valores organizacionales

Los valores organizacionales son tomados, muchas veces, como sentencias vanas que realmente no inciden en el desempeño, pero si se analizan sus verdaderos alcances, los valores constituyen el cimiento de la organización y generan beneficios para las personas y empresas que los aplican. Esta realidad permite apreciar que dentro de las empresas y muy especialmente los directivos, no tienen claro que los valores organizacional realmente son un arma competitiva y que más bien los menosprecian hasta el grado de considerarlos frases inútiles que solo sirven para mostrar de vez en cuando a los empleados para hacerlos sentir mejor.

Así mismo, los valores organizacionales, esencialmente, son cualidades de la cultura de las empresas, que son jerarquizaciones o asumidos de preferencia porque son percibidos (en mayor o menor grado de conciencia), como elementos indispensables para alcanzar logros colectivos. La empresa como ente tiene un ideal que se expresa que a usted le gustaría tener, en función de los valores, entonces se identifica cuales son aquellos valores que se acercan y cuáles son los se alejan de este ideal.

En este orden de ideas, los valores configuran la personalidad, articulan el devenir de la existencia, orientan las decisiones y modelan el carácter. Los valores se caracterizan por ser percibidos y estimados a través de operaciones sentimentales; son bipolares es decir que preferir o rechazar un valor supone la escogencia de polos

opuestos, los valores producen reacciones en las personas, ante ellos es imposible adoptar posiciones de neutralidad.

Por otra parte, es importante saber cuál es la imagen que tienen los empleados de su institución y cual desearían tener, la diferencia es la zona desajuste o contradicción que debe ser aprovechada para lograr un avance en la satisfacción de los empleados. Esto es un indicador que señala hacia donde debe trabajarse para lograrlo.

Para Guédez (2006), cada época ampara, genera, promueve, potencia, prolonga, recupera, solapa o prescribe determinados valores, y que en cada etapa histórica coexisten: valores permanentes, novedosos, recurrentes e influyentes. En done los valores permanentes, son los que han atravesado la historia para prolongarse a lo largo del desenvolvimiento del ser humano, responden a un carácter universal y atienden a una vocación de perdurabilidad.

Del mismo modo, los valores novedosos, surgen en determinado momento pero no logran imponerse totalmente debido a la resistencia que encuentran y los bajos índices de pertinencia que puedan reflejar. Mientras que los valores recurrentes, son aquellos que se consideraban superados y olvidados, pero que sin embargo, pueden ser desengavetados y desempolvados en un tiempo y los valores influyentes, son los que se sintonizan con las expectativas reales, razón por la cual se imponen con la reciedumbre necesaria como para aportar los perfiles propios de una época.

Al respecto Cortina (2005), indica que los valores son cualidades que nos permiten acondicionar el mundo, hacerlo habitable. Según la autora los valores como la libertad, la solidaridad, la belleza valen realmente ya que permiten acondicionar el mundo para que sea posible vivir en él plenamente como personas. Por eso existe la necesidad de encarnarlos en la realidad creativamente. De allí que para acondicionar la vida contando con los valores, se han de tener en cuenta al menos dos instancias: el propio sentido creativo y el atendimiento a la realidad.

En virtud de ello, de ninguno de los dos es posible prescindir, porque ambos son necesarios para construir esa vivienda que es la vida humana. Por ello se debe reconocer que los valores valen y además ponen en condiciones el mundo para la habilitabilidad de los seres humanos. Un valor entonces no es un objeto, no es una cosa, no es una persona, sino que está en la cosa, en la persona, en una sociedad, en un sistema y en las acciones. En este sentido, los valores son cualidades que califican a determinadas personas, acciones, situaciones, sistemas, sociedades y cosas, y por eso los expresamos mediante adjetivos calificativos.

Según, Cortina (2005), aceptar que los valores se van construyendo desde cada cultura y desde cada sociedad y son cualidades que nos permiten acondicionar el mundo para hacerlo más habitable. Son tan importantes porque, cuando son los correctos, generan una ventaja competitiva, los directivos triunfadores consideran los valores como instrumentos para incrementar la competencia, ya que permiten a sus organizaciones responder rápida y debidamente. Estos ejecutivos invierten tiempo en estimular los valores que en su opinión, ayudarán a la organización, entre los

cuales se pueden mencionar la honradez, la integridad, el trabajo en equipo y el hecho de correr riesgos. Otro valor central es satisfacer al cliente.

Es decir que los valores se construyen desde cada cultura, llevando inmediatamente a encontrar que habrá valores con los que se están de acuerdo y se integran al propio ser, pero que habrá otros que contradicen, porque no están de acuerdo con la realidad, de cada individuo. Estos van a permitir dar la explicación y coherencia a la vida, ya que residen dentro del hombre, encarnándose en las realidades que él vive y se expresarán a través de ellas.

De acuerdo con la definición anterior el valor se refiere a una excelencia o una perfección, y en el sentido humanista se entiende por valor lo que hace al hombre sea tal sin perder su humanidad, y que van a orientar al sujeto en el mundo en el cual vive y estos pueden ser subjetivos direccionados a la parte emocional o pueden ser social, los cuales estarán dirigidos al modo de comportarse social o culturalmente. Se han definido como normas de conductas y actitudes según las cuales se comporta el ser humano, que son coherentes con aquello que se considera correcto y que dan forma a la manera de ser y de sentir.

Del mismo modo, para Cortina (2005), los valores pueden ser positivos y negativos, es decir nos atrae o nos repele. Dentro de los valores positivos se encuentran: la justicia, la utilidad y la belleza y la agilidad y la salud y dentro de los valores negativos, encontramos: la injusticia y la desigualdad, la inutilidad y la fealdad, la torpeza y la enfermedad. En este sentido entonces, los valores dinamizan nuestra acción en un doble sentido, ya que los positivos nos incitan a tratar de alcanzarlos, mientras que los negativos nos mueven a erradicarlos.

Por otro lado para García y Dolan (2005), los valores se clasifican en finales e instrumentales. Los primeros a su vez se dividen en personales, referidos a lo que tiene más significado en la vida como: la felicidad, salud, éxito, realización personal, la vida, la paz, justicia social. Los valores instrumentales sirven según estos autores de medios para alcanzar los valores finales se subdividen en valores éticos-morales, morales y valores de competencia. Y dentro de ellos están, la honestidad, sinceridad, responsabilidad, confianza mutua, lealtad y solidaridad.

## Responsabilidad social

Para iniciar este marco teórico se hace necesario comenzar por definir la responsabilidad social dejando claro que es difícil establecer un concepto uniforme, sin embargo con las definiciones presentadas por los autores que a continuación se señalan se presentan elementos comunes que las hace semejantes en algunos aspectos. Se inicia el recorrido de definiciones con.

Guédez (2006), considera que la responsabilidad social es una idea de plena secuencia de conformación que todavía se encuentra en búsqueda de historia, según este autor, puede decirse, que es un conjunto de estrategias que permite identificar, atender,

anticipar y sobrepasar las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés internos y externo. Por lo tanto, se puede entender como la repuesta de las organizaciones a las expectativas de los sectores y agentes con los que interactúan.

Soto (2007), refiere que la responsabilidad social, es un estilo de ser de la organización y de cada una de las personas que la integran, por ello hay que gestionarla; es decir se trata de conseguir que no solo la empresa sea responsable socialmente, sino que se establezcan normas y procedimientos que sirvan para movilizar y encauzar la sensibilidad social de cada uno de los empleados. En virtud de esto, el concepto de responsabilidad social es un concepto ético, dado que requiere de la modificación de las ideas acerca del bienestar humano y realza el interés de la actividad del negocio que se relaciona con el mejoramiento de la calidad de vida, desde el punto de vista social.

Gonzalez (2004), citado por Pelekais y Aguirre (2008), considera que una institución es realmente la mejor cuando además de lograr los objetivos empresariales, aporta beneficios a su entorno y cuando hacer una retrospectiva vea que ha cumplido cabalmente con los principios cívicos con las reglas éticas y morales, con la normatividad legal a la cual pertenece a fin; de cuando a conciencia puedan estar seguros de que actuaron en la vía correcta y no causaron daño alguno.

Por su parte Gonzalez (2006), establece que la responsabilidad social es cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económicas, sociales y ambientales su contexto interno y externo, considerando las expectativas de todos sus participantes. Esta responsabilidad lleva, por tanto, a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, media y consistente que permite a la empresa ser más competitiva no acosta de, sino respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en que operan y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus participantes, como pueden ser clientes y/o consumidores proveedores, competidores, personal, directivos y comunidades en que operan.

Según Martín (2002), en mayo de 2000, en Lisboa, el Consejo de Europa introdujo en la agenda social europea, un tema inesperado para algunos e ineludible, como es el de la responsabilidad social corporativa. El Consejo entendía con buen acuerdo que si las empresas asumen su responsabilidad social, podrán contribuir a enfrentar el reto que se impone a sí misma la Unión Europea de convertirse en la economía basada en el conocimiento más dinámica y competitiva del mundo, capaz de un crecimiento económico sostenido, con más y mejores empleos y mayor cohesión.

Es indudable que la responsabilidad social es una de las dimensiones éticas de la empresa, y que la Unión Europea, como muchas otras instituciones y organizaciones, continúa percatándose cada vez más, de que asumir esa responsabilidad es una apuesta por la ética y por la rentabilidad; que los distintos parámetros por los que se mide la responsabilidad social no son sólo dimensiones morales, sino también herramientas de gestión. En este sentido la Unión Europea tiene un baremo para caracterizar la gestión de empresas éticas u organizaciones vitales, las cuales deben cumplir con las siguientes condiciones:

- La empresa debe estar fundada en valores y orientada a la satisfacción del cliente interno y externo.
- Deben estar articuladas con la sociedad, participando en actividades comunitaria.
- Deben ser compatibles, trabajando de manera efectiva para mejorar el medio ambiente.

Justamente, en los umbrales del tercer milenio parece que la necesidad de la ética para la economía no ha hecho sino acrecentarse. En el ámbito empresarial existen los códigos, comités y auditorías éticas, se habla de banca ética, de fondos éticos y de fondos solidarios. ¿Es de la benevolencia de las empresas de donde surge todo esto o de su afán de lucro? ¿El mundo económico se ha hecho más desprendido o se ha dado cuenta de que la solidaridad da imagen?.

Según, Pelekais y Aguirre (2008,p.19), la responsabilidad social tiene su fundamento en el interior de la organización, la cual asume los valores y principios que la regulan dentro de su plataforma filosófica, y es a través de la internalización de éstos que se exterioriza hacia el entorno en el cual se encuentra asentada.

Según, Guédez (2006), dice que es una idea de plena secuencia en búsqueda de historia. Según este autor, puede decirse que la responsabilidad social es un conjunto de estrategias que permite identificar, atender, anticipar y sobrepasar las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés interno y externos. Por lo tanto, se puede entender como la repuesta de las organizaciones a las expectativas de los sectores y agentes internos y externos con los que interactúa.

Sin embargo, es la mayor implicación de la empresa en los retos y problemas económicos, sociales y medioambientales de la sociedad actual. Ya que esta demanda a la empresa una responsabilidad con todos los grupos de interés con los que se relaciona, con el fin de contribuir al objetivo común de un desarrollo más sostenible del planeta. La responsabilidad social puede ser concebida como el conjunto de obligaciones y compromisos legales, éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés.

Los autores anteriormente citados, coinciden en que la organización debe adoptar el concepto de Responsabilidad Social que no solo involucre los aspectos externos o resultantes de la gestión de la empresa sino los aspectos internos de la propia actividad empresarial: socios, accionistas, empleados, asociados, directivos; de allí, la importancia de analizar cada uno de estos conceptos, en los cuales pueden visualizar los elementos comunes y las divergencias entre las posiciones asumidas por sus autores.

## Aspectos metodológicos

Investigación de tipo descriptiva, propositiva con un diseño no experimental transaccional. Para los efectos del presente estudio se cuenta con dos (2) poblaciones así: La población A, de cuatro (4) sujetos, constituida de la siguiente manera: por un decano y un coordinador, dos (2) personas que laboran en la facultad de Ingeniería, en la Universidad de La Guajira, en Colombia y dos (2) personas, un decano y un coordinador que laboran en la facultad de ingeniería en la Universidad del Zulia, en la República Bolivariana de Venezuela. Esta población se asume como un censo poblacional, por estar compuesta por la totalidad de las personas que trabajan en las dos (2) instituciones en estudio.

Por su parte, la población B, de ochenta (80) sujetos, la constituyen los treinta (30) estudiantes que se encuentran nivelados en su asignatura según el pensum en el noveno semestre en la jornada diurno (en la mañana) vinculados al programa de Ingeniería Industrial de la Universidad de La Guajira, en Colombia, y por los cincuenta (50), estudiantes que se encuentran nivelados en su asignatura según el pensum en el noveno semestre en la jornada diurno (en la mañana), vinculados al programa de Ingeniería Industrial de la Universidad del Zulia, en la República Bolivariana de Venezuela. Esta población se asume como un censo poblacional, por estar compuesta por la totalidad de los estudiantes adscritos en el noveno semestre del programa de Ingeniería Industrial en las dos (2) instituciones en estudio.

Fueron diseñados dos (2) cuestionarios con formato tipo escala. El primero aplicable a la variable valores organizacionales, población A, empleados de la facultad de ingeniería, compuesto por 63 ítems; el segundo, aplicable a la variable responsabilidad social, población B, estudiantes del programa de Ingeniería Industrial, compuesto por 45 ítems.

## Resultados

Fueron generados lineamientos estratégicos que permiten a las universidades públicas binacionales, Universidad de La Guajira, en Colombia y la Universidad del Zulia en Maracaibo, República de Venezuela, asumir sus valores organizacionales teniendo como horizonte la responsabilidad social. Estos lineamientos fueron propuestos en dos grupos: primero aquellos que están en relación directa con el quehacer de las universidades, denominado proceso académico y segundo los que orientan la gestión.

Considerando que la sociedad visualiza a las Universidades públicas binacionales, haciendo uso de la ciencia y la tecnología para generar y difundir conocimiento encaminado a dar respuesta a sus diferentes necesidades y requerimientos, coadyuvando de esa manera a mejorar su calidad de vida. Siendo el desarrollo académico el eje central del quehacer de estas, mediante la docencia, la investigación y la extensión con calidad. Por su parte la gestión comprende la planificación, los sistemas de información y control como factores coadyuvantes para asegurar el desarrollo académico y administrativo.

Para cumplir cabalmente con su tarea fundamental las Universidades públicas binacionales tienen la urgencia de articular sistémicamente sus funciones básicas: docencia, Investigación y extensión, donde la academia sea gestionada mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones-TIC´s. Lo anterior requiere una sinergia permanente entre comunidad académica, personal técnico-administrativo y actores de la sociedad; en busca de atender satisfactoriamente las demandas actuales y futuras de la sociedad.

## Conclusiones

En forma general se concluye, que tanto las variables como sus respectivas dimensiones e indicadores, tuvieron en promedio una media con un nivel moderado. Siendo refrendado por el comportamiento de la desviación estándar, la cual muestra en su gran mayoría una baja dispersión de los datos, garantizando consistencia y confiablidad en el desarrollo de la investigación, y por ende, en los resultados obtenidos.

De igual forma, fueron formulados lineamientos estratégicos, tendientes a mejorar las situaciones que resultaron menos favorables, con el fin de que las universidades públicas binacionales logren un mayor posicionamiento, confianza y credibilidad, ante sus diferentes grupos de interés, los cuales se espera que estas instituciones pongan en práctica a la mayor brevedad.

## Referencias bibliográficas

Carneiro, M. 2004. **La responsabilidad social corporativa interna: la nueva frontera de los recursos humanos**. Editorial ESIC. España.

Cortina, A. (2005). **Educando en valores y responsabilidad cívica**. 2da edición. Editorial el Búho Ltda. Bogotá.

Cortina, A. (2005). **El mundo de los valores: ética mínima y educción**. 5ta edición. Editorial El Búho. Bogotá.

García, S. y Dolan, S. (2005). **Dirección por valores**. Editorial Prentice Hall. México.

Garza. T, y Cortes, E. (2006). Teorías sociales y estudios del trabajo. **Nuevos enfoques**. Editorial; México.

Guédez, V. (2006). **Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial**. Editorial Planeta. Caracas.Venezuela.

Martin, V. (2002). Ética de la responsabilidad como plataforma anticorrupción en la función pública, en ponencia Presentada en VII Congreso del CLAD sobre ética política y pertinencia de los códigos éticos como plataforma Anticorrupción de la gestión pública. Italia.

Pelekais, C; y Aguirre, R. (2008). **Hacia una cultura de responsabilidad social**. Editorial Pearson Prentice Hall. México.

Soto, E. (2007). **Ética en las Organizaciones**. 2da edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Vallaeys, F. (2008). Programa de apoyo a iniciativas de responsabilidad social universitaria, ética y desarrollo. Banco Interamericano de Desarrollo.

Impacto Científico
**Revista arbitrada venezolana**
**del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**
*ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811*
Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 136 - 160

# Componentes de la ética y educación en valores para la formación del docente universitario

***Ana Teresa Prieto y Egilde Zambrano***
*Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago*
*Coordinación de Postgrado e Investigación*
*anatere63_3@hotmail.com*
*egilde@yahoo.es*

## *Resumen*

En el presente artículo se realizó un análisis sobre los componentes de la ética y la educación en valores que deberían estar presentes en la formación del docente universitario. Este análisis forma parte de una investigación de mayor alcance en la cual se tiene como objetivo general proponer un programa de formación para el docente universitario fundamentado en principios éticos y valores. Se llevó a cabo en la Universidad del Zulia, en su Núcleo Costa Oriental del Lago, Cabimas, Venezuela. Siendo los informantes profesores, estudiantes y las investigadoras como sujetos participantes. La investigación se desarrolló bajo un enfoque del paradigma interpretativo, con una metodología de carácter cualitativo. Así, a través de la metodología cualitativa, se analizó la formación del docente universitario en ética y valores visto desde la óptica de los sujetos que participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje. A través de la experiencia descrita, en los resultados se percibe claramente el papel del profesor como promotor de actitudes. En cierta medida, las actitudes de los alumnos se desarrollan al amparo de esta iniciativa. Es importante destacar, además, la retroalimentación que las actitudes generan y que se detectan fácilmente durante toda la investigación. Se concluye que son realmente las actitudes de los docentes lo que debe ser abordado a través de cualquier programa de formación en ética y valores que se quiera desarrollar, y el eje de esta formación debe ser cultivar la disposición al diálogo y de ella se derivará necesariamente la formación hacia los valores.

**Palabras clave:** formación docente, componentes de la ética, educación en valores, universidades venezolanas.

RECIBIDO: 18/09/2013 ACEPTADO: 10/04/2014

# *Components of Ethics And Values Education for Training University Faculty*

***Abstract***

This paper presents an analysis of the components of ethics and values ??education that should be present in the training of university teachers. This analysis is part of a wider investigation whose general objective is to propose a training program for university teachers based on ethical principles and values. It was carried out at the University of Zulia, East Lake Coast Campus, Cabimas, Venezuela. The informants were teachers, students and researchers as participating subjects. The research was conducted using an interpretive paradigm approach with qualitative methodology. Through qualitative methodology, the training of university teachers in ethics and values, seen from the perspective of the subjects involved in the teaching-learning process, was analyzed. In the results, the teacher's role in promoting attitudes was clearly seen. To some extent, attitudes of the students are also developed under this initiative. It is important to note the feedback the attitudes generate, which is easily detected throughout the investigation. Conclusions are that teachers' attitudes are what really must be addressed by any ethics and values training program to be developed. The focus of this training should be to cultivate willingness to dialogue; from this, training toward values will necessarily derive.

**Key words:** teacher training, components of ethics, values ??education, Venezuelan universities.

## Introducción

Las instituciones de educación superior deben formar a los estudiantes para que se conviertan en ciudadanos bien informados y profundamente motivados, provistos de un sentido crítico así como con capacidad de analizar los problemas que se planteen a la sociedad, buscar soluciones a esos problemas, aplicarlas y asumir responsabilidades sociales.

Hace ya mucho tiempo que se acepta, y parece positivo que así sea, que las actividades pedagógicas y de investigación, propias de las universidades, no son neutras desde el punto de vista de las estructuras valorativas que definen y dan sentido a las sociedades en las que aquellas desarrollan sus actividades (Martínez et. al., 2002). En este sentido, la universidad es, de forma intencionada o inconsciente, un actor principal en la construcción del universo valorativo que rige las creencias, conductas y actitudes. Es por ello que, respondiendo a esa condición, debería asumir la responsabilidad de actuar consecuentemente.

Así, la universidad tendría que contemplar en su actividad formadora, la incorporación de contenidos éticos propios para cada profesión, de forma que el futuro profesional, además de lograr ser un experto en su materia, estuviera en condiciones de actuar con base a criterios éticos. Para ello, la formación del futuro profesional no puede reducirse a incrementar su conocimiento deontológico, sino que debe incorporar aprendizajes que permitan su desarrollo ético y moral como persona, tanto en su dimensión individual como social (Martínez *et. al.*, 2002).

Bajo este enfoque, la formación de profesionales no debe concentrarse exclusiva y prioritariamente en los aspectos técnicos, ya que, "los profesionales se reducirían a meros instrumentos de un poder que puede valerse de ellos para fines injustos" (Maliandi, 2002, p. 16). Por formación de profesionales debería entenderse en cambio, un desarrollo armonioso de las capacidades cognoscitivas, técnicas y actitudes morales, que contribuyan a un mejoramiento de la sociedad en general. Cabe preguntarse entonces, ¿están los docentes universitarios preparados para enfrentar este reto? ¿Tienen los docentes la formación necesaria para potenciar el desarrollo pleno del estudiante como profesional competente, responsable y comprometido éticamente con el desarrollo de la sociedad?

Los argumentos expuestos, sobre la formación del docente universitario y el papel de las universidades como instituciones pilares de dicha formación, sirvieron de base para la presente investigación, cuyo propósito es analizar los componentes de la ética y educación en valores que deben estar presentes en la formación del docente universitario.

## Marco teórico referencial

Las teorías que brindan el referente del objeto de estudio, están centradas en ampliar la descripción del problema, integrar la teoría con la investigación y sus mutuas relaciones, así como presentar la perspectiva teórica de los autores que sustentan la investigación.

## Componentes de la ética a ser considerados en la formación del docente universitario

La ética es una disciplina filosófica, como tal centra su atención en los principios, las formas y el sentido de la praxis humana, en la naturaleza de la conducta individual y colectiva, sus fines, normas y valores, en el problema de lo que son el deber ser, la libertad, la obligatoriedad, las virtudes morales, entre otros. De esta forma, la ética se refiere al estudio de las costumbres humanas, basadas en la moralidad. La ética no es natural del hombre, es una conquista del mismo a través de su vida. Es un conjunto de hábitos de los cuales el hombre se apropia, modificando su naturaleza. "Para Aristóteles, las virtudes éticas o morales, se generan por una repetición de actos o costumbres" (Escobar, 1994, p. 41).

De acuerdo a su objeto de estudio, la ética se define como la disciplina filosófica que estudia el comportamiento moral del hombre en sociedad (Escobar, 2001), enfatizando que la moral es una creación exclusiva del hombre y a su vez es un fenómeno social. La ética constituye el fundamento de la axiología y se define como una disciplina de la filosofía que se ocupa de estudiar el deber ser del comportamiento humano; su objetivo es estudiar las normas de la conducta y las elecciones morales que el hombre lleva a cabo en su interacción con los demás (Denis, 2000).

Allegro (2000) define la ética como el campo de la teoría filosófica que averigua los fundamentos racionales de las conductas y prácticas humanas y sociales. Cada grupo humano, en su idiosincrasia cultural e histórica modela la ética en costumbres, modos de actuar y maneras de ser, que es lo que se conoce como moral. Para Cortina (1993, p. 17) "la ética es esencialmente un saber para actuar de modo racional, ya que provee al individuo de una serie de principios que le dan pautas para obrar según el deber ser".

En este orden de ideas, el ser humano, como individuo con necesidades sociales, desde el inicio de la historia ha requerido agruparse con otros individuos a fin de alcanzar objetivos que por sí solo no lograría, y así, ha consolidado grupos sociales, los cuales poseen normas que regulan la conducta de sus miembros. Vivir en sociedad implica compartir y respetar un código de convivencia de los individuos, exigiendo deberes y obligaciones, y otorgando derechos y privilegios.

El comportamiento de los integrantes del grupo social se rige entonces por normas, ideales y valores que son asumidos a través de un proceso de adaptación automático y transparente. Cobra importancia la ética dentro de esta dinámica de redes sociales en el sentido de estar presente en la conciencia de los individuos para que éstos actúen de la manera que las sociedades demandan, a fin de preservar la existencia y evolución de éstas. Se requiere entonces formar a los ciudadanos en el ejercicio de la ética.

En este sentido, Espinoza y Pérez (2003) señalan que la formación del docente universitario representa un gran desafío ante el contexto social presentado, por tal razón, es necesario que el docente asuma una actitud crítica desde y en su propia formación, la cual lejos de centrarse solamente en la actualización en los últimos avances del conocimiento de su materia específica, debe ser asumida desde la perspectiva de la formación integral: ética, pedagógica, científica, humanista y tecnológica.

## Valores éticos

Antes de proseguir con la presentación del referente teórico, es importante aclarar ¿qué son los valores éticos? dado que en muchas ocasiones se confunden con los valores en general. Los valores éticos son los medios adecuados para que el ser humano logre sus finalidades.

Para García y Dolan (1997, p. 66) se pueden diferenciar dos tipos de valores, "los que se denominan valores finales, también llamados objetivos existenciales, y los valores instrumentales o medios operativos para alcanzar los valores finales". En el caso de los valores éticos, se encuentran clasificados como valores instrumentales y a la vez finales (Cuadro 1, tipos de valores), porque a través de los valores éticos instrumentales, como el respeto a los derechos humanos y la responsabilidad, pueden alcanzarse objetivos existenciales (valores finales-éticos) como la justicia social y la paz.

Las personas actúan como consecuencia del sistema de valores que poseen, los cuales se constituyen y aprenden básicamente durante la infancia y la adolescencia a través del aprendizaje social, en el cual se utiliza modelos obtenidos de padres

**Cuadro 1.** Definición de los tipos de valores

| | |
|---|---|
| Valores finales (Objetivos existenciales) | |
| Valores Personales: Aquellos a los que aspira el individuo para sí mismo. ¿Qué es para usted lo más importante en la vida? | Vivir, felicidad, salud, familia, éxito, realización personal, prestigio, status, bienestar material, sabiduría, amistad, trabajo, ser respetado, amor, entre otros. |
| Valores éticos-sociales: Constituyen aspiraciones o propósitos que benefician a toda la sociedad. ¿Qué quiere usted para el mundo? | Paz, supervivencia ecológica del planeta, justicia social, respeto al medio ambiental, entre otros. |
| Valores instrumentales (medios operativos para alcanzar los valores finales) | |
| Valores ético-morales: Se refieren a los modos de conducta necesarios para alcanzar los valores finales ¿Cómo cree que hay que comportarse con quienes le rodean? | Honestidad, educación, sinceridad, responsabilidad, lealtad, solidaridad, confianza, respeto de los derechos humanos, entre otros. |
| Valores de competencia: Son mas individuales, aunque también están socialmente condicionados y no están directamente relacionados con la moralidad ni con la culpabilidad. ¿Qué cree que hay que tener para poder competir en la vida? | Cultura, dinero, imaginación, lógica, buena forma física, inteligencia, belleza, iniciativa, pensamiento positivo, constancia, flexibilidad, vitalidad, simpatía, capacidad de trabajo en equipo, coraje, vida sana, entre otros. |

Fuente: García y Dolan (1997).

maestros y amigos. Antes que hacer algo, el individuo tiene que decidir, por su cuenta y riesgo, lo que va hacer. Pero esta decisión es imposible si no posee algunas convicciones sobre las cosas a su alrededor, los otros individuos, él mismo. Sólo en vista de ellas puede preferir una acción a otra, puede en suma vivir, y estas convicciones son los valores (Ortega y Gaset, 1973).

Para efectos de esta investigación, se asume la clasificación de valores aportada por García y Dolan (1997), tratando de establecer si la formación del docente universitario debe basarse en principios éticos que respondan a valores instrumentales, es decir a valores adecuados para conseguir un fin, y concretamente a los valores éticos-morales, en los cuales se sustenta la educación en valores.

## Aspectos de la educación en valores a ser considerados en la formación del docente universitario

El debate pedagógico de los últimos años sobre la finalidad de la educación ha considerado la urgente necesidad de incorporar al currículo educativo la formación y práctica en valores. Tal proposición se ha argumentado con la imperiosa contribución que las instituciones educativas deben dar a la problemática social, en la cual los derechos y las prácticas de convivencia fundadas en el respeto y la equidad, se yerguen úni-

camente como buenos propósitos (Samaniego, 2001). Considera el autor que educar en valores alude al aprendizaje humano que permite apreciar valor, incorporando prácticas y actitudes que den paso al cumplimiento y a las responsabilidades de las personas, que a su vez propicien la construcción y profundización de la democracia.

Concretamente, Arana y Batista (2000) definen la educación en valores como un proceso sistémico, pluridimensional, intencional e integrado que garantiza la formación y el desarrollo de la personalidad consciente; se concreta a través de lo curricular, extracurricular y en toda la vida universitaria. La forma de organización es el proyecto educativo. Delors (1998), al referirse a la educación en valores, considera que la educación debe contribuir al desarrollo global de cada persona: cuerpo, mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad individual, espiritualidad. Todos los seres humanos deben estar en condiciones, gracias a la educación recibida, de dotarse de un pensamiento autónomo, crítico y de elaborar un juicio propio, para determinar por sí mismos qué deben hacer en las diferentes circunstancias de la vida.

Plantea Delors que el sistema educativo tiene por misión explícita o implícita preparar a cada uno para un cometido social. Afirma que en las complejas sociedades actuales, la participación en el proyecto común rebasa ampliamente el ámbito político en sentido estricto. Cada miembro de la colectividad debe asumir su responsabilidad para con los demás de forma cotidiana, en su actividad profesional, cultural, asociativa y de consumidor. Por consiguiente, hay que preparar a cada persona para esa participación, enseñándole tanto sus derechos como sus deberes, pero también desarrollando sus competencias sociales y fomentando el trabajo en equipo en las instituciones educativas. Para lograr estos objetivos se requiere la práctica de la educación en valores, pues está comprobado que los valores pueden desvelarse y practicarse a través de vivenciarlos por medio de la educación de las actitudes.

Educar en valores, desde una perspectiva humana, es posibilitar la formación de un sujeto enrumbado a accionar en la promoción de un desarrollo a gran escala, esto es propender a la generación de un ser crítico con los defectos del presente y comprometido con el proceso moral de las estructuras y actitudes sociales (Vallmajo, 2000). En este sentido, considera la autora citada, la educación de hoy esta desafiada, no sólo a defender los requerimientos del desarrollo cognitivo que la ciencia y la técnica exigen, sino también la recuperación de los valores, valores sencillamente humanos, cuyo lenguaje habla de justicia y solidaridad, de paz y amor, de vida, entre otros, términos que son el fundamento de la educación en valores, cuya divulgación y defensa constituyen la base del compromiso educativo.

Para Ortega y Mínguez (2001), la enseñanza-aprendizaje de los valores no se identifica, en modo alguno, con la transmisión de ideas, conceptos o saberes, algo a lo que la educación, desde hace mucho tiempo está acostumbrada. Es otra cosa, reclama y exige la referencia a la experiencia del valor. Afirman, que la tolerancia no se enseña porque se transmita la idea o concepto de tolerancia, sino porque, además y sobre todo, se perciben y ofertan comportamientos de personas tolerantes; asimismo la justicia será objeto de apropiación como valor si, además de ser invocada por

todos, es objeto de experiencia, es decir, es percibida en la vida justa de muchos ciudadanos. Si no se puede acompañar con la experiencia la enseñanza de los valores, la actuación del educador no saldrá del discurso vacío e inoperante.

Estos autores consideran una subcategoría de los valores, en la cual se debería dirigir la educación en valores, la cual se recoge en el Cuadro 2.

**Cuadro 2.** Sub-categorías de los valores

| Educación en valores Sub-categorías | |
|---|---|
| Disposición al diálogo | |
| La tolerancia | La libertad |
| La solidaridad | La justicia |
| El valor de la naturaleza | La paz |

Fuente: Las autoras (2012).

## Disposición al diálogo

Ortega y Mínguez (2001) definen el diálogo como una conversación, una charla o coloquio entre dos o más personas en la que se intercambian opiniones o puntos de vista, a veces irrenunciables, en la búsqueda de un entendimiento entre las partes. Supone y exige la voluntad decidida en los participantes de aceptar la verdad del otro, y la consiguiente actitud de provisionalidad o precariedad de la propia verdad. El diálogo parte del reconocimiento de la igual legitimidad de los interlocutores y de la voluntad de comprender y respetar las razones que apoyan las diferentes posiciones, concepciones, valores y conductas. El diálogo es búsqueda, no tranquila posesión de la verdad.

En lo que refiere a la educación en valores, consideran los autores citados que la educación exige el diálogo, este es la razón que acontece a todo proceso educativo. Y no solamente cuando se trata de la educación en valores, que podría parecer más pertinente, sino también en la educación intelectual la participación activa del educando, a través del diálogo, se hace indispensable.

Para Bárcena y Melich (2000), el aprendizaje en valores exige otro modo menos intelectualista, una relación o un diálogo distinto entre educador y educando. Es un proceso existencial, la forma específica y auténtica de vivir como ser humano. En este sentido, explican que el aprender es un acontecimiento de orden ético, una experiencia en que la ética se muestra como un genuino acontecimiento en el que, de forma predominante, se da la oportunidad de asistir al encuentro del otro a cuya llamada el educador debe responder solícitamente. Así, la educación en valores es un proceso que hace del aprendizaje una experiencia. No es la mera acumulación de conocimientos, ni repetir lo que ya se sabía.

## La tolerancia

Para Ortega y Mínguez (2001), la tolerancia no es sólo respetar las ideas, creencias o prácticas del otro. No es permitir que otros se expresen de modo distinto según su ideología, cultura o concepción de la vida. Consideran, que la tolerancia significa respetar y defender el derecho a la libre expresión de las opiniones y modos de vida, respetuosos de los valores morales, aunque no sean compartidos por nosotros. Implica la aceptación y acogida del otro diferente, con sus creencias, cultura o prácticas. No es, por tanto, inhibirse de o ser indiferente a las ideas y modos de vida de otros. Afirman que tolerar es una acción que primariamente está dirigida a la persona, y en segundo lugar, a las ideas, creencias, y modos de vida de otros.

Para lograr lo anterior, "se hace necesario que los agentes educativos manifiesten en su comportamiento actitudes de tolerancia, que ofrezcan experiencias del valor de la tolerancia y no simplemente la verbalicen" (Bárcena y Mélich, 2000, p. 27).

En este sentido, Ramos (2001), considera que para formar en tolerancia, se debe formar a los educadores. La construcción, por tanto, de un clima de tolerancia en el aula está condicionada a la formación en valores que se les facilite a los docentes.

## La libertad

Para Horkheimer (2000), las referencias a la educación para la libertad no han encontrado eco suficiente en la preocupación social, ni tampoco en los profesionales de la educación. Considera que el problema de la libertad se ha visto más como una cuestión trascendental, objeto exclusivo de la reflexión y especulación, problema político y social que como dimensión o valor a desarrollar y aprender en la conducta personal y social de los individuos. Y esto, según él, explica una cierta resistencia al planteamiento pedagógico de la libertad y una escasez en propuestas educativas.

Ortega y Mínguez (2001) entienden la libertad en un doble sentido: como estilo de vida y como tarea o conquista personal. La libertad como estilo de vida es una forma de ser y de vivir que genera un estilo de vida, un modo de afrontar la existencia y resolver los problemas. Significa saberse poseedor de un derecho a gozar de un espacio de libre expresión y movimiento, sin interferencias ajenas, en el que cada cual puede ser feliz a su manera; y a la vez, del derecho a participar activamente en las decisiones sociales que le afectan, de modo que en la sociedad en que vive puede saberse legislador. El fin de la educación para la libertad no puede ser otro que la formación de personas atentas a la realidad social, que decidan libremente sus conductas y sean capaces de asumir, también, sus responsabilidades.

De este modo, los docentes no deben reducir su enseñanza a una información académica del todo insuficiente e inadecuada para la apropiación del valor; si la libertad es un estilo de vida y una conquista social, la vida del aula debe facilitar las experiencias de aprendizaje que las hagan posible. Y para ello, se necesita formar docentes comprometidos con el logro de estos objetivos, que reconozcan su rol en la enseñanza de los valores a través de sus propias experiencias.

## La solidaridad

"La solidaridad expresa al mismo tiempo dos cosas: la unión o vinculación entre personas, y la responsabilidad reciproca individual y personalizada respecto a cada uno y todos en su conjunto" (Amengual, 1993, p. 9).

Cortina (1993) define la solidaridad en un doble sentido: como la actitud personal dirigida a potenciar la trama de relaciones que une a los miembros de una sociedad, pero no por afán instrumental, sino por afán de lograr con los restantes miembros de la sociedad un entendimiento; y también, como la actitud social dirigida a potenciar a los más débiles, habida cuenta de que es preciso intentar una igualación, si queremos realmente que todos puedan ejercer su libertad.

La educación en la solidaridad, pasa necesariamente por la formación de actitudes positivas hacia la participación social y el desarrollo de la conciencia moral. Para ello los docentes deben recibir una formación hacia el logro de actitudes positivas como: actitud de participación de los asuntos públicos; actitud de tolerancia que implique la aceptación del pluralismo ideológico y cultural como fuente de enriquecimiento humano; actitud de apertura hacia el otro, en su realidad concreta; actitud de búsqueda de justicia y el bien común frente al bien particular; actitud crítica de las situaciones de marginación y compromiso con los individuos, organizaciones e instituciones que trabajan por la liberación de marginados.

## La justicia

Para Macintyre (1994), el término justicia se refiere, en sentido coloquial, a la calidad de ser justo, a la manera justa de obrar o a un trato justo. Es un vocablo muy controvertido porque su utilización está ligada a experiencias humanas en las que se conjugan distintas acciones o situaciones por las cuales las personas ponen en juego sus modos de vida, participan de bienes comunes o buscan lo que corresponde a cada uno según su merecimiento, su condición personal, social o legal. La justicia está ligada a la idea de acuerdo o convicción, a lo útil o equilibrado en las relaciones humanas, a lo que es bueno o hace felices a las personas, al reconocimiento de los derechos humanos.

Para Ortega y Mínguez (2001), hay justicia a condición de suponer en la subjetividad humana una responsabilidad para con el otro, o mejor dicho: responsables

desde el otro. La justicia aparece siempre a partir de la responsabilidad que todo sujeto humano adquiere respecto a los demás. Implica juicio y comparación, comparación de lo que al principio parece incomparable, pues cada ser humano es único. Así que a través del diálogo con el otro, el respeto a la singularidad y la alteridad del otro, empuja siempre, de una forma continua a ser justo con el otro. Plantean los autores que educar para la justicia implica una educación que intente dar respuesta satisfactoria a los retos de una sociedad plural, como la actual, y que debe ser planteada desde la construcción de una realidad social más humana.

En este sentido, se hace necesario una acción educativa que lleve al educando a un mayor compromiso personal en la realización de conductas justas, dado que el sólo conocimiento del valor de la justicia no conduce necesariamente a un comportamiento justo. Esto implica, que las instituciones de educación deben preparar a sus educadores para que puedan comprender las complejidades éticas y morales de su papel, para tomar decisiones informadas en su práctica profesional, y así puedan formar actitudes para una conducta justa, para respetar los derechos del otro.

## El valor de la naturaleza

El problema medioambiental, es decir, las relaciones del hombre con la naturaleza es, sin duda, una de las cuestiones más urgentes que la sociedad actual debe afrontar y resolver. Constituye un tema de reflexión y preocupación, tanto en el conjunto de la sociedad como en los organismos e instituciones nacionales e internacionales. La literatura existente, al abordar este tema, lo hace dentro de una disciplina o área del saber concreta en relación con el medio ambiente, como lo es la ecología, geografía, economía, política, sociología, pedagogía y otras, o en el marco de la sola conservación (Ortega y Mínguez, 2001).

Los autores proponen un modo distinto de defensa de la naturaleza, de entender y practicar la educación ambiental, enmarcándola en la pedagogía de los valores. Y no como un apéndice o parte complementaria de la misma, sino como la matriz o filosofía de fondo. El hombre, en sus distintos comportamientos, actitudes, modos de ser o estar en el mundo, se entiende más y mejor si lo vemos en y desde el medio físico donde vive, y a partir de cómo siente, percibe y expresa ese medio, es decir, a través del conjunto de significados que atribuye a su medio.

Gómez (2000) considera que se hace necesaria la revisión del ámbito de la ética, para resolver el problema moral ligado al medio ambiente. Abordar el problema medioambiental desde la vertiente ético-moral demanda la construcción de una ética universal en la que cualquier persona o comunidad sea considerada como interlocutor válido que, desde posiciones de igualdad, ha de ser tenido en cuenta en las decisiones que le afecten (Cortina, 1995). Significa dar prioridad a la dimensión o aspecto social en la relación con el medio natural y urbano.

En este sentido, la educación ambiental en valores debe ser base para cambiar actitudes, modificar las pautas de comportamiento, apropiarse del valor ecológico, despertar conciencia en los educandos de la responsabilidad con su entorno. Para lo cual se requiere del compromiso de los educadores, y este compromiso sólo se adquirirá cuando los docentes sean formados para tal fin.

## La paz

La mayor parte de los estudios actuales acerca de la paz coinciden en afirmar que ésta no debe ser considerada sólo como ausencia de guerra, que es su aspecto negativo. Macintyre, (1994) Considera que la paz no es ausencia de guerra, sino la ausencia de violencia en las relaciones humanas. La guerra es la forma extrema de la violencia, su manifestación más explícita.

En este sentido, Ramos (2001) afirma que la paz no es sólo ausencia de guerra, puede ser un estado de descontento, la injusticia social, la incomprensión, la trasgresión de los derechos humanos. Descubrir sus causas, buscar la comprensión entre pares, entre grupos y en el mundo, será fomentar el valor de la paz.

Ortega y Mínguez (2001) conceptualizan la paz atribuyéndole las siguientes características: es ante todo, obra de la justicia. Sin estructuras sociales justas no es posible hablar de paz; no es ausencia de guerra o violencia, ni el resultado de la imposición del fuerte sobre el débil, ni tampoco la mera coexistencia pacífica inspirada en el temor reciproco de los individuos y pueblos; es un proceso, no es el fin de un camino, es una tarea; y se va haciendo realidad desde la justicia y la esperanza; es también fraternidad, exige algo más que la justicia, exige gratuidad, solidaridad compasiva, una paz fundamentada sólo en la justicia no daría lugar a una convivencia armoniosa entre todos, a lo más a una coexistencia fundamentada en el temor; La paz exige, como principio, el reconocimiento de la primacía y dignidad irrenunciables del ser humano que no puede ser utilizado como moneda de cambio.

Ahora bien, la educación para la paz, como parte de la propuesta de la educación en valores de Ortega y Mínguez (2001), es educar en y para los derechos humanos, capacitando a los educandos para la defensa y promoción de los derechos individuales y colectivos que haga posible la mejor realización de la persona y la construcción de una sociedad tolerante, justa y solidaria.

La educación para la paz es labor de todos, es trabajo comunitario, es deber del estado mantener la paz, el mundo pareciera estar cansado de la violencia y siempre será posible colocar el amor por encima de esa violencia (Muller, 1995). Es papel de los educadores universitarios participar en ese proceso de educar para la paz, pero como ya se ha venido afirmando, deben ser formados éticamente para lograr tan noble objetivo.

## Reflexión sobre la educación en valores

La revisión de la literatura conlleva a plantear una reflexión final acerca de los valores y de cómo educar en valores, para ello se han resumido importantes aportes de autores como Ortega y Mínguez (2001), Bárcena y Mélich (2000), Ramos (2001) y Rosillo (2001).

Los valores, en cuanto ideal de realización personal que intentamos plasmar en nuestra existencia a lo largo de nuestra vida, ejercen en nosotros una función dinamizadora y orientadora de nuestro comportamiento. Pero ejercen una función sólo cuando son asumidos, cuando forman parte de la estructura profunda de nuestras creencias más vitales, cuando forman parte de nuestra cultura misma como forma de vida. Los valores no son unas ideas, unos conceptos, sino creencias o formas de vida, por tanto, no hay manera de enseñarlos sino aparecen reflejados como objeto de experiencia (Ortega y Mínguez, 2001).

Los valores no se enseñan sólo dándolos a conocer, se hace necesaria la experiencia personal del valor. La justicia como valor, no se aprende o se apropia porque la convirtamos en objeto de nuestro discurso o escribamos tratados sobre ella, sino porque tengamos experiencia de ella, veamos a personas justas en su conducta. La tolerancia no la aprendemos o la hacemos nuestra si no es que veamos a personas tolerantes, respetuosas de las ideas y comportamientos legítimos de los demás y nos sintamos interesados, movidos hacia esos valores. Igualmente todos los valores aquí mencionados, no se aprenderán porque lo hagamos objeto de enseñanza en las instituciones educativas, como conocimientos a adquirir, sino porque junto a los conocimientos tengamos experiencia de un entorno inmediato (Bárcena y Mélich, 2000).

Los valores en abstracto son metas utópicas, expresiones idealizadas de la conducta humana que tienden a orientar toda la actividad. Por su carga utópica no se consiguen en forma operativa, son un horizonte hacia el cual caminar. Las actitudes concretan los valores, son las líneas formadoras de la personalidad: formas habituales de pensar, sentir y actuar. Las actitudes son adquiridas y mediante la educación se desvelan (ponen de manifiesto), refuerzan y perfilan. Este debe ser el verdadero ámbito de la educación en valores, la educación de las actitudes (Ramos, 2001).

Finalmente, Rosillo (2001) considera que la urgencia de los valores en la educación plantean algunas exigencias a las instituciones educativas: la incorporación de nuevos contenidos a los programas curriculares de los alumnos y unas nuevas competencias en el ejercicio de la profesión docente que permitan que el mundo de la vida entre en las aulas. La formación inicial y continua del profesorado, ha de ser pilar básico que permita el cambio. La reflexión de la labor docente, los encuentros entre formadores, deben crear la necesidad y obligatoriedad de dicha formación.

## Metodología

La investigación se desarrolló bajo un enfoque del paradigma interpretativo, con una metodología de carácter cualitativo. Así, en esta investigación a través de la metodología cualitativa, se analizó la formación del docente universitario en ética y valores visto desde la óptica de los sujetos que participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje; docentes, alumnos y las investigadoras como sujetos participantes. Bajo esta perspectiva, se consideró como aspectos fundamentales de un estudio cualitativo su carácter holístico, empírico, interpretativo y empático, apoyándose en Stake (1995). (Ver Cuadro 3 características de los estudios cualitativos).

En el trabajo, las investigadoras ven el escenario y a las personas desde una perspectiva holística; los docentes universitarios, alumnos y las propias investigadoras no son reducidos a variables, sino que fueron considerados como un todo.

La investigación es empírica porque las investigadoras obtuvieron la información mediante un trabajo de campo, usando el método de estudios de casos. La información fue obtenida directa y verbal de las personas, documentando el punto de vista de las mismas para caracterizar su visión sobre el problema en estudio. Asimismo, las descripciones del caso fueron abordadas desde la contextualización, la información obtenida fue tratada a través de las técnicas de triangulación dando realce a la valoración de la subjetividad. La investigación se caracterizó por ser interpretativa e hizo énfasis en la descripción de los procesos desde las propias creencias, valores y reflexiones de los sujetos observados: docentes, estudiantes y las investigadoras.

**Cuadro 3.** Características de los estudios cualitativos

| Holístico | Empírico | Interpretativo | Empático |
|---|---|---|---|
| Contextualizado<br>Orientado al caso (entendiendo el caso como un sistema limitado).<br>Resistente al reduccionismo y al elementalismo.<br>Relativamente no comparativo.<br>Pretende básicamente la comprensión más que las diferencias con otros. | Orientado al caso (entendiendo el caso como un sistema limitado).<br>Orientado al campo.<br>Énfasis en lo observable, incluyendo las observaciones de los informantes.<br>Preferencia por las descripciones en lenguaje natural naturalista, no intervencionista. | Los investigadores se basan más en la intuición.<br>Los observadores ponen atención en el reconocimiento de sucesos relevantes.<br>Se entiende que el investigador está sujeto a la interacción. | Atiende a los actores intencionadamente.<br>Busca el marco de referencia de los actores.<br>Aunque planificado el diseño es emergente, sensible.<br>Sus temas son émicos, focalizados progresivamente. |

Fuente: Stake (1995).

Es empática porque las investigadoras capturaron la información sobre las percepciones de los actores desde adentro, a través de un proceso de profunda atención, de comprensión empática y de suspensión o ruptura de las pre-concepciones sobre los tópicos objeto de discusión.

El abordaje teórico así como el de los resultados obtenidos, se muestra en dos aspectos: en el primero se plantean los componentes de la ética o principios éticos a ser considerados en la formación del docente universitario, y en segunda instancia los aspectos de la educación en valores a ser considerados en la formación del docente universitario.

## Análisis y resultados

Para abordar la búsqueda de información pertinente al objetivo se planteó la siguiente inquietud ¿Qué componentes de ética y de la educación en valores se deben incluir en la formación del docente universitario? Lo anterior motivó a estructurar la categoría correspondiente: Aspectos de la ética y la educación en valores que deben incluirse en la formación del docente universitario. Dicha categoría fue abordada desde la óptica de dos sub-categorías, propiamente dichas: Principios éticos y Educación en valores.

En la orientación para buscar la información se consideró conveniente solicitar a los sujetos entrevistados su opinión acerca de cuáles serían los aspectos a incluir en la formación docente en referencia a los principios éticos y valores. A continuación se presenta la información recabada para tal fin así como la interpretación de la misma.

En el caso de los docentes la información obtenida ha sido recogida en la Tabla 1, se evidencian las opiniones emitidas en las entrevistas a profundidad. Los docentes entrevistados fueron coincidentes, en su mayoría, en que en la formación del docente universitario se deberían incluir principios éticos y valores destinados a la formación integral del docente. Ahora bien, recordando la clasificación de valores éticos-morales de García y Dolan (1997) y las subcategorías de valores de Ortega y Mínguez (2001) que sirvieron de referencia teórica, se quiere mostrar a continuación las evidencias de la información que perfilan una formación docente hacia estos valores planteada por los autores.

La información de los docentes se convierte en aportes significativos a ser considerados, en esta fase las investigadoras perciben la consolidación de las teorías referenciales que se abordaron, el logro del objetivo y la generación de nuevas categorías que serían valiosas en otra fase de investigación como sería la creación del programa de formación del docente universitario fundamentado en ética y valores. Esta información tan valiosa se recoge en la Tabla 2, en la cual se muestran las evidencias de los docentes, en referencia a sus opiniones, de lo que debe perfilar la formación del docente fundamentado en principios éticos y valores.

**Tabla 1.** Opinión de los docentes acerca de los principios éticos y valores qué debe incluir la formación del docente universitario

| | Principios éticos y valores |
|---|---|
| 1 | Según mi criterio, debería estructurarse como un plan de acción que permita consolidar en el profesor, los valores más importantes desde el punto de vista de la institución y desde el punto de vista personal. A mi juicio, el programa debe iniciar con una fase de concientización acerca de la importancia de la formación en valores. Luego, pasar a una fase de diagnóstico, con dinámicas, ejercicios y test pudiera profundizarse sobre las debilidades en el área de valores y por último, ejecutar análisis teóricos y prácticos sobre los valores, todos en general y algunos en específico, dependiendo del resultado del diagnóstico. Habrá valores clave que siempre estarán presentes. Quisiera adelantarme para decirle que hay valores que yo considero vitales y que he sentido que son fallas en nuestra institución, por lo que deben ser trabajadas arduamente: el compromiso y la responsabilidad. |
| 2 | Este programa de formación, debería basarse, en primer lugar, en una profunda revisión del documento Filosofía de Gestión de LUZ, a fin de determinar si los valores y conductas éticas allí expresadas, tanto explicitas como implícitamente, aún tienen vigencia, y de ser así de qué manera operativizarlas. En todo caso, entre los valores a reforzar e internalizar por nuestros docentes serían los denominados instrumentales ético-morales como: la lealtad, solidaridad, sinceridad, honestidad y la responsabilidad que refuerza la orientación del servicio educativo. Sin olvidar los valores ético- sociales como: democracia, equidad, paz, justicia social y compromiso social. Y los valores personales como trabajo,.liderazgo, educación y motivación al logro que refuerzan la formación de un individuo que hoy transita como trabajador del conocimiento, en espacios de incertidumbre y de constantes cambios. Otros serían los ético-competitivos como calidad e innovación, credibilidad, trabajo en equipo, seguridad y confianza; rasgos de importancia para lograr una inserción exitosa de nuestra institución en los espacios globales. |
| 3 | Los valores que son necesarios desarrollar en los docentes deberían ser: Lealtad a la institución; Tolerancia; Por supuesto, el servicio, es clave; La innovación, el liderazgo; Ser propulsores de cambio; Otro valor que se debe cultivar es la solidaridad; Otro valor que es importante es el respeto; Otro valor que debería fomentarse es la excelencia; Otro valor básico es la humildad; El sentido de pertenencia, es un valor importante; La sociabilidad; Otro valor importante fomentar el dialogo. |
| 4 | "Ahora bien, los valores que se deben resaltar en este programa de formación, se tienen que disgregar de acuerdo a cada grupo, cada grupo va a necesitar reforzamiento en valores distintos, porque es un grupo que por lo general va a ser heterogéneo porque vienen de formaciones distintas, son hombres y mujeres, tu puedes hacer un grupo de hombres, un grupo de mujeres, y así tienes la homogeneidad por esa parte, tienes homogeneidad al decir que son profesores universitarios, tienes homogeneidad en el sentido de que tengan un grado académico X, pero a la hora de los valores como tales de su formación previa, porque todos ello se traen al aula, se traen sus percepciones, sus conocimientos, sus vivencias, sus experiencias con lo que han venido viviendo desde que nacieron hasta esta etapa de sus vidas" |
| 5 | ¿Qué debe incluir el programa? "Una parte de desarrollo humano y crecimiento personal donde el docente se descubre y se comprometa con un proceso individual de autoconocimiento, aprendizaje y reaprendizaje, en el que logre reencuadrar mapas de inefectividad y transformarlos en mapas de proactividad. Por ejemplo que aprenda a descubrir que tal vez acciones que él ha aprendido como buenas estrategias para desempeñarse en su contexto laboral, sacan a flote pero no lo hacen efectivo" |

Fuente: Las autoras (2012).

**Tabla 2.** Contrastación entre la opinión de los docentes acerca de los principios éticos y valores, y las Teorías de la investigación

| Teorías | Opinión de los docentes |
|---|---|
| Valores ético-morales<br>Se refieren a los modos de conducta necesarios para alcanzar los valores finales ¿Cómo cree que hay que comportarse con quienes le rodean?<br>Honestidad, educación, sinceridad, responsabilidad, lealtad, solidaridad, confianza, respeto de los derechos humanos, entre otros.<br>Fuente: García y Dolan (1997) | Los valores que consideraron los docentes debían incluirse en el programa de formación se enfocaron hacia los valores éticos-morales, en este sentido se resumen a continuación:<br>Compromiso y responsabilidad.<br>La lealtad, solidaridad, sinceridad, honestidad y la responsabilidad que refuerza la orientación del servicio educativo.<br>Lealtad a la institución, Tolerancia, el servicio, la solidaridad, el respeto, la excelencia, la humildad.<br>Justicia, tolerancia, honestidad, honradez, respeto, tienen que disgregarse de acuerdo a cada grupo a ser formado.<br>Una parte de desarrollo humano y crecimiento personal. |
| Educación en valores.<br>Sub-categorías<br>Disposición al diálogo, la tolerancia, la libertad, la solidaridad, la justicia, el valor de la naturaleza y la paz.<br>Fuente: Ortega y Mínguez (2001) | En referencia a la educación en valores los docentes consideraron algunas percepciones que denotan la consideración de estos en el programa de formación, tales como:<br>Congruencia con los valores institucionales que declara la filosofía de gestión de LUZ. Es menester aclarar que en este documento se declaran los siguientes valores: democracia, autonomía, excelencia, solidaridad, responsabilidad, liderazgo, identidad, justicia social, libertad, compromiso social. Asimismo se consideran valores implícitos en este documento: trabajo en equipo, prestigio, equidad, paz, éxito, flexibilidad, educación y respeto al medio ambiente.<br>Otro valor considerado como importante fue el dialogo. A opinión de algunos docentes este valor es la forma más efectiva por supuesto de sembrar el conocimiento y que ese conocimiento se expanda. Este mismo valor puede extrapolarse, al hogar, a la organización, ayuda a resolver conflictos, ayuda hacer una mejor negociación, y ayuda a lograr un ganar-ganar en todas las relaciones, y por supuesto a que haya una armonía. El dialogo es básico, además constituye la felicidad de las personas. |

Fuente: Las autoras (2012).

En cuanto al caso de los estudiantes, las entrevistas semiestructuradas estaban enfocadas a recolectar información que sirviese de referencia a la verificación de la categoría en cuestión: aspectos de la ética y la educación en valores que deben incluirse en la formación del docente universitario. De igual manera se orientaron a explorar las subcategorías planteadas para este caso: principios éticos y valores que se deben incluir.

Dicha entrevista, abordó algunos tópicos guías de las respuestas que se requerían, estos planteamientos quedaron formulados con las proposiciones y preguntas que se suministraron, tal como se exponen a continuación:

Señala al menos 3 adjetivos para definir a un buen profesor

¿Qué aspectos te gustaría cambiar de la conducta del docente de acuerdo con tus observaciones/experiencia?

Según tu posición de alumno ¿Cómo debería ser el profesor en sus clases?

¿Qué esperas que te aporte esta carrera tanto profesional como personalmente?

En relación al tratamiento de la información, dada la abundancia de respuestas sobre la conducta del profesor asociadas a los valores que deben tener los mismos, las investigadoras consideraron necesario presentar la información en Tablas resumiendo cada aspecto (Tablas 3, 4, 5 y 6 ).

**Tabla 3.** Opinión de los estudiantes sobre la conducta de los profesores
Adjetivos para definir a un buen profesor

| Información suministrada | Valores asociados |
|---|---|
| Responsable, Justo, Integro, Comunicativo, Respetuoso, Honesto, Que sepa escuchar y entender otros puntos de vista, humilde, equitativo, reflexivo, solidario, que deje un aprendizaje significativo, Innovador. | Responsabilidad, Justicia, Integridad, Respeto, Honestidad, Humildad, Equidad, Solidaridad, Innovación, Diálogo<br>Los adjetivos: Comunicativo y Que sepa escuchar y entender otros puntos de vista, están asociados a la disposición al Diálogo. |

Fuente: Las autoras (2012).

**Tabla 4.** Opinión de los estudiantes sobre la conducta de los profesores
Aspectos que te gustaría cambiar de la conducta del docente de acuerdo con tus observaciones/experiencia

| Información suministrada | Valores asociados |
|---|---|
| Que le guste lo que está haciendo. Que sea muy colaborador. Que no sea autoritario. Que no menos precie al alumno. Que sepa escuchar. | Solidaridad, Respeto, Diálogo |
| Que sean más abiertos a la comunicación. Que no den clases magistrales sino más participativas. Que traten a todos los alumnos de igual forma, sin preferencias. | Diálogo, Participación, Equidad |
| Cambiaría la subjetividad en clases, considero que el docente debe ser más objetivo, centrado en hechos verdaderos. Que sea pragmático y menos teórico. La falta de responsabilidad y justicia, de la cual padecen muchos profesores. | Responsabilidad, Justicia |
| El mal trato a sus alumnos. Las barreras entre ellos y sus estudiantes, que permitan el acercamiento pero con respeto el uno del otro. Que eviten marcar diferencias entre los alumnos, diferenciando los buenos, de los regulares y de los malos. | Respeto, Diálogo, Equidad |
| Capacidad para escuchar a sus alumnos y saber que además de él o ella hay más personas en el aula. Que practique el respeto, la responsabilidad, la justicia. Que no hablen de política, si su materia no lo amerita. | Diálogo, Respeto, Responsabilidad, Justicia |

**Tabla 4.** (*Continuación*)

| Información suministrada | Valores asociados |
|---|---|
| La demasiada rigidez. Debe tener una buena comunicación con sus alumnos, ser como su amigo, pero eso sí con respeto y responsabilidad de ambas partes. Deben utilizar mayor estrategias pedagógicas para un mejor entendimiento de los contenidos impartidos. Que sean líderes de la enseñanza para nosotros ser sus seguidores e imitadores de su conducta. | Diálogo, Respeto Responsabilidad, Liderazgo |
| Que sea capaz de escuchar a sus alumnos y respetar las opiniones distintas a las que tiene el. Que sea respetuoso para con sus alumnos. Que no sea abusivo de acuerdo a su posición arribista como docente. Que practique la humildad. | Diálogo, Respeto, Humildad |
| El docente debe desarrollar cualidades como: honestidad, responsabilidad, compromiso con el proceso de enseñanza así como con sus alumnos, respeto a la institución y a las personas que allí convivimos, compromiso con la sociedad en que está inserto, tener deseos de superación como profesional. | Honestidad, Responsabilidad Compromiso, Éxito profesional |
| Ser un buen docente, integro en todos los sentidos siendo modelo de actuación ética y en valores. Para ello debe practicar valores, entre los principales: ser comunicativo, responsable, equitativo, honrado, honesto, justo. Debe entender, y así actuar, que él es el formador de profesionales pero también de personas, que educa para el desempeño laboral y para la vida. | Integridad, Diálogo, Responsabilidad Equidad, Honrado, Honesto Justo |
| La poca flexibilidad. La falta de responsabilidad que a veces suelen tener. La falta de comunicación con sus alumnos. | Flexibilidad, Responsabilidad, Diálogo |
| Deberían prestar más interés porque el alumno asimile lo enseñado. Que sean más responsables. Que practiquen la equidad, la justicia y la responsabilidad. | Responsabilidad, Equidad, Justicia |

Fuente: Las autoras (2012).

**Tabla 5.** Opinión de los estudiantes sobre la conducta de los profesores ¿Cómo debería ser el profesor en sus clases?

| Información suministrada | Valores asociados |
|---|---|
| Flexible, disciplinado, orientador, facilitador, expresivo, comunicativo, respetuoso, responsable, amigable, emprendedor. | Diálogo, respeto, responsabilidad, amistad. |
| Preparado en su área de conocimiento, responsable, respetuoso, innovador, sensible, puntual, comunicativo. | Sabiduría, responsabilidad, respeto, innovación, diálogo |
| Una persona que cumpla con la responsabilidad que se le ha delegado, esto es enseñar, guiar pero hacerlo bien para así ser un modelo a seguir. | Responsabilidad. |
| Un líder en la enseñanza. Un pionero en conocimientos actualizados. Debe manejar equipos de trabajo, delegando un poco en los estudiantes la investigación para que podamos ser constructores de conocimientos. | Liderazgo, Sabiduría, Trabajo en equipos. |
| Debe ser un docente responsable. Tratar a todos sus estudiantes por igual. Solidario. Innovador. Creativo. Creador de la participación igualitaria de sus alumnos. | Responsabilidad, equidad, solidaridad, innovación, creatividad. |

**Tabla 5** (*Continuación*)

| Información suministrada | Valores asociados |
|---|---|
| El docente debe ser una persona capaz de enfrentar cualquier situación que se presente en el aula sin apatía. Llevar y cumplir planificaciones. Dar clases amenas y didácticas. Innovador. Evaluar justamente. | Innovación, justicia, responsabilidad |
| Ético. Con amplios conocimientos. Con ganas de vivir nuevas expectativas. Estar dispuesto al cambio. Estar a la vanguardia con las nuevas tecnologías de información. | Sabiduría |
| Un profesor debe ser un investigador activo. Una persona responsable, justa, honesta, equitativo, que sea un ejemplo de vida para sus alumnos. | Responsabilidad, justicia, honestidad, equidad |
| Un ser capaz de humanizar sus clases y no ser conductista. Que se integre y se interese por sus alumnos, dejando de un lado sus frustraciones. Que sea igual con todos sus alumnos. | Equidad |
| Considerado, buen evaluador, responsable, amable, buen oyente, ético en sus decisiones. | Justicia, responsabilidad, diálogo |
| El profesor debe ser principalmente responsable, debe estar capacitado para ejercer su rol de educador tanto de formador en profesiones como de formador para la vida. Debe tener pedagogía y mantener relaciones respetuosas con sus alumnos y colegas. | Responsabilidad, Sabiduría, Respeto. |

Fuente: Las autoras (2012).

**Tabla 6.** Opinión de los estudiantes sobre la conducta de los profesores ¿Qué esperas que te aporte esta carrera tanto profesional como personalmente?

| Información suministrada | Valores asociados |
|---|---|
| Espero me aporte grandes conocimientos en el área de desempeño laboral, y en lo personal que me brinde herramientas de trabajo para llegar a la excelencia profesional. | Sabiduría y realización personal. |
| Para mi profesión espero obtener muchos conocimientos para poder desarrollarme bien en el campo laboral. Como persona espero que esta carrera me acerque a conocer mi papel en la sociedad. | Sabiduría y realización personal. |
| Éxitos profesionales, muchos conocimientos técnicos que me abra un abanico de oportunidades para poder ejercer mi carrera con profesionalidad. | Éxitos, sabiduría. |
| Conocimientos de calidad para poder desenvolverme bien al momento de ejercer. En la parte personal, espero lograr ser un excelente profesional con ética en mi desempeño. | Sabiduría, éxitos. |
| Espero que me brinde muchos conocimientos y con la ayuda de mis profesores llegar a ser una buena profesional. Además, quiero lograr muchos éxitos y llegar a ser una profesional responsable y con compromiso, ser innovadora en el desempeño de mis labores profesionales. | |

**Tabla 6** (*Continuación*)

| Información suministrada | Valores asociados |
|---|---|
| Espero una buena preparación para afrontar todas las situaciones profesionales que me pueda presentar el futuro y así poder defenderme como profesional. También espero formarme como persona para aprender a desenvolverme en el medio laboral en que trabaje. | Sabiduría, Responsabilidad, compromiso innovación, |
| Espero adquirir conocimientos en cuanto a los procesos de enseñanza y aprendizaje, aprender como impartir una clase, como interactuar con mis alumnos, como evaluar y tener dominio de los conocimientos. En lo personal espero obtener de esta carrera: primero una solución monetaria para mi vida y la de mi familia, y también ser un ejemplo a seguir para mis alumnos darles todo lo que he aprendido de mis docentes. | Sabiduría, realización personal |
| Espero que esta carrera me ayude a formarme como una docente ejemplar, es decir responsable en mi trabajo, respetar a mis alumnos, que mis clases no sean aburridas sino por el contrario que ellos se sientan entusiasmados cada vez que les toque ver clases conmigo. | Sabiduría, éxitos, dinero |
| Espero que me aporte los conocimientos necesarios para ser una buena profesional de la docencia, también que me forme como persona ética, con principios y valores, que me conlleve a ser una docente integral y más humanista. | Responsabilidad, respeto, innovación |
| Sabiduría, inteligencia, humildad, aprender cómo ayudar a quien lo necesite y no ser como muchos profesores que lo que hacen es ser unos EGOISTAS. | Sabiduría y realización personal |
| Espero que me aporte mucha información para mi formación y así desempeñarme en el lugar laboral, y sobre todo egresar con un consolidado perfil docente. | Sabiduría, inteligencia, humildad, solidaridad |
| | Sabiduría |

Fuente: Las autoras (2012).

Siguiendo con la presentación de la información, se presenta en la Tabla 7 las opiniones de los estudiantes en contraste con las teorías referenciales ya mencionadas.

En el orden de presentación de la información recabada, falta por reseñar la opinión de los grupos focales. Se utilizaron las mismas estrategias de presentación que en los casos anteriores: docentes y estudiantes. En relación a los aspectos que debe incluir la formación del docente universitario fundamentada en ética y valores, se tienen las aseveraciones de estos grupos recogidas en la Tabla 8.

## Triangulación de la información de los sujetos participantes

Se hizo la triangulación de la información desde la óptica de los diferentes informantes considerando los tres tipos de sujetos informantes de la investigación: docentes, estudiantes e investigadoras. Partiendo de la triangulación de la información de los sujetos participantes, se recoge en las Tablas 9 y 10 las conclusiones a las que se llega en relación a los componentes de la ética y la educación en valores que deberían estar presentes en la formación del docente universitario.

**Tabla 7.** Contrastación entre la opinión de los estudiantes acerca de los principios éticos y valores, y las Teorías de la investigación

| Teorías | Opinión de los estudiantes |
|---|---|
| Valores ético-morales<br>Se refieren a los modos de conducta necesarios para alcanzar los valores finales ¿Cómo cree que hay que comportarse con quienes le rodean? Honestidad, educación, sinceridad, responsabilidad, lealtad, solidaridad, confianza, respeto de los derechos humanos, entre otros.<br>Fuente: García y Dolan (1997) | Los valores que consideraron los estudiantes y que la investigadora considera deben incluirse en el programa de formación se enfocaron hacia los valores éticos-morales, en este sentido se resumen a continuación: Responsabilidad, respeto, humildad, solidaridad, equidad, |
| Educación en valores. Sub-categorías Disposición al diálogo, la tolerancia, la libertad, la solidaridad, la justicia, el valor de la naturaleza y la paz.<br>Fuente: Ortega y Minguez (2001) | En referencia a la educación en valores los estudiantes consideraron algunas percepciones al respecto, tales como: Diálogo, la solidaridad, la justicia. |

Fuente: Las autoras (2012).

**Tabla 8.** Opinión de los grupos focales acerca de los Principios éticos y valores

| Programa | Opinión | Valor asociado |
|---|---|---|
| Grupo focal Ingeniería | Responsable, comprometido con la enseñanza y sus alumnos, respetuoso, humilde, honesto, innovador en sus clases, que aplique nuevas estrategias de enseñanza, justo en sus evaluaciones, comunicativo, abierto al diálogo, puntual y que sienta amor por su trabajo | Responsabilidad, compromiso, respeto, humildad, honestidad, innovación, creatividad, justicia, diálogo. |
| Grupo focal Ciencias Económicas y Sociales | Estable, disciplinado, responsable, equitativo, justo, preparado intelectualmente, fomentador de la discusión y participación de los alumnos, objetivo, motivado, tolerante, consciente, comunicativo. | Estabilidad, responsabilidad, equidad, justicia, sabiduría, objetividad, tolerancia, diálogo. |
| Grupo focal Educación | Integridad personal, solidario, con gran sentido de justicia, comprometido con el servicio a otros, amplios conocimientos, responsable, respetuoso de los derechos humanos, equilibrado emocionalmente, igualitario en sus evaluaciones, defensor de la verdad, honesto. | Solidaridad, justicia, compromiso, sabiduría, responsabilidad, respeto, equilibrio, equidad, verdad, honestidad. |

Fuente: Las autoras (2012).

**Tabla 9.** Triangulación de la información de los sujetos participantes

| Componentes de la ética y educación en valores para la formación del docente universitario | |
|---|---|
| Docentes | Los valores que consideraron los docentes debían incluirse en el programa de formación se enfocaron hacia los valores éticos-morales: Compromiso y responsabilidad; lealtad, solidaridad, sinceridad, honestidad; lealtad a la institución; respeto, excelencia, humildad; justicia, tolerancia, honradez. Una parte de desarrollo humano y crecimiento personal.<br>En referencia a la educación en valores los docentes consideraron: Congruencia con los valores institucionales que declara la filosofía de gestión de LUZ. Es menester aclarar que en este documento se declaran los siguientes valores: democracia, autonomía, excelencia, solidaridad, responsabilidad, liderazgo, identidad, justicia social, libertad, compromiso social. Asimismo se consideran valores implícitos en este documento: trabajo en equipo, prestigio, equidad, paz, éxito, flexibilidad, educación y respeto al medio ambiente. Otro valor considerado como importante fue el dialogo. |
| Estudiantes | Los valores que consideraron los estudiantes deben incluirse en la formación del docente se enfocaron hacia los valores éticos-morales, en este sentido: Responsabilidad, respeto, humildad, solidaridad, equidad.<br>En referencia a la educación en valores los estudiantes consideraron algunas percepciones al respecto, tales como: Diálogo, la solidaridad, la justicia. |
| Investigadoras | La posición de las investigadoras como docentes, y defensoras de la formación del docente universitario fundamentado en ética y valores, parte de que los profesores deben internalizar la importancia de su papel protagónico dentro del proceso de enseñanza que se les ha confiado. Por ello consideran que: la institución debe formar un docente basado en valores, que le permita aprender y desarrollar conductas éticas que servirán de modelaje para sus estudiantes.<br>Los docentes deben identificar esta necesidad institucional y social como suya. Deben formarse expectativas de formación para su quehacer educativo, cuestionarse en cuanto a que esperar de los programas de formación docente; y por último percibir los programas de formación docente fundamentados en ética y valores como parte de su formación integral como profesores universitarios. |

Fuente: Las autoras (2012).

**Tabla 10.** Triangulación de la información de los sujetos participantes

| Componentes de la ética y educación en valores para la formación del docente universitario | |
|---|---|
| Docentes<br>Estudiantes | Según las informaciones suministradas por los sujetos informantes docentes, estudiantes y las investigadoras, la formación del docente universitario fundamentada en ética y valores, debe centrarse en el aprendizaje y puesta en práctica de los valores éticos-morales asimismo considerar la educación en valores como parte fundamental de dicha formación. |
| Investigadoras | La tendencia de las opiniones emitidas apunta a la relación implícita que involucra al docente con sus alumnos y con la sociedad. Un docente formado en ética y valores transmitirá con su conducta a sus estudiantes valores y comportamientos éticos, los cuales a su vez aprenderán a conductuarse bajo estos principios de ética y valores, y al ser estos ciudadanos pertenecientes a una sociedad, el logro final será una sociedad con más ética y con valores más arraigados. |

Fuente: Las autoras (2012).

## A manera de conclusiones

Como resultado de la investigación realizada, se presentan las conclusiones a las que se llega para el objetivo: analizar los componentes de la ética y la educación en valores que deberían estar presentes en la formación del docente universitario. En relación a los principios éticos que deben ser asumidos en la formación del docente universitario, se evidencia en el análisis que los sujetos informantes consideran que la formación ética del docente universitario debe basarse en los valores éticos-morales, los cuales habían sido considerados como base en la investigación, partiendo de la definición de García y Dolan (1997).

De acuerdo a estos resultados, se coincide en que el docente universitario debe recibir una formación ética basada en los principios de los valores éticos-morales: responsabilidad, respeto, comportamiento moral, ética profesional, justicia, solidaridad, diálogo, educación, libertad; para el desempeño de su actividad de enseñanza-aprendizaje. En este plano, la información recabada de los sujetos informantes (docentes, alumnos y las investigadoras) se puede concluir que la formación docente debe considerar el desarrollo de los siguientes valores éticos-morales, que se presentan a continuación: responsabilidad; respeto; comportamiento moral; justicia; solidaridad; y el diálogo como valor fundamental que cristalice la presencia de los otros valores, el educador debe entender el diálogo como valor hacia la búsqueda de un entendimiento entre las partes.

Ahora bien, en cuanto a los aspectos de la educación en valores a ser considerados en la formación del docente universitario, se evidencia que la mayoría de los sujetos informantes consideran que en la formación del docente universitario se debe tomar como base la educación en valores. En este sentido, de los aspectos que

se consideraron en el referencial teórico, la clasificación en subcategorías de los valores planteada por Ortega y Mínguez (2001); se observa en los resultados obtenidos en las entrevistas a docentes y alumnos, así como de los grupos focales, que es la disposición al diálogo la base de dicha educación, y de ella se derivará necesariamente la formación hacia la tolerancia, la libertad, la solidaridad, la justicia, el valor de la naturaleza y la paz.

Se concluye así que el diálogo debe ser el principio fundamental de la educación en valores, el diálogo como base para la convivencia. El diálogo es la vía para consensuar y lograr acuerdos. El diálogo en valores, entendido como el proceso de dialogar sabiendo escuchar, exige: respeto al otro; responsabilidad en las actitudes; justicia ante el otro; expresarse con libertad; humildad para actuar con solidaridad; aprender a cuidarse y cuidar la naturaleza; reflexión para vivir en paz y ser tolerantes.

## Referencias bibliográficas

Allegro, L. (2000). La Ética surge como una necesidad de la convivencia. Revista electrónica de la Sociedad de Ética en medicina. [Consultado: 12-3-2008]. Disponible en: http://www.sem.intramed.net.ar/revista/0010.htm

Amengual, G. (1993). La solidaridad como alternativa. Notas sobre el concepto de solidaridad. **Revista internacional de filosofía política.** Vol 1, Año 3.

Arana, M. y Batista, N. (2000). La educación en valores: Una propuesta pedagógica para la formación profesional. Organización de Estados Iberoamericanos. Cuba. [Consultado: 25-3-2008]. Disponible en: http://www.campus-oei.org/cts/ispajae

Bárcena, F. y Mélich, J. (2000). **La educación como acontecimiento ético**. Barcelona. Paidós.

Cortina, A. (1995). **La educación del hombre y del ciudadano.** Editorial Ariel. Barcelona, España.

Cortina, A. (1993). **Ética aplicada y democracia radical.** Editoriales Tecnos. Madrid, España.

Delors, J. (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI. Visión y acción. Publicaciones Santillana Nº 482. Caracas, Venezuela.

Denis, L. (2000). Ética y Docencia. **El compromiso de formar personas de bien.** Editorial FEDUPEL. Caracas.

Escobar, G. (2001). **Ética.** Editorial Mc Graw Hill. Cuarta edición. México.

Escobar, G. (1994). Ética. **Introducción a su problemática y su historia.** Mc Graw Hill. 3era edición. México.

Espinosa, N. y Pérez, M. (2003). La formación integral del docente universitario como una alternativa a la educación necesaria en tiempos de cambio. **Revista FERMENTUN.** Mérida, Venezuela. Año 13 – Nº 18. Septiembre-Diciembre.

García, S. y Dolan S. (1997). **La dirección por valores**. Mc Graw Hill. España.

Gómez, J. (2000). Ética del medio ambiente. [Consultado: 12-4-2004]. Disponible en: http://www.oei.es/valores.htm

Horkheimer, M. (2000). **Anhelo de justicia.** Editorial Trotta. Madrid.

Macintyre, A. (1994). **Justicia y racionalidad.** Editorial EUNSA. Barcelona, España.

Maliandi, R. (2002). Ética discursiva y ética aplicada. Reflexiones sobre la formación de profesionales. Sumario de Ética y formación universitaria. **Revista Iberoamericana de Educación.** Organización de Estados Iberoamericanos para la educación, la ciencia y la cultura (OEI). Edición Nº 29.

Martínez, M., Buxarrais R. y Esteban F. (2002). La universidad como espacio de aprendizaje ético. **Revista Iberoamericana de Educación.** Nº 29 mayo-agosto. [Consultado: 12-4-2012]. Disponible en: http://www.campus-oei.org/revista/rie 29.htm

Müller, M. (1995). ¿Qué es la psicopedagogía hoy? Revista Aprendizaje Hoy. Año XV. Nº 30. Mayo. Buenos Aires, Argentina. [Consultado: 28-5-2012]. Disponible en: www.aprendizajehoy.com/ce/libreriadigital.asp

ýOrtega, P. y Gasset, J. (1973). Obras completas. Vol. VI. Revista de occidente. [Consultado: 18-6-2010]. Disponible en: http://www.seever.gob.mx/articulos /ética.htm

Ortega, P. y Mínguez, R. (2001). **Los valores en la educación.** Ariel Educación. España.

Ramos, M. (2001). Educar en valores. **Teoría y práctica.** Ediciones paulinas. Venezuela.

Rosillo, E. (2001). Diversidad personal: aprendizaje y Convivencia. Congreso 2001 "Construir la escuela desde la diversidad y para la igualdad". Grupos de trabajo. [Consultado: 10-9-2011]. Disponible en: http://AulaInfantil.com

Samaniego, J. (2001). Cambiar la institución educativa para formar en valores. [Consultado: 12- 4- 2012]. Disponible en: http://www.campus-oei.org/valores/samaniego.htm

Stake, R. (1995). The case estudy method in social inquiry. Educational Researcher 7,5-8.

Vallmajo, L. (2000). ¿Qué son los valores? [Consultado: 11-3-2007]. Disponible en: http://www.xtec.es/-lvallmaj/passeig/explor21.htm

Impacto Científico
**Revista arbitrada venezolana**
**del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**
*ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811*
Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 161 - 182

# Decisiones financieras-contables a partir de técnicas e instrumentos financieros

***Norma Cherema*, Hilda Rincón* y Roque Faría****

**Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago*
*n0rmafarias@yahoo.es*
*rinconperozo29@yahoo.com*
***Instituto Universitario Tecnológico de Cabimas*
*fariaroque@yahoo.com*

## *Resumen*

La investigación tuvo como objetivo identificar las técnicas e instrumentos utilizados en el análisis financiero-contable para la toma de decisiones en las cajas de ahorro en el municipio Cabimas, Venezuela. Fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transeccional, de campo. Para la recolección de datos fueron diseñados un cuestionario de 41 ítems cuyas alternativas de respuestas fueron (5) siempre, (4) casi siempre, (3) algunas veces, (2) casi nunca y (1) nunca. El instrumento se validó a través del juicio de 8 expertos en el área, así como a través del coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de confiabilidad de 0.94 y 0.98. Para la confiabilidad se empleó el método de las dos mitades y la corrección de Spearman Brown arrojando valores de 0.84 y 0.86. El procesamiento de los datos, se realizó mediante la medida de tendencia central y variabilidad. Los resultados muestran que con frecuencia se emplean los métodos vertical, horizontal, así como ratios o razones financieras; logrando de esta manera, tomar decisiones financieras-contables que contribuyen con el buen funcionamiento financiero.

**Palabras clave:** toma de decisiones, cajas de ahorro, técnicas e instrumentos financieros.

# *Financial-Accounting Decisions Based on Financial Techniques And Instruments*

## *Abstract*

The objective of this research was to identify techniques and tools used in financial and accounting analysis for decision-making in savings banks of the Cabimas Municipality, Venezuela. The study was of the descriptive type, with a non-experimental, cross-sectional, field design; it was substantiated by authors such as Perdomo, Block and Hirt, Zvi Bodie and Robert

RECIBIDO: 04/07/2013 ACEPTADO: 20/05/2014

C. Merton, Brigham and Houston, Weston, Hitt, Ireland and Lawrence Gitman, Thompson and Strickland. For data collection, two questionnaires were designed with 41 items, whose alternative answers were: (5) always, (4) almost always, (3) sometimes, (2) almost never and (1) never. The instruments were validated through the judgment of 8 experts in the area, and using the alpha coefficient of Cronbach, obtaining reliability coefficients of 0.94 and 0.98. For trustworthiness, the two-halves method was used with the Spearman Brown correction, producing values of 0.84 and 0.86. The data were processed by means of the central tendency and variability. Results show that frequently, vertical and horizontal methods are used, as well as ratios or financial ratios, thereby achieving that financial-accounting decisions are taken, which contribute to good financial operation.

**Key words:** decision making, savings banks, financial instruments and techniques.

## Introducción

En organizaciones dedicadas a cualquier actividad, la contabilidad y el análisis financiero son un instrumento fundamental para tomar decisiones, emprender algunas acciones, en ocasiones vitales para el crecimiento y continuidad de las mismas. La realidad es que todos los gerentes deben emplear las finanzas, para analizar y diagnosticar el presente del negocio y modelar su futuro. Utilizarla, exige realizar una serie de operaciones, pero siempre siguiendo determinadas reglas que constituyen las bases para proporcionar información directiva. Esto aporta una base metódica y sistemática que se traduce en prácticas probadas, lo cual proporcionará grandes beneficios a las actividades que realizan.

Es por ello, que para conducir de forma acertada una organización se necesita en el dinámico y cambiante mundo de los negocios, de información financiera oportuna y precisa, o sea, cuantitativa, confiable y accesible para que le sirva a la administración de fortalecimiento en su juicio o decisión sobre un tema determinado. La ciencia financiera que ha evolucionado velozmente en el tiempo, se define hoy como herramienta estratégica para fijar o corregir todas las políticas de la organización, desde la óptica de la dirección general; ofreciendo a los directivos que corresponda, el conocimiento puntual y la identificación de los aspectos claves dentro de la gestión empresarial que se obtiene de la información económico-financiera, aportando interpretación y análisis, diagnóstico y valoración objetiva de la misma (Block y Hirt, 2005).

Las decisiones financieras, como parte del sistema de la organización, deben contribuir eficazmente a maximizar su competitividad; estando presente, en diferentes momentos, la problemática financiera. Estas decisiones no son un fin en sí mismas, sino una vía para alcanzar y mantener la competitividad a todos los niveles y posicionarla como una organización de clase mundial. De manera muy elemental se apunta que las finanzas conforman el área económica dedicada al estudio del funcionamiento de los mercados, la oferta y el funcionamiento de las mismas.

En este sentido, el presente estudio tiene como finalidad identificar las técnicas e instrumentos utilizados en el análisis financiero-contable para la toma de decisiones en las cajas de ahorro.

## Metodología

Según el nivel de profundidad con el cual se abordó el problema, el tipo de investigación es de índole descriptiva, el diseño escogido para el presente estudio es no experimental, transeccional descriptivo y de campo. De acuerdo con Hernández y col. (2003), en las investigaciones "no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador",

De igual manera, siguiendo a Hernández y col. (2003), el diseño se considera transeccional-descriptivo, porque la investigación recolectó información en un solo momento, es decir, en un tiempo único e identificó la variable toma de decisiones, su incidencia en un momento dado, así como las técnicas e instrumentos utilizados en el análisis financiero-contable en las cajas de ahorro. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 41 ítems cuyas alternativas de respuestas fueron (5) siempre, (4) casi siempre, (3) algunas veces, (2) casi nunca y (1) nunca.

## Resultados y discusión

### Toma de decisiones

Perdomo (2004), la toma de decisiones, consiste en elegir de un conjunto de alternativas factibles, la mejor, mediante un proceso de recopilación de datos significativos, análisis, planeación y control financiero e implantación de la acción necesaria, para solución de problemas y logro de metas y objetivos preestablecidos por la empresa.

- Elegir de un conjunto de alternativas factibles, la mejor. Para solución de problemas y logro de objetivos preestablecidos por las empresas, el decisor o grupo de decidores seleccionan y eligen la mejor alternativa factible y relevante, previa organización satisfactoria de la información y comparación de los resultados probables de varias alternativas o cursos de acción. La comparación de la información que indica los procedimientos probables de varias alternativas, tiene como finalidad determinar cuál es la alternativa que con mayor satisfacción logra o cumple con los objetivos deseados; desde luego, la elección está influida por la apreciación relativa y la conducta y actitud personal del decisor o decisores.
- Especificaciones de las alternativas. Una vez ante el problema de decisión, el ejecutivo debe catalogar las alternativas con las que cuenta, con las restricciones y limitaciones del problema, según él lo ve. Es importante que catalogue todas las alternativas y cursos posibles de acción, basándose primordialmente en su experiencia y criterio. Esta enumeración puede estar sujeta a verificación y modificación como resultado de una consulta con otras personas, si el tiempo lo permite.

Es importante que se consideren todos los cursos de acción, incluyendo aquellos que no acudan inmediatamente a nuestra mente. Por esta razón, algunas veces es útil buscar las opiniones de una o más personas con antecedentes de experiencia

radicalmente diferentes, antes de estar seguros de que se ha terminado la lista de posibles alternativas. Es más, en los casos en los que no quede claro si existe o no una alternativa en especial, dentro de las restricciones del problema, dicha alternativa se debe incluir hasta que se tenga completa evidencia de que no existe.

- Evaluación de los resultados de las alternativas. Al tener un cuadro de cursos de acción y un modelo para el problema de decisión, es posible evaluar los resultados que se esperan de cualquier alternativa, en función de los parámetros elegidos que representan el progreso hacia el objetivo.
- Criterios de elección de diferentes alternativas. Los criterios para la elección de una alternativa o curso de acción, como es lograr la máxima utilidad económica o el mínimo costo, son simples ejemplos de las reglas que se pueden aplicar en situaciones de decisión con un solo objetivo. En situaciones que implican objetivos múltiples, cada miembro del cuadro de objetivos puede dar lugar a un criterio diferente de elección.

Es decir, que diferentes ejecutivos establecerán diferentes prioridades; es más, el criterio que escoge un ejecutivo puede reflejar su actitud hacia el riesgo de tal manera que un ejecutivo podrá inclinarse por aventurarse un poco y, por lo tanto, elegirá un criterio de elección que implique un mayor grado de riesgo en condiciones de cierta inseguridad, mientras que otro podrá ser más conservador, siendo ésta una de las principales áreas en las que la conducta y las actitudes humanas influyen el progreso de la toma de decisiones en las empresas.

Una vez establecidas las alternativas relevantes o factibles de solución del problema, se comparan y evalúan, para elegir, en ocasiones, la que produzca:

- Los resultados más favorables; o bien,
- Los resultados menos desfavorables.

De conformidad con la más alta clasificación total sobre su esfuerzo, costo y evaluación del riesgo, así como guiado por las metas y objetivos preestablecidos por la empresa, la relación que existe entre las alternativas relevantes y resultados se puede basar en las condiciones siguientes:

- Condiciones de certidumbre. Cuando el ejecutivo decidor tiene conocimiento exacto y específico para cada alternativa factible de solución.
- Condiciones de riesgo. Cuando el ejecutivo decidor tiene conocimiento estimado de las probabilidades de ocurrencia de los resultados posibles de las alternativas factibles de solución.
- Condiciones de incertidumbre. Cuando el ejecutivo decidor no tiene conocimiento, en lo absoluto, de la probabilidad de ocurrencia de los resultados posibles de las alternativas factibles de solución.
- Condiciones de conflicto. Cuando el ejecutivo decidor se enfrenta a problemas de guerra civil, guerra mundial, terremotos.

- Recopilación de datos significativos. Para el logro de metas y objetivos preestablecidos por la empresa, es necesario solucionar los problemas que se presentan dentro de la organización mediante la toma acertada de decisiones; al efecto, se reúnen datos, antecedentes e informes descriptivos y numéricos importantes, oportunos, veraces y suficientes en cantidad y calidad, internos y externos.

Es decir, que se requiere de una técnica organizada para proveer a ejecutivos (que intervengan en la administración de la empresa y que toman decisiones) de datos, antecedentes, apuntes e informes internos y externos, oportunos, confiables, selectivos, relevantes, íntegros, comprensibles, accesibles y claros, necesarios para tomar decisiones acertadas.

- Información oportuna. Para que cumplan su misión deberán proveerse en tiempo.
- Información confiable. Digna de confianza, para que sirva de herramienta profesional en la toma de decisiones.
- Información selectiva. Información que, precisamente, necesitan los ejecutivos: información lo suficientemente digerida.
- Información relevante. Es significativa, destaca la información importante y desecha la que no lo es.
- Información íntegra. La información deberá contener todos los antecedentes, datos y elementos de juicio de manera completa.
- Información comprensible. Con terminología simple y sencilla, no técnica, para que sea útil en la toma de decisiones.

## Técnicas e instrumentos utilizados en el análisis financiero para la toma de decisiones en las organizaciones

El análisis financiero para Perdomo (2004), consiste en recopilar los estados financieros para comparar y estudiar las relaciones existentes entre los diferentes grupos de cada uno y observar los cambios presentados por las distintas operaciones de la empresa. La interpretación de los datos obtenidos, mediante el análisis financiero, permite a la gerencia medir el progreso comparando los resultados alcanzados con las operaciones planeadas y los controles aplicados, además informa sobre la capacidad de endeudamiento, su rentabilidad y su fortaleza o debilidad financiera, esto facilita el análisis de la situación económica de la empresa para la toma de decisiones.

En tal sentido, Perdomo (2004), señala que la recopilación de datos, antecedentes, apuntes e informes descriptivos y numéricos significativos, son objeto de estudio y evaluación, por un lado, de las partes que integran el todo, y por otro, estu-

diando y evaluando conceptos y cifras económicas y financieras del pasado de la empresa. Ahora bien, existen métodos y técnicas para el análisis económico - financiero de datos significativos para tomar decisiones. Entre las técnicas e instrumentos necesarios para en análisis financiero para la toma de decisiones, se encuentran las siguientes:

## Método de análisis vertical

Para Perdomo (2004), el análisis vertical consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total de activos o total de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados, permitiendo al análisis financiero las siguientes apreciaciones objetivas:

- Visión panorámica de la estructura del estado financiero, la cual puede compararse con la situación del sector económico donde se desenvuelve o, a falta de información, con la de una empresa conocida que sea el reto de superación.
- Muestra la relevancia de cuentas o grupo de cuentas dentro del estado. Si el analista, lector o asesor conoce bien la empresa, puede mostrar las relaciones de inversión y financiamiento entre activos y pasivos que han generado las decisiones financieras.
- Controla la estructura, puesto que se considera que la actividad económica debe tener la misma dinámica para todas las empresas.
- Evalúa los cambios estructurales, los cuales se deben dar por cambios significativos de la actividad, o cambios por las decisiones gubernamentales, tales como impuestos, sobretasas, así como va a acontecer con la política social de precios, salarios y productividad.
- Evalúa las decisiones gerenciales, que han operado esos cambios, los cuales se puedan comprobar más tarde con el estudio de los estados de cambios.
- Permiten plantear nuevas políticas de racionalización de costos, gastos y precios y de financiamiento.
- Permite seleccionar la estructura óptima, sobre la cual exista la mayor rentabilidad y que sirva como medio de control, para obtener el máximo de rendimiento.
- Se aplica para estudiar y evaluar un dato, un antecedente, un informe, un estado financiero, a una fecha fija o correspondiente a un período determinado del pasado de la empresa. Dentro de este método de análisis vertical se encuentran los siguientes procedimientos o herramientas profesionales: a) Por cientos financieros, b) Razones financieras, c) Razones de rotación, d) Razones cronológicas, e) Razones bursátiles, f) Razones estándar, g) Análisis fundamental, h) Análisis técnico. Para efectuar el análisis vertical hay dos procedimientos:

- Procedimiento de porcentajes integrales: Consiste en determinar la composición porcentual de cada cuenta del activo, pasivo y patrimonio, tomando como base el valor del activo total y el porcentaje que representa cada elemento del estado de resultados a partir de las ventas netas. El análisis financiero permite determinar la conveniencia de invertir o conceder créditos al negocio; así mismo, determinar la eficiencia de la administración de una empresa.
- Procedimiento de razones simples: El procedimiento de razones simples tiene un gran valor práctico, puesto que permite obtener un número ilimitado de razones e índices que sirven para determinar la liquidez, solvencia, estabilidad, solidez y rentabilidad, además de la permanencia de sus inventarios en almacenamiento, los periodos de cobro de clientes y pago a proveedores y otros factores que sirven para analizar ampliamente la situación económica y financiera de una empresa.

## Método de análisis horizontal

Según Perdomo (2004), Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. Este análisis es de gran importancia para la empresa, porque mediante él se informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos; también permite definir cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha.

A diferencia del análisis vertical que es estático porque analiza y compara datos de un solo periodo, este procedimiento es dinámico porque relaciona los cambios financieros presentados en aumentos o disminuciones de un periodo a otro. Muestra también las variaciones en cifras absolutas, en porcentajes o en razones, lo cual permite observar ampliamente los cambios presentados para su estudio, interpretación y toma de decisiones. se aplica para estudiar y evaluar dos datos, dos antecedentes, dos informes, dos estados financieros, a distintas fechas o períodos del pasado de la misma empresa.

Dentro de este método de análisis horizontal, se encuentran los siguientes procedimientos o herramientas: a) Aumentos y disminuciones absolutas, b) Aumentos y disminuciones relativas, c) Aumentos y disminuciones mixtas.

## Método de análisis histórico

Se aplica para estudiar y evaluar una serie de datos, antecedentes, informes, estados financieros, a distintas fechas o períodos del pasado de la misma empresa. Dentro de este método están los siguientes procedimientos:

- Tendencias absolutas (monetario, nacional y extranjero).
- Tendencias relativas (porcientos nacional y extranjero).
- Tendencias mixtas (monetario y porciento nacional y extranjero).

Amat (2003), por su parte, considera estos métodos de la siguiente manera:

Método de análisis horizontal: Técnica que consiste en la comparación de la evolución del peso de cada partida de un ejercicio a otro. Por lo cual, contempla el estudio de los estados financieros de una sola empresa, en fechas sucesivas, a través del cálculo de los porcentajes de aumento y disminuciones y/o los porcentajes de tendencia. Este método se considera dinámico ya que refleja los cambios experimentados por los diferentes valores a través de varios períodos.

La técnica de análisis de aumento y disminuciones, consiste en comparar los estados financieros de fechas sucesivas de una sola empresa, y calcular, las variaciones que experimentan los valores de los rubros que contienen los estados financieros, en cifras absolutas, relativas y razones.

Los porcentajes de tendencia, se calculan mediante de la comparación de por lo menos tres (3) estados financieros de fechas sucesivas, para ello se toma como base de comparación el año más antiguo de la serie de años analizados o el que represente la normalidad de la empresa, esos porcentajes se determinan dividiendo las partidas del año base, y el resultado se multiplica por cien (100).

Método de análisis vertical: Técnica que consiste en analizar el porcentaje que representa cada cuenta sobre el total del balance. También se utiliza con la cuenta de pérdidas y ganancias, se fundamenta en estudiar las relaciones que existen entre los diversos elementos de un estado financiero correspondiente a un año determinado.

Este método se estima estático, por cuanto refleja la situación financiera de una empresa en un momento dado, comprende el estudio porcentual de los estados financieros y el estudio de las razones financieras. El estudio porcentual de los estados financieros, estriba en determinar qué porcentaje representa cada partida individual, del total del grupo al cual pertenece.

Cuando el balance de situación ya está debidamente ordenado y preparado para el análisis, se empieza por el cálculo de sus porcentajes. Para ello, se calcula el porcentaje que representa cada grupo patrimonial en relación al total del activo. Por ejemplo se puede calcular cuánto representa un activo o grupo de ellos del total del activo. Si el análisis es del pasivo y capital los porcentajes se determinan de forma similar.

Para analizar el estado de ganancias y pérdidas, el total de las ventas o ingresos se considera equivalente al 100% y luego, se calcula la proporción de otras partidas de ese estado financiero con relación a ese total.

## Ratios o razones financieras

Las razones figuran entre los instrumentos más conocidos y frecuentemente utilizados de análisis financiero. Consisten en un ratio el cual representa el cociente entre magnitudes que tienen una cierta relación y por este motivo se comparan. Por ejemplo, si se divide el beneficio neto obtenido por la empresa por la cifra de capitales propios de esa misma empresa, se obtiene el ratio de rentabilidad de los capitales propios:

$$\text{Re}\,ntabilidad\ \ de\ \ los\ \ capitales\ \ propios = \frac{Beneficio\ \ neto}{Capitales\ \ propios}$$

Según Amat (2003), los ratios no se acostumbran a estudiar solos sino que se comparan con: ratios de la misma empresa para estudiar su evolución, ratios presupuestados por la empresa para un determinado período. Así, puede compararse lo que la empresa se había trazado como objetivo con la realidad, ratios ideales de tipo general para comprobar en qué situación se encuentra la empresa en relación a lo que se considera ideal o razonable. Por ejemplo, si en un momento dado se considera que la rentabilidad ideal de los capitales propios debe oscilar alrededor del 14% y la empresa que se está estudiando la tiene del 8% indica que está obteniendo una baja rentabilidad.

Las razones o ratios son instrumentos de análisis que, en la mayoría de los casos, proporcionan al analista indicios y síntomas de las condiciones de la empresa cuando se interpretan en forma apropiada, también pueden señalar áreas que requieren investigación y estudio más profundos. Dado que las razones, así como otros instrumentos de análisis, se orientan hacia el futuro, el analista debe ser capaz de ajustar los factores presentes en una relación a su forma y magnitud probables en el futuro. También debe entender los factores que influirán sobre dichas razones en el futuro, por lo tanto, la utilidad de las razones depende de su interpretación inteligente y diestra.

Por su parte, Gitman (2003), señala, que la información contenida en los cuatro estados financieros básicos, es de mucha importancia para las partes interesadas, que necesitan tener medidas relativas de la eficiencia operativa de la empresa, es por ello, que el análisis de los estados financieros se basa en el uso de razones o valores relativos. El análisis de razones financieras, implica métodos de cálculo e interpretación de razones financieras para analizar y supervisar el desempeño de la empresa, donde las fuentes básicas de datos para el análisis de razones, son el estado de resultados y el balance general de la empresa.

Gitman (2003), considera, que a los acreedores de la empresa, les interesa sobre todo la liquidez a corto plazo de la compañía y su capacidad, para hacer pagos de interés y del principal. Así también les interesa la rentabilidad de la empresa; quieren estar seguro de ella. Por su parte, la administración, como los accionistas, se preocupa por todos los aspectos de la situación financiera de la entidad y trata de producir razones financieras, que sean consideradas como favorables tanto para los propietarios como para los acreedores. Además, la administración usa razones para supervisar el desempeño de la empresa de un periodo a otro.

El procedimiento de razones simples tiene un gran valor práctico, puesto que permite obtener un número ilimitado de razones e índices que sirven para determinar la liquidez, solvencia, estabilidad, solidez y rentabilidad, además de la permanencia de sus inventarios en almacenamiento, los periodos de cobro de clientes y

pago a proveedores y otros factores que sirven para analizar ampliamente la situación económica y financiera de una empresa.

Las razones siempre se deberían interpretar con suma cautela, ya que los factores que afectan al numerador se pueden correlacionar con aquellos que afectan al denominador, por ejemplo, es posible mejorar la razón de gastos operativos a ventas, mediante la reducción de los costos que actúan para estimular las ventas. Si la reducción de estos costos resulta en una pérdida de ventas o de participación de mercado, tal incremento en rentabilidad puede tener un efecto de detrimento sobre las oportunidades futuras de la empresa.

Muchas razones tienen variables importantes en común con otras razones, por lo que tienden a variar y ser afectadas por los mismos factores. Por lo tanto, no es necesario utilizar todas las razones disponibles para diagnosticar una condición determinada. Las razones, al igual que otras relaciones en el análisis financiero, no son significativas por sí mismas y se pueden interpretar únicamente mediante su comparación con: razones históricas de la misma empresa, algún estándar predeterminado, o razones de otras empresas de la misma industria. Se requiere entonces, una base de comparación para responder a preguntas como "¿es demasiado alta o demasiado baja?" y "¿es buena o es mala?".

## Efectividad de las estrategias financieras

Bodie y Merton (2003), la mayoría de los individuos conforman familias, no obstante, hay personas que viven solas, para las finanzas, todos se clasifican como individuos, los cuales tienen que hacer frente a cuatro tipos básicos de decisiones financieras:

- Decisiones de consumo y ahorro: ¿cuánta de su riqueza actual deben gastar en consumo y cuánto de su ingreso corriente deben ahorrar para el futuro?
- Decisiones de inversión: ¿cómo deben invertir el dinero que han ahorro?
- Decisiones de financiamiento: ¿cuándo y cómo deben usar el dinero de otras personas para llevar a cabo sus planes de consumo e inversión?
- Decisiones de administración de riesgo: ¿cómo y en qué términos deben buscar disminuir las incertidumbres financieras que enfrentan, o cuándo deben aumentar sus riesgos?

Como resultado de ahorrar parte de su ingreso para usarlo en el futuro, la gente acumula riqueza, la cual puede mantener en distintas formas. Una de ellas son las cuentas bancarias, otra puede ser un bien raíz o una acción en un negocio. Todas estas formas constituyen activos.

Bodie y Merton (2003), por definición, las empresas son entidades, cuya función primordial es producir bienes y servicios. Al igual que los individuos, las empresas tienen muchas formas y tamaños. En un extremo se encuentran los pequeños ta-

lleres, las tiendas minoristas y los restaurantes propiedad de un solo individuo o una familia. En el otro extremo, están las compañías gigantescas, como Mitsubishi o General Motors, con una fuerza laboral de cientos de miles de personas y un número aún mayor de dueños. La rama de las finanzas que se ocupa de decisiones financieras en las empresas, se llama finanzas corporativas o empresariales.

Para poder producir bienes y servicios, todas las empresas, tanto pequeñas como grandes, necesitan capital. Los edificios, la maquinaria y otros insumos intermedios que se emplean en el proceso de producción, se denominan capital físico. Las acciones, los bonos y los préstamos que se utilizan para financiar la adquisición de capital físico, se llaman capital financiero.

La primera decisión que debe tomar una empresa es, a qué negocios se dedicará. Esto se denomina planeación estratégica. Debido a que ésta incluye la evaluación de la distribución de los costos y beneficios a través del tiempo, es en su mayor parte un proceso de toma de decisiones financieras.

Una vez que los directivos de una empresa, han decidido a qué negocio se dedicarán, deben preparar un plan para adquirir fábricas, maquinarias, laboratorios de investigación, salones de exhibición, almacenes y otros activos similares de larga vida, y capacitar al personal que los operará. Esto se conoce como proceso de elaboración del presupuesto de capital.

La unidad básica de análisis en la elaboración del presupuesto de capital, es el proyecto de inversión. El proceso de elaboración del presupuesto de capital, consiste en identificar ideas para nuevos proyectos de inversión, evaluar éstos, decidir cuáles emprender y después llevarlos a la práctica.

Una vez que una empresa ha decidido qué proyectos desea emprender, debe determinar cómo financiarlos. A diferencia de las decisiones de elaboración del presupuesto de capital, la unidad de análisis en las decisiones de estructura de capital, no es el proyecto de inversión individual, sino la empresa en su conjunto. El punto de partida para tomar este tipo de decisiones, es la determinación de un plan de financiamiento factible para la empresa. Una vez determinado este plan, el siguiente paso es decidir la mezcla óptima de financiamiento.

Las empresas pueden emitir una amplia gama de instrumentos y derechos financieros. Algunos son valores estandarizados que pueden negociarse en mercados organizados, como acciones ordinarias, acciones preferentes, bonos y valores convertibles. Otros son derechos no comerciables, como préstamos bancarios, opciones de compra de acciones para empleados, arrendamientos y pasivos de pensiones.

Según Bodie y Merton (2003), casi todas las decisiones que se toman en una compañía, son parcialmente financieras, porque implican la realización de compensaciones entre costos y beneficios distribuidos a lo largo del tiempo. Por tanto, en las compañías grandes, la mayoría de los administradores, desde el director general hasta los gerentes de unidades individuales de producción, unidades de marketing, laboratorios de investigación u otros departamentos, recurre a los servicios de especialistas financieros.

Según Gitman (2003), la estrategia en administración financiera, es un término difícil de definir y muy pocos autores coinciden en el significado de ésta. No obstante, la definición de estrategia surge de la necesidad de contar con ella, indica que ante las variaciones del entorno económico y financiero, así como de las variables sociales que afectan la administración de las organizaciones, la estrategia es descubrir, programar, guiar o liderar las ideas.

El autor, considera que las estrategias para la toma de decisiones financieras son herramientas o medios a través de los cuales se cumplen las decisiones en vía de maximizar los dividendos, en pro del desarrollo y beneficio organizacional.

Por otra parte, Van Horne y Wachowicz (2002), refiere que el gerente financiero desempeña un papel dinámico en el desarrollo de una compañía moderna. Con su creciente influencia que ahora se extiende mucho más allá de los registros, informes, posición de efectivo de la empresa, cuentas y obtención de fondos, el gerente financiero tiene a su cargo la inversión de fondos en activos y obtener la mejor mezcla de financiamiento y dividendos en relación con la valuación global de la empresa.

Por lo tanto, se puede señalar que la inversión de los fondos en activos, determina el tamaño de la empresa, sus utilidades en operaciones, el riesgo del negocio y su liquidez. La obtención de la mejor mezcla de financiamientos y dividendos determina los cargos financieros de la empresa y su riesgo financiero; también repercute en su valor. Por lo cual, se requiere de una visión amplia y una prudente creatividad que influirán sobre casi todos los aspectos del negocio y de su medio ambiente externo.

Al respecto, considera Van Horne y Wachowicz (2002), que las funciones de las finanzas comprenden tres decisiones importantes que tiene que tomar la empresa: la decisión de inversión, la del financiamiento y la de dividendos. Cada una de ellas debe ser considerada en relación con el objetivo de la empresa; la combinación óptima de las tres, producirá el máximo valor de la empresa para sus accionistas. Se evidencia, que debido a la relación que existe entre las decisiones, es necesario considerar su influencia en las decisiones de estrategias financieras en las empresas, es por ello, que se examinará cada una de ellas a continuación:

## Decisión de inversión a largo plazo

Quizás es la más importante de las tres decisiones ya considera un aspecto primordial en la inversión de capital en aquellas propuestas cuyos beneficios se obtendrán en el futuro. Debido a que los beneficios futuros no se conocen con certeza, es inevitable que en las propuestas de la inversión exista el riesgo, por ello, deben ser evaluadas en relación con el rendimiento y el riesgo esperado, pues éstos son los factores que afectan la valuación de la empresa en el mercado.

También forma parte de la decisión de inversión, la determinación de reasignar el capital cuando un activo ya no justifica, desde el punto de vista económico, el capital comprometido en él. Por consiguiente, la inversión en capital determina el

número total de activos que posee la compañía, la composición de los mismos y la naturaleza del riesgo comercial de la empresa según lo perciben los que aportan el capital. La utilización de un criterio de aceptación, o tasa de rendimientos requerida, es básica para la decisión de inversión.

Señala el autor, que además de seleccionar las nuevas inversiones, la empresa tiene que administrar con eficiencia los activos ya existentes. Los gerentes financieros tienen diversos grados de responsabilidad operativa por los activos existentes; están más preocupados por el manejo de los activos circulantes que por los activos fijos. La determinación del nivel apropiado de liquidez es una parte muy importante de esta administración y su estimación debe estar de acuerdo con la valuación global de la empresa, aunque los gerentes financieros tienen poca o ninguna responsabilidad de operación en los activos fijos y los inventarios, cooperan en la asignación de capital, a estos activos debido a su participación en las inversiones de capital.

También deben considerarse las funciones y adquisiciones, desde el punto de vista de una decisión de inversión. Es posible evaluar estas oportunidades externas de inversión, en la misma forma general de una propuesta de inversión que se genera en forma interna ya que el crecimiento de una compañía puede ser interno, externo, nacional o internacional; por lo tanto se considera el crecimiento mediante las operaciones internacionales.

## Decisiones financieras a corto plazo

Es la segunda decisión de importancia de la empresa, donde la preocupación del gerente financiero, es determinar la mejor mezcla de financiamiento o composición del capital. Para que una compañía pueda cambiar su valor total mediante modificaciones en la composición de su capital, debe existir una mezcla financiera óptima, en la que se pueda llevar al máximo el precio del mercado por acción.

Es importante considerar la decisión del financiamiento, en relación con el valor global de la empresa, así como estudiar las implicaciones de variaciones en la composición del capital de la empresa. Existen distintos métodos que puede emplear una empresa para obtener financiamiento, a corto, mediano y largo plazo.

El interés se centra no solo en ciertos apoyos a la determinación de la valía, sino también en los aspectos administrativos del financiamiento, al analizar las características, conceptos y problemas presentes en los métodos alternos. También la interacción de la empresa con los mercados de capital y el siempre cambiante medio ambiente, en el cual se toman las decisiones financieras, debe ser considerado al momento del financiamiento.

## Decisiones financieras a largo plazo con políticas de dividendos

La tercera decisión importante de la empresa es su política de dividendos. Esta incluye el porcentaje de utilidades a pagar a los accionistas mediante dividendos en efectivo, la estabilidad de los dividendos absolutos en relación con una tendencia, dividendos en acciones y división de acciones, así como las readquisición de acciones.

La razón de pagos de dividendos determina el importe de las utilidades retenidas en la empresa y tiene que evaluarse, a partir del objetivo de aumentar al máximo la riqueza de los accionistas. El valor de un dividendo para los accionistas, cuando lo tenga, debe ser considerado contra el costo de oportunidad de las utilidades retenidas, que se pierden como un medio de financiamiento mediante el capital en acciones comunes. Por consiguiente, es obvia que la decisión de dividendos debe ser analizada a partir de la decisión de financiamiento.

Por tanto, se observa que la administración financiera, comprende la solución de las tres decisiones. Juntas determinan el valor que la empresa tiene para sus accionistas. Suponiendo que el objetivo sea maximizar este valor, la empresa debe esforzarse para lograr la combinación óptima de las tres decisiones correlacionadas, solucionadas en forma conjunta. Por ejemplo, la decisión de invertir en un nuevo proyecto de capital necesita el financiamiento de la inversión.

A su vez, la decisión financiera influye sobre la de dividendos y recibe al mismo tiempo su influencia, pues las utilidades retenidas que se utilicen en el financiamiento interno representan dividendos perdidos por los accionistas.

Por último, se hace mención a otro tópico manejado en esta investigación, referente al sector cajas de ahorro de las Instituciones de Educación Superior Pública del municipio Cabimas, del estado Zulia. Las cajas de ahorro, fondos de ahorro y asociaciones de ahorro similares

## Decisiones de financiación en las cajas de ahorro

Según García (2006), toda gestión financiera implica la toma de decisiones racionales en dos grandes áreas: Selección de las inversiones y los recursos necesarios para su financiación. Ello exige previamente definir de manera clara y precisa, el objetivo al que debe responder la gestión. Las decisiones financieras responden al objetivo de contribuir a la generación de riqueza, a la creación de valor para los propietarios de la organización. El objetivo de la empresa se define en términos de la creación de valor.

- La maximización del valor económico creado por la empresa, se convierte así en el objetivo último al que deben responder las decisiones financieras, al asegurar el empleo más eficaz de los recursos disponibles.

- La toma de decisiones financieras o de inversión es la principal responsabilidad del consejo de administración de las cajas de ahorro, la cual afecta la cuantía de la corriente de ganancias y el grado de riesgo de la empresa.
- Los individuos, por lo general, no canalizan sus ahorros de forma directa hacia bienes de capital, sino que lo hacen de forma indirecta a través de los activos o instrumentos financieros. Esto es, los individuos compran acciones y bonos, depositan sus ahorros en las entidades financieras. (Tabla 1-Gráfico 1)

En cuanto a la variable toma de decisiones, se evidencia un promedio de 3.68, con una muy baja dispersión de 0.35; ubicándose dentro de la categoría alta; afirmando que las técnicas e instrumentos utilizados en el análisis financiero para la toma de decisiones; de la misma forma, aplican la efectividad de las estrategias financieras, los cuales son fundamentales para el desarrollo de la toma de decisiones dentro de las instituciones analizadas.

Los resultados coinciden con los hallazgos de Salazar (2007), quien señala que la toma de decisiones contribuye a los procesos gerenciales, logrando de ésta manera, que se dirijan las acciones organizacionales en consonancia con los objetivos planteados.

**Tabla 1.** Variable: Toma de decisiones

| Dimensiones | Promedio | Desviación |
|---|---|---|
| Técnicas e instrumentos utilizados en el análisis financiero para la toma de decisiones | 3,43 | 0,51 |
| Efectividad de las estrategias financieras | 3,94 | 0,19 |
| Promedio General | 3,68 | 0,35 |

Fuente: Los autores (2013).

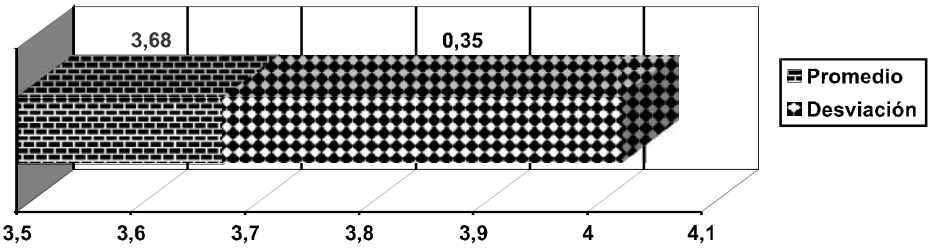


**Gráfico 1.** Variable: Toma de decisiones

Fuente: Los autores (2013).

En consideración a lo anterior, plantea Perdomo (2004), que la toma de decisiones, consiste en elegir de un conjunto de alternativas factibles, la mejor, mediante un proceso de recopilación de datos significativos, análisis, planeación y control financiero e implantación de la acción necesaria, para solución de problemas y logro de metas y objetivos preestablecidos por la empresa.

La comparación de la información que indica los procedimientos probables de varias alternativas, tiene como finalidad determinar cuál es la alternativa que con mayor satisfacción logra o cumple con los objetivos deseados; desde luego, la elección está influida por la apreciación relativa y la conducta y actitud personal del decisor o decisores. En lo que se refiere al segundo objetivo específico, orientado a identificar las técnicas e instrumentos utilizados en el análisis financiero para la toma de decisiones en las instituciones objeto de estudio, se presentan los siguientes resultados: (Tabla 2-Gráfico 2)

**Tabla 2.** Dimensión: Técnicas e instrumentos utilizados en el análisis financiero para la toma de decisiones

| Indicadores | Promedio | Desviación |
|---|---|---|
| Método vertical | 3,38 | 0,57 |
| Método horizontal | 2,80 | 0,63 |
| Ratios o razones financieras | 4,10 | 0,32 |
| Promedio General | 3,43 | 0,51 |

Fuente: Los autores (2013).

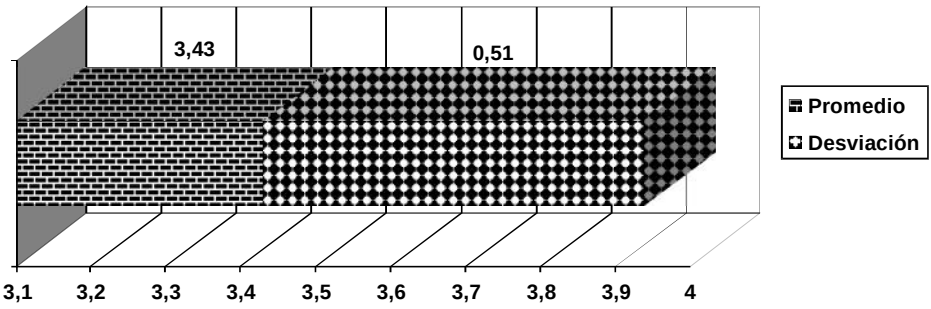


**Gráfico 2.** Dimensión: Técnicas e instrumentos utilizados en el análisis financiero para la toma de decisiones

Fuente: Los autores (2013).

Para la dimensión técnicas e instrumentos utilizados en el análisis financiero para la toma de decisiones, se evidencia un promedio de 3.43, con una muy baja dispersión de 0.51; ubicándose dentro de la categoría alta; afirmando que dentro de las instituciones analizadas se ejecuta el método vertical, horizontal y los ratios o razones financieras.

El análisis financiero para Ortiz (2005), consiste en recopilar los estados financieros para comparar y estudiar las relaciones existentes entre los diferentes grupos de cada uno y observar los cambios presentados por las distintas operaciones de la empresa. La interpretación de los datos obtenidos, mediante el análisis financiero, permite a la gerencia medir el progreso comparando los resultados alcanzados con las operaciones planeadas y los controles aplicados, además informa sobre la capacidad de endeudamiento, su rentabilidad y su fortaleza o debilidad financiera, esto facilita el análisis de la situación económica de la empresa para la toma de decisiones. (Tabla 3-Gráfico 3)

**Tabla 3.** Indicador: método vertical

| Ítems | Promedio | Desviación |
|---|---|---|
| 1 | 4,10 | 0,32 |
| 2 | 3,20 | 0,63 |
| 3 | 3,20 | 0,63 |
| 4 | 3,20 | 0,63 |
| 5 | 3,20 | 0,63 |
| Promedio General | 3,38 | 0,57 |

Fuente: Los autores (2013).

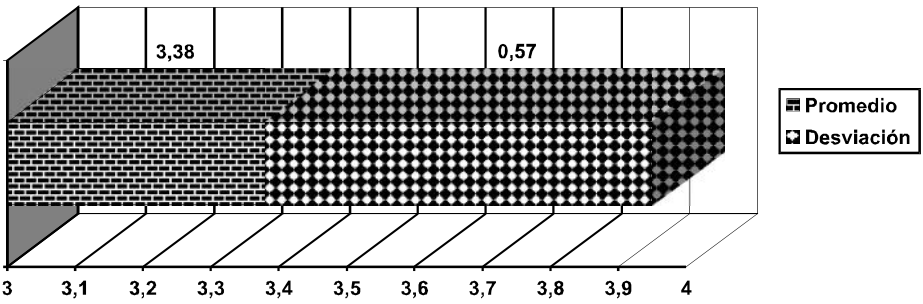


**Gráfico 3.** Indicador: Método vertical

Fuente: Los autores (2013).

Para el indicador método vertical, arrojó un promedio de 3.38, con una muy baja dispersión de 0.57; ubicándose dentro de la categoría moderada; afirmando que la caja de ahorro analiza sus estados financieros a través del método de análisis vertical y luego decide en función de los resultados arrojados; adicionalmente, el análisis vertical, por ser un método estático al reflejar la situación financiera de la caja de ahorro en un momento dado, permite tomar las decisiones a tiempo en las mismas.

Del mismo modo, señalan que la técnica de análisis vertical se emplea en la caja de ahorro para analizar el porcentaje que representa cada partida sobre el total del balance general, para tomar decisiones y, para analizar el estado de ganancias y pérdidas de la caja de ahorro, el total de los ingresos se considera equivalente al 100% y luego, se calcula la proporción de otras partidas de ese estado financiero con relación a ese total, para tomar decisiones; además, la caja de ahorro utiliza el método de análisis vertical en sus estados financieros para la toma de decisiones.

Para Perdomo (2004), el análisis vertical consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total de activos o total de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados. (Tabla 4-Gráfico 4)

**Tabla 4.** Indicador: Método horizontal

| Ítems | Promedio | Desviación |
|---|---|---|
| 6 | 2,80 | 0,63 |
| 7 | 2,80 | 0,63 |
| 8 | 2,80 | 0,63 |
| 9 | 2,80 | 0,63 |
| Promedio General | 2,80 | 0,63 |

Fuente: Los autores (2013).

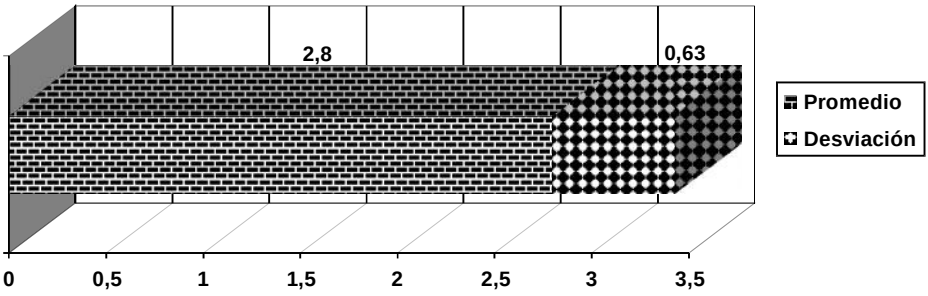


**Gráfico 4.** Indicador: Método horizontal

Fuente: Los autores (2013).

Para el indicador método horizontal, se alcanzó un promedio en las respuestas de los encuestados de 2.80, con una muy baja dispersión de 0.63; ubicándose dentro de la categoría moderada; afirmando que la caja de ahorro analiza sus estados financieros a través del método de análisis horizontal y luego decide en función de los resultados arrojados; igualmente, aplica la técnica de análisis horizontal en sus estados financieros, por ser un método dinámico y permitirle tomar decisiones, al poder observar los cambios ocurridos en los diferentes períodos económicos.

Adicionalmente, los encuestados señalan que la caja de ahorro emplea esta técnica de análisis de aumento y disminuciones, para comparar los estados financieros de fechas sucesivas de la institución, y calcular, las variaciones que experimentan los valores de los rubros que contienen los estados financieros, para tomar decisiones y, toma en cuenta los resultados del análisis horizontal, para facilitar la toma de decisiones.

Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. Este análisis es de gran importancia para la empresa, porque mediante él se informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos; también permite definir cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha. (Tabla 5-Gráfico 5)

**Tabla 5.** Indicador: Ratios o razones financieras

| Ítems | Promedio | Desviación |
|---|---|---|
| 10 | 4,10 | 0,32 |
| 11 | 4,10 | 0,32 |
| 12 | 4,10 | 0,32 |
| 13 | 4,10 | 0,32 |
| 14 | 4,10 | 0,32 |
| 15 | 4,10 | 0,32 |
| 16 | 3,20 | 0,63 |
| 17 | 4,10 | 0,32 |
| 18 | 5,00 | 0,00 |
| Promedio General | 4,10 | 0,32 |

Fuente: Los autores (2013).

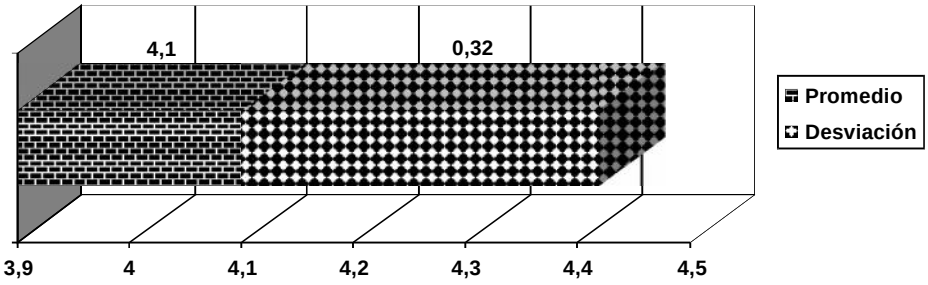


**Gráfico 5.** Indicador: Ratios o razones financieras

Fuente: Los autores (2013).

En cuanto al indicador ratios o razones financieras, se alcanzó un promedio de 4.10, con una muy baja dispersión de 0.32; ubicándose dentro de la categoría alta; afirmando los encuestados que la caja de ahorro analiza sus estados financieros a través de razones financieras, como solvencia, liquidez, endeudamiento a corto y largo plazo, rentabilidad, entre otras, las cuales le permite tomar decisiones, y así lo hace; también, indican que las razones son instrumentos de análisis que le proporcionan al analista de la caja de ahorro indicios y síntomas de las condiciones de ésta.

De igual forma, señalan que en la caja de ahorro se interpretan las razones financieras en forma apropiada, las cuales llevan a tomar decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos; del mismo modo, las razones aplicadas a la caja de ahorro han señalado áreas que requieren investigación y estudio más profundos y, se han tomado decisiones importantes de financiamiento en la caja de ahorro de acuerdo a los índices obtenidos en las razones financieras que se han implementado.

Además de lo planteado, los encuestados señalan que los indicadores financieros que se aplican al análisis de los estados financieros de la caja de ahorro, para tomar decisiones son: razones de solvencia y liquidez, razones de actividad, razones de endeudamiento, y las razones de rentabilidad y, se aplican e interpretan las razones financieras para analizar y supervisar el desempeño de dichas empresas, donde las fuentes básicas de datos para el análisis de razones, son el estado de resultados y el balance general. Por su parte, las razones simples tiene un gran valor práctico para la caja de ahorro, puesto que permite obtener un número ilimitado de razones e índices que sirven para determinar la liquidez, solvencia, estabilidad, solidez y rentabilidad, los periodos de cobro de los préstamos que ha otorgado y pago a proveedores.

Las razones permiten en general obtener información que sirven para analizar ampliamente la situación económica y financiera de la caja de ahorro. Según Amat (2003), los ratios no se acostumbran a estudiar solos sino que se comparan con: ratios de la misma empresa para estudiar su evolución, ratios presupuestados por la empresa para un determinado período. Así, puede compararse lo que la empresa se había trazado como objetivo con la realidad, los ratios son ideales de tipo general

para comprobar en que situación se encuentra la empresa en relación a lo que se considera ideal o razonable.

Las razones son instrumentos de análisis que, proporcionan al analista indicios y síntomas de las condiciones de la empresa cuando se interpretan en forma apropiada, también pueden señalar áreas que requieren investigación y estudio más profundos. Dado que las razones, así como otros instrumentos de análisis, se orientan hacia el futuro, el analista debe ser capaz de ajustar los factores presentes en una relación a su forma y magnitud probables en el futuro.

## Conclusiones

Con mucha frecuencia se emplean los métodos vertical, horizontal, así como ratios o razones financieras; logrando de ésta manera, tomar decisiones acertadas en el área contable y financiera en las instituciones objeto de estudio.

Las razones son instrumentos de análisis que, proporcionan al analista indicios y síntomas de las condiciones de la empresa cuando se interpretan en forma apropiada.

Afirman los encuestados que la caja de ahorro analiza sus estados financieros a través de razones financieras, como solvencia, liquidez, endeudamiento a corto y largo plazo, rentabilidad, entre otras, las cuales le permite tomar decisiones, así también, indican que las razones son instrumentos de análisis que le proporcionan al analista de la caja de ahorro indicios y síntomas de las condiciones de ésta.

De igual forma, señalan que en la caja de ahorro se interpretan las razones financieras en forma apropiada, las cuales llevan a tomar decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos. Así también, la técnica de análisis vertical se emplea en la caja de ahorro para analizar el porcentaje que representa cada partida sobre el total del balance general, para tomar decisiones y, para analizar el estado de ganancias y pérdidas.

## Agradecimiento

Se agradece a los directivos de los consejos de administración de las cajas de ahorro y préstamo de las instituciones de educación superior pública del municipio Cabimas Estado Zulia, por la colaboración prestada en la realización de la investigación, así como también, a los asesores y demás personas que de una forma u otra ayudaron al objeto del estudio.

## Referencias bibliográficas

Amat, Oriol. (2003). Análisis de estados financieros. 7ª edición. Barcelona, España, Ediciones Gestión 2000 S.A.

Block, S. y Hirt, G. (2005). **Administración financiera.** 11a. Edición. Traducido por: Jaime Gómez Mont Araiza; Susana Pontón Becerril, México, D. F., MacGraw-Hill.

Bodie, Z. y Merton, R. (2003). **Finanzas.** Primera edición revisada. Traducción: Francisco Reyes Guerrero. Revisión técnica: José Gómez Villarreal, Fernando Fabre M. Editorial Prentice Hall, Pearson Educación, México, D.F.

García, Alberto (2006). **Caja de Ahorro.** Revisión corrección y actualización: Carlos Grimaldo Lorente. Caracas Venezuela, Editorial Panapo de Venezuela, C.A.

Gitman Lawrence. (2003). **Principios de administración financiera.** Décima Edición. Traducido por: Elisa Núñez Ramos, México, Editorial Pearson.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar. (2003). **Metodología de la investigación.** Tercera Edición. México, D.F. McGraw-Hill.

Ortiz, Alberto. (2005). **Gestión financiera y diagnóstico estratégico.** Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. Bogotá. Colombia.

Perdomo, A. (2004). Toma de decisiones financieras. **Resolución de casos.** Primera Edición. Editorial Thomson. México, D.F.

Salazar, D. (2007). Procedimiento para la toma de decisiones de financiamiento a corto plazo en empresas de servicios del área de instrumentación del municipio lagunillas. Trabajo de grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Financiera. Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt". Cabimas, Zulia.

Van Horne, J. y Wachowicz, Jr. (2002). **Fundamentos de Administración Financiera.** Undécima edición. Traducido por: Gustavo Pelcastre Ortega, México, D. F., Prentice Hall, Pearson Educación de México, S.A.

Impacto Científico
**Revista arbitrada 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
**Revista arbitrada 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

**Impacto Científico Vol. 9 Nº 1**
Se terminó de imprimir en junio de 2014
en los talleres gráficos de Ediciones Astro Data S.A.
Telf: 0261-7511905 / Fax: 0261-7831345
Correo electrónico: edicionesastrodata@cantv.net
Maracaibo, Venezuela