ISSN 1856-5042
Depósito legal pp 200602ZU2811

Impacto Científico

Revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-COL

Vol. 9, Nº 2 Julio-Diciembre 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 2 Julio-Diciembre 2014

Contenido

Pág.

Editorial *195*

Presentación *199*

Satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido en centros hospitalarios públicos
User Satisfaction With Regard to the Service Offered in Public Hospitals
Caterina Clemenza, Rubén Araujo, Jeffry Ferrer y Caterina Araujo *203*

Quitosano como coagulante en un sistema de flotación durante el tratamiento de aguas residuales de un matadero de aves
Chitosan as Coagulant in a Flotation System During the Treatment of Poultry Slaughterhouse Wastewater
Yaxcelys Caldera, Edixon Gutiérrez, Henyuri Albarrán, Pedro Navarro y Mayra Sánchez *215*

Empresa respondable como herramienta en la gestión social
Responsible Company as a Management Tool
Migdalia Caridad, María Isabel Castellano y Carmen Salazar Llamarte *228*

Planificación en las escuelas de la parroquia Alonso de Ojeda municipio Lagunillas
Planning in Schools of the Alonso Ojeda Parish, Lagunillas Municipality
Romelia Padrón, Zolange Lugo, Egilde Zambrano y Sunny Perozo. *245*

Innovación tecnológica y competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago
Technological Innovation and Competitiveness in Public University Institutions on the East Lake Coast
Dionisis Reyes, Yajaira Alvarado, Marle Martínez, Nelson Labarca. *261*

Estrategias facilitativas para reforzar conocimientos previos en la cátedra Cálculo I del Núcleo LUZ COL
Facilitative Strategies for Reinforcing Prior Knowledge in the Subject of Calculus I at the East Lake Coast Campus
Pedro Martínez, Edith Rondón, Verónica González, Marbelis Salas y Alberto González *275*

Capital humano factor potencial para el emprendimiento sostenible
Human Capital: Potential Factor for Sustainable Entrepreneurship
Yamaru Chirinos y Luis Ramos 296

Derechos constitucionales de los contribuyentes del impuesto sobre las actividades económicas en la ordenanza del municipio Cabimas
The Constitutional Rights of Taxpayers Regarding Economic Activities in the Town Ordinance for the Cabimas Municipality
Amelia Ávila, Jorelitze Isea, Paola Castellano, René Hernández y Niria Quintero 307

Difusión del conocimiento en universidades por medio de estrategias de estudios a distancia
Knowledge Diffusion in Universities Through Distance Education Strategies
Adriana Díaz Portillo 318

Ética gerencial en los sistemas de e-learning
Managerial Ethics in E-Learning Systems
Alonso Larreal 333

Abordaje de los comportamientos violentos en los estudiantes
Approaching Violent Behavior in Students
Keyla Velandia y Blanca Odreman 348

Responsabilidad social en las instituciones de educación universitaria y el rol del estudiante en su condición de adulto
Social Responsibility in University Education Institutions and the Role of the Student in His/her Condition as an Adult
Doris Gutiérrez 358

Habilidades comunicativas del gerente en las organizaciones complejas
Communicative Skills of The Manager in Complex Organizations
Moraima Romero Silva 368

Estrategias de enseñanza para la promoción del aprendizaje significativo en el área castellano y literatura
Teaching Strategies for Promoting Significant Learning in the Area of Spanish and Literature
Nancy Godoy y Luis Vera Guadrón 381

Índice Acumulado 2014 403

Normas de publicación 415

Instructions for autors 418

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 195 - 197

Editorial

Los avances tecnológicos ofrecen la posibilidad al mundo académico de innovar, hacer reingeniería constante de los procesos de aprendizaje y facilitar espacios para la actualización profesional, en una búsqueda constante de la excelencia.

Diversas son las herramientas disponibles en el proceso generación de conocimiento, donde la incorporación de los avances tecnológicos a la acción educativa e investigativa resulta fundamental, en sintonía con las perspectivas de desarrollo que nuestra sociedad demanda.

En ese contexto, la Educación a Distancia (EAD), pasó de la dimensión futurista al presente, apoyada por tales avances, que bajo la forma de Internet, las TIC y la World Wide Web, han signado de un vértigo transformador el accionar de quienes hacen vida en los espacios académicos universitarios; permitiendo el desarrollo, a escala planetaria, del e-learning y facilitando el acceso y la circulación del conocimiento.

De las muchas derivaciones de la Educación a Distancia, una marcó un antes y un después en el proceso de aprendizaje: extrapolar el espacio físico de un salón de clase a un espacio virtual en el cual, con la misma eficiencia y logrando los mismos objetivos, se realiza la praxis educativa. En efecto, la web como recurso instruccional, permitió la reproducción de entornos que simulan aulas, laboratorios, sesiones de clase y hasta planes universitarios completos.

Sin embargo, la web 1.0 creada por Tim Berners-Lee en la década de los noventas y su actualización, conocida como web 2.0, provocaban, incluso en sus creadores del CERN, sentimientos de frustración por sus limitaciones. Entre estas se cuentan la enorme dificultad que supone para el usuario encontrar la información que busca, y la inexistencia de protocolos universales pues cada empresa creó su propio entorno (API) produciéndose así guetos que han impedido la comunicación entre usuarios de distintos software o jardines amurallados como los denomina Berners-Lee.

Atendiendo a esas limitaciones, surge la Web Semántica o Web 3.0, la cual se perfila como una extensión de la Web actual, en la cual se dota a la información de un significado. El uso de la Web 2.0 implicaba a personas buscando y utilizando la información encontrada; mientras que la Web 3.0 promete soportar estos procesos en herramientas automatizadas. El propósito de la Web Semántica a nivel educativo, es lograr agentes software que interpreten el significado de los contenidos de la Web, para ayudar a los usuarios a desarrollar sus tareas.

La EAD 3.0 mantiene los mismos enunciados que la EAD 2.0; es decir, ambos son sistemas educativos basados en la tecnología en función de la educación, sin barreras espaciales ni perfil de los discentes. Sin embargo, supera a su predecesora pues subsana las principales dificultades que enfrentaba el usuario al navegar por la red; a saber, sobrecarga cognitiva, dificultad de recordar contraseñas de acceso y selección de recursos adecuados.

La EAD 3.0 ofrece programas que ayudan a los discentes a decidir qué unidades de aprendizaje se corresponden con sus conocimientos previos o cuáles se adaptan de la mejor manera a su estilo de aprendizaje predominante, contando con un esquema de navegación semántico que permite guardar la traza y facilitar la selección de itinerarios de aprendizaje óptimos.

En este nuevo escenario de aprendizaje, los discentes se constituyen en los actores centrales del proceso formativo y el docente, ocupa el rol de facilitador de estrategias de aprendizaje. Sin duda alguna, la educación a distancia se apoya en la información disponible en la web.

Las nuevas herramientas web 3.0 y su utilización en pro del máximo aprovechamiento del cúmulo interminable de información disponible en internet, permite a estudiantes e investigadores, poner en marcha una estrategia eficaz para publicar en revistas científicas y conseguir un impacto real de sus investigaciones.

Todo el sistema de educación superior debe dar apertura a estas tecnologías, en un acercamiento real a la globalidad del conocimiento, contribuyendo a reducir cada vez más las asimetrías existentes con otros pares académicos locales y mundiales, en cuanto a las herramientas, profundidad y pertinencia de la acción investigativa.

El objetivo es promover desde las universidades, la búsqueda de opciones que permitan incentivar el enriquecimiento intelectual, desde un quehacer innovador y creativo. En tal sentido, la web 3.0 en ambientes educativos permite a los investigadores mejorar la organización y gestión del conocimiento. En ese contexto, las revistas científicas forman parte de las opciones para obtener información disponible en la web, lo cual les permite ampliar su formación, actualizar sus conocimientos y difundir los resultados de sus esfuerzos intelectuales, con el apoyo de los más recientes avances tecnológicos.

El Núcleo Costa Oriental del Lago, de La Universidad del Zulia, fortalece la investigación como eje transversal de sus procesos académicos a través de su revista *Impacto Científico*, publicación arbitrada e indizada, disponible en formato impreso y digital, la cual durante ocho años ininterrumpidos se ha convertido en referencia académica, trabajando de forma permanente en su periodicidad y calidad editora.

Se presenta este Volumen 9, Número 2, julio-diciembre 2014, como parte de un esfuerzo interinstitucional mancomunado para dar visibilidad a los resultados de los trabajos de investigación que se reciben y se arbitran desde las revistas *Impacto Científico* y REDHECS, revista arbitrada del Centro de Investigación de Humanidades y Educación (CIHE) de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, URBE.

En mi condición de Vicerrector Académico de la URBE, es un honor escribir este editorial, esperando que en el venidero año, ambas casas de estudios superiores podamos cumplir las metas académicas, reforzando aún más la calidad de nuestras revistas científicas, difundiendo las producciones intelectuales y promoviendo el intercambio de saberes. El compromiso es con la academia y continuaremos propiciando espacios para fortalecer la difusión del conocimiento científico, con una concepción integral, interdisciplinaria y transdisciplinaria de la realidad social.

Doctor René Aguirre Bracho

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 199 - 202

Presentación

Este número de la Revista ***Impacto Científico*** corresponde al último del año 2014, en el cual nuevamente estamos abriendo una discusión desde la temática propuesta de interés multidisciplinario, en el se conjugan artículos de autores nacionales e internacionales con diversidad de temas, en nuestro esfuerzo por mantener abierto un espacio plural para el debate sobre tópicos de actualidad en las ciencias del saber de nuestro Núcleo LUZ-COL: Ingeniería, Economía y Educación.

Esta edición de la revista se ha elaborado en ocasión al octavo aniversario de la misma en el Núcleo Costa Oriental del Lago, de la Universidad del Zulia, contando en nuestro haber con diecisiete (17) ediciones. Resaltando que este número, en especial, constituye la primera experiencia de una edición compartida con otra revista, en específico se establece un intercambio de artículos con la Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social, REDHECS, editada por el Centro de Investigación de Humanidades y Educación, CIHE, de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, (URBE). Así, en este número contamos con trabajos arbitrados de ambas revistas y se comparte la editorial.

Este número comienza con la Editorial, escrita por el Doctor René Aguirre Bracho, Vicerrector Académico de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), en la cual hace énfasis en que el Núcleo Costa Oriental del Lago, de La Universidad del Zulia, fortalece la investigación como eje transversal de sus procesos académicos a través de su revista *Impacto Científico*, publicación arbitrada e indizada, la cual durante ocho años ininterrumpidos se ha convertido en referencia académica, trabajando de forma permanente en su periodicidad y calidad editora. De igual manera resalta, el Doctor René Aguirre Bracho, el esfuerzo interinstitucional mancomunado para dar visibilidad a los resultados de los trabajos de investigación que se reciben y se arbitran desde las revistas Impacto Científico y REDHECS.

En esta edición especial abrimos con un artículo de Caterina Clemenza, Rubén Araujo, Jeffry Ferrer y Caterina Araujo quienes hacen un análisis sobre la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido por los centros hospitalarios públicos adscritos al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Los resultados obtenidos les permitieron caracterizar el perfil de los usuarios, identificar las necesidades y los motivos para acudir a esos centros médicos y determinar la percepción sobre el servicio recibido a fin de lograr satisfacer sus necesidades y requerimientos futuros.

En el siguiente artículo "Quitosano como coagulante en un sistema de flotación durante el tratamiento de aguas residuales de un matadero de aves" los investigadores: Yaxcelys Caldera, Edixon Gutiérrez, Henyuri Albarrán, Pedro Navarro y Mayra Sánchez, plantean como objetivo determinar la eficiencia del quitosano como coagulante en un sistema de flotación durante el tratamiento de aguas residuales de un matadero de aves (ARMA).

Desde la Corporación Universidad de la Costa Colombia en conjunto con la Universidad Privada Rafael Belloso Chacín (URBE), Migdalia Caridad, María Isabel Castellano y Carmen Salazar Llamarte nos presentan su artículo titulado: "Empresa respondable como herramienta en la gestión social", en el cual se trazaron como objetivo caracterizar la empresa respondable en su gestión de ente responsable socialmente. Como conclusión establecen la necesidad de auditorías periódicas y difusión de información de manera explícita a través de medios al alcance de la ciudadanía, con interés de lograr la transparencia en la gestión del gobierno corporativo relacionada con proyectos sociales.

Otro trabajo interesante nos presentan Romelia Padrón, Zolange Lugo, Egilde Zambrano y Sunny Perozo, quienes hacen una identificación del proceso de planificación que lleva a cabo el personal directivo de las escuelas de la parroquia Alonso de Ojeda, municipio Lagunillas. Concluyen que el proceso de planificación se lleva a cabo medianamente, dado que se presentan debilidades en los indicadores que lo conforman, a saber: análisis de la situación actual, determinación de objetivos, elección de estrategias y determinación de recursos.

Seguidamente los investigadores Dionisis Reyes, Yajaira Alvarado, Marle Martínez y Nelson Labarca analizan la relación entre la innovación y la competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. Concluyen que la universidad para mantenerse en competencia, y así poder liderar el segmento de mercado donde se encuentra inmersa y luego expandirlo a nuevos mercados, le resulta conveniente la aplicación de un proceso de mejoramiento continuo, apalancándose en la innovación tecnológica.

En el siguiente artículo "Estrategias facilitativas para reforzar conocimientos previos en la cátedra Cálculo I del Núcleo LUZ-COL" los investigadores Pedro Martínez, Edith Rondón, Verónica González, Marbelis Salas y Alberto González, plantean como objetivo proponer estrategias facilitativas como herramienta para reforzar conocimientos que posee el estudiante, previos a la Unidad Curricular Cálculo I del Programa de Ingeniería de la Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

También se cuenta con el artículo de los investigadores Yamaru Chirinos y Luis Ramos, titulado: "Capital humano factor potencial para el emprendimiento sostenible", donde plantean que el propósito central del trabajo, con base a algunas reflexiones teóricas, fue generar aportes teóricos sobre la importancia del capital humano como factor potenciador para el emprendimiento sostenible.

Amelia Ávila, Jorelitze Isea, Paola Castellano, René Hernández y Niria Quintero del Núcleo Costa Oriental del Lago, de la Universidad del Zulia, en su artículo titulado: "Derechos constitucionales de los contribuyentes del impuesto sobre las actividades económicas en la ordenanza del municipio Cabimas" se plantearon como propósito analizar los derechos constitucionales de los contribuyentes establecidos en la ordenanza del impuesto sobre las actividades económicas en el municipio Cabimas.

La docente investigadora de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), Adriana Díaz Portillo, presenta su artículo titulado "Difusión del conocimiento en universidades por medio de estrategias de estudios a distancia" quien se enfoca en analizar la difusión del conocimiento en universidades por medio de estrategias de estudios a distancia. Como conclusión obtuvo que, las universidades no posean suficiente manejo de estrategias de estudios a distancia para implementarlas en la difusión del conocimiento de cada facultad o escuela, mostrando un interés en la utilización de tecnologías duras solo pro tecnicismo hacia la planificación de estrategias de negocios.

Continúan las investigaciones con un trabajo de Alonso Larreal, de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), quien en su artículo "Ética gerencial en los sistemas de e-learning" evidenció en sus resultados que los principios éticos de los sistemas de e-learning están arraigados a las instituciones, y tanto la práctica gerencial como la actitud de los docentes tienen un alto componente ético.

A continuación, siguen Keyla Velandia y Blanca Odreman de la Universidad Privada Rafael Belloso Chacín (URBE) con su trabajo "Abordaje de los comportamientos violentos en los estudiantes" en el que concluyen que entre las causas de los comportamientos violentos de los estudiantes se encuentra una escasa educación en valores, ambientes conflictivos, personas agresivas dentro del círculo familiar, la ausencia de talleres y actividades de convivencias estudiantiles, arrojando las consecuencias de conductas inadecuadas e incidiendo en el proceso de aprendizaje.

Por su parte, Doris Gutiérrez, investigadora de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacin (URBE), en su articulo "Responsabilidad social en las instituciones de educación universitaria y el rol del estudiante en su condición de adulto" tuvo como objetivo analizar el cumplimiento de la responsabilidad social en las instituciones universitarias y el rol del estudiante en su condición de ser adulto. El estudio lo justifica ante las constantes amenazas de acciones irregulares, que adversan el proceso de socialización, por lo que la Universidad como ente formadora de seres humanos críticos, reflexivos, imaginativos y productivos, a fin de lograr una mejor convivencia y cultura de paz, pone en práctica La Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (2005) y da cumplimiento a la Responsabilidad Social.

Así mismo, Moraima Romero Silva, de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacin (URBE), en su producto científico "Habilidades comunicativas del gerente en las organizaciones complejas" concluye que en el contexto de las organizaciones complejas, los gerentes y el personal deben mantener siempre algún tipo de interac-

ción. La presencia de dificultades en la comunicación atribuible a diversas causas, entre ellas las debilidades en el manejo de habilidades comunicativas, puede desencadenar pobreza en las relaciones interpersonales. Por lo tanto, comunicar con eficacia a través del desarrollo de estas, es necesario para mantener el contacto entre el talento humano que conforma las organizaciones.

Se finaliza con el artículo de Nancy Godoy y Luis Vera Guadrón, de la Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada-Trujillo y la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacin (URBE), con su trabajo "Estrategias de enseñanza para la promoción del aprendizaje significativo en el área castellano y literatura" en el que concluyen que los docentes del área de Castellano y Literatura utilizan con moderada frecuencia las estrategias orientadas a promover el aprendizaje significativo, en la dimensión condiciones para el aprendizaje significativo se obtuvo alta presencia de estudiantes y docentes que afirman que casi siempre están dadas las condiciones para un aprendizaje significativo.

Para cerrar la presente edición se quiere resaltar que el Núcleo Costa Oriental del Lago, de la Universidad del Zulia, a través de su Revista Arbitrada Impacto Científico, se complace en poner a su disposición los espacios de la revista para la presentación de sus producciones científicas en sus dos números anuales junio y diciembre, manteniendo así la continuidad de la revista.

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 2, 2014, pp. 203 - 214

Satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido en centros hospitalarios públicos

Caterina Clemenza*, Rubén Araujo, Jeffry Ferrer y Caterina Araujo
**Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.*
caterinaclemenza@yahoo.es

Resumen

El artículo tiene como propósito analizar la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido por los centros hospitalarios públicos adscritos al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. El tipo de investigación es descriptiva, con diseño transeccional, no experimental y de campo. Se consideró como población los usuarios que acuden a estos hospitales, ubicados los municipios Maracaibo y San Francisco del estado Zulia. Se diseñó un instrumento de recolección de datos el cual fue sometido a validez y confiabilidad a través del método Alfa de Cronbach obteniéndose un 98%. Se estableció un muestreo no probabilístico por cuotas, con un tamaño de la muestra de 270 usuarios, asignándole 54 sujetos a cada unidad de análisis abordada las cuales fueron: Hospital Dr. Adolfo Pons, Hospital Dr. Manuel Noriega Trigo, Centro Ambulatorio Sur Maracaibo, Centro Ambulatorio Sabaneta y Centro Médico Norte Maracaibo. Los resultados permitieron caracterizar el perfil de los usuarios, identificar las necesidades y los motivos para acudir a esos centros médicos y determinar la percepción sobre el servicio recibido a fin de lograr satisfacer sus necesidades y requerimientos futuros.

Palabras clave: satisfacción de los usuarios, calidad de servicio, necesidades, motivos, percepción.

User Satisfaction With Regard to the Service Offered in Public Hospitals

Abstract

The paper aims to analyze user satisfaction with the service offered by public hospitals assigned to the Venezuelan Social Security Institute. The research is descriptive, with a cross-sectional, non-experimental, field design. The population was defined as the users who go to these hospitals, located in the Maracaibo and San Francisco Municipalities of the State of Zu-

RECIBIDO: 16/07/2014 ACEPTADO: 30/10/2014

lia. A data collection instrument was designed, which was subjected to validity and reliability tests using the Cronbach Alpha method, yielding 98%. A non-probability quota sampling with a sample size of 270 users was established, assigning 54 subjects to each unit of analysis: the Dr. Adolfo Pons Hospital, Dr. Manuel Noriega Trigo Hospital, Maracaibo South Outpatient Center, Sabaneta Outpatient Center and North Maracaibo Medical Center. Results made it possible to characterize the user profile, identify needs and motives of those who attend these medical centers and determine the perception of the service they received to achieve their needs and future requirements.

Keywords: customer satisfaction, service quality, needs, motives, perceptions.

Introducción

En los últimos años el mundo ha evolucionado a gran velocidad, ante las políticas impuestas por la globalización, los avances tecnológicos, presiones económicas y la aparición de un gran número de competidores con una amplia variedad de productos y una creciente demanda de los mismos, influenciados por una creciente población que demanda cada día servicios que brinden una mejor calidad, trayendo como resultado la aparición de nuevos retos y oportunidades en calidad. A esta realidad no se ha escapado el sector salud por ser un ente que proporciona servicio, se hace cada vez más necesario el desarrollo de estrategias que permitan mejorar la calidad y garanticen no solo la prestación del servicio sino la satisfacción a sus usuarios.

Ante esto todas las organizaciones prestadoras de servicios de salud enfrentan la necesidad de mejorar la calidad brindada para hacerlos más competitivos en el mercado y que su orientación este dirigida a garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de dichas instituciones para comprometerlos con la organización.

Para Cobra (2000), la calidad del servicio, es un concepto formulado a la luz de la percepción del consumidor y solo puede definirse con base a las especificaciones que satisfagan las necesidades. En otros términos el consumidor es quién determina la calidad. Según Zeithaml y Bitner (2002), la calidad del servicio es un componente primordial de las percepciones del cliente. En el caso de los servicios puros, la calidad es el elemento que predomina en las evaluaciones de los clientes. En los casos que ofrecen el servicio al cliente o los servicios en combinación con un producto físico, la calidad en el servicio también puede ser fundamental para determinar la satisfacción del cliente. El cliente en todas las situaciones siempre va a dar una percepción de la calidad del servicio de acuerdo a su satisfacción.

Por su parte Hoffman y Bateson (2002), definen la calidad de los servicios como una actitud a largo plazo debida a una evaluación global de un desempeño y esta entrelazada con la satisfacción de los clientes, aunque la relación entre ambas no es muy clara, ya que hay quienes piensan que satisfacción de los clientes produce la calidad percibida en los servicios, mientras que otros piensan que la calidad de los servicios lleva a la satisfacción de los clientes.

Para ofrecerles a los clientes un conjunto consistente de experiencias satisfactorias que se traduzcan en una evaluación de la calidad elevada, se necesita que toda la organización se concentre en esa tarea. La empresa debe entender, detalladamente, las necesidades de los consumidores, así como las limitaciones de las operaciones con las que opera, además debe concentrarse en la calidad y el sistema debe estar diseñado de modo que respalde dicha misión, controlándolo debidamente y brindando servicios de acuerdo con el propósito de su diseño.

Los servicios de los centros hospitalarios no escapan de esta situación, los cuales deben buscar la manera de adaptarse a las exigencias del mercado con el fin de obtener una ventaja competitiva. El sector salud aun cuando tienen características diferentes a los productos e implicaciones relacionadas en sus operaciones, puede ser descrito por sus aspectos propios.

Según Cobra, (2000), la calidad de servicio de salud se puede determinar conforme a estándares estadísticos de ocurrencia y cura de una enfermedad, por encima, o por debajo del promedio. Sin embargo, debe decirse que la calidad en la salud tiene un fuerte componente subjetivo y emocional cuando el cliente juzga la atención. En este caso, los resultados alcanzados pueden estar dentro de patrones de calidad y el cliente quizá no lo valorice adecuadamente por motivos emocionales. Siendo así la satisfacción se ve cuando el paciente o usuario se siente bien porque se cumplieron sus expectativas relacionadas con la atención. No obstante, es bueno observar que normalmente un usuario nunca queda totalmente satisfecho pues siempre hay algún aspecto que le genera insatisfacción.

En el caso de la prestación del servicio de salud, es importante que el usuario o paciente sienta la confianza de que está colocando su salud en manos de quienes le van a resolver su situación en ese momento; que el diagnóstico efectuado sea acertado y que el tratamiento sea aplicado en la forma indicada.

Para el abordaje de la temática se plantea una investigación descriptiva, con un diseño transeccional y de campo. La población de estudio estuvo determinado por los usuarios de los hospitales adscritos al I.V.S.S de los Municipios Maracaibo y San Francisco del estado Zulia. Se estableció como tamaño de la muestro 270 usuarios de éstos centros médicos públicos. El muestreo fue no probabilístico por cuotas, donde a cada unidad de análisis se le asignó una porción de la muestra, quedando representados por 54 usuarios de cada uno de los hospitales abordados, los cuales fueron: Hospital Dr. Adolfo Pons, Hospital Dr. Manuel Noriega Trigo, Centro Ambulatorio Sur Maracaibo, Centro Ambulatorio Sabaneta, Centro Médico Norte Maracaibo.

Se diseñó un instrumento, contentivo de las dimensiones e indicadores que permitieron desarrollar la variable objeto de estudio. Este cuestionario fue sometido a validez y confiabilidad, empleando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose

98% de confiabilidad. El instrumento tiene una escala de cinco alternativas de respuestas para la percepción, observándose en detalle en la tabla 3; donde además se muestra información sobre el rango donde se ubican los promedios ponderados y la presencia de la categoría de análisis.

Algunas consideraciones teóricas

Percepciones del cliente sobre el servicio

La percepción es el proceso mediante el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan la información con el objeto de formarse una imagen sensata del mundo (Kotler y col 2004). El cliente al percibir una situación, realiza un proceso de selección, donde solo recibirá una pequeña porción de los estímulos a los cuales está expuesto. Este proceso está determinado por la naturaleza del estímulo, donde los aspectos sensoriales son importantes para impactar la intensidad de la selección. Y por los aspectos internos del individuo, donde las expectativas y los motivos son pilares fundamentales en la selección que el cliente hace ante ciertos estímulos.

Una vez hecho el proceso de selección, el individuo organiza estímulos y luego los interpreta, de acuerdo a las experiencias previas, así como a sus intereses y motivaciones (Arellano, 2000; Lamb, y col, 2011). Para lo cual la calidad del servicio percibida, estará determinada por el juicio realizado por el cliente cuando selecciona, organiza e interpreta las prestaciones de un servicio, evaluándolo como excelente o superior, deficiente o inferior de acuerdo a su experiencia previa.

Se debe tener presente que las percepciones forman parte de la fase cognoscitiva de un proceso a través del cual el individuo internaliza los hechos y las cosas, representando de esta manera el mundo exterior, y cuya etapa final es la representación de una imagen. Toda organización debe proyectar esfuerzos, acciones, mensajes tendentes a construir una percepción favorable en aquellos grupos constituidos en su principal interés, para lograr así el desarrollo de los objetivos de la organización.

El cliente percibe un servicio eficiente o deficiente, diferenciando la promesa hecha por la organización acerca del servicio y lo entregado realmente. Por ello, la organización debe establecer unas estrategias comunicacionales precisas, coordinadas y adecuadas dirigidas a enfocar una alta calidad del servicio brindado, a fin de ser percibido de esta manera por el cliente.

Se parte de la concepción, donde la calidad del servicio es una evaluación dirigida, para reflejar las percepciones del cliente, sobre ciertas dimensiones específicas del servicio (empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad). En este sentido, el cliente evaluará la calidad del servicio con base en las percepciones sobre la calidad técnica y el modo como se entregó el resultado. Pero, existen circunstancias donde el cliente no puede evaluar con precisión la calidad técnica del servicio, para ello, recurre a ciertos elementos conexos permitiéndole percibir tal situación (Zeithaml, y col 2009).

Otros aspectos influyentes en la evaluación de la calidad del servicio son las evidencias físicas y el ambiente del servicio, aspectos importantes para comunicar cómo es el servicio prestado y las facilidades de su desempeño; así como también la percepción que los cliente tienen de los beneficios del servicio y el costo a pagar por él, el cual va mas allá del precio del servicio. Se refiere a los costos por conceptos de tiempo, de energía y psicológicos, reflejados en el tiempo y las molestias enfrentadas por el cliente para adquirir el servicio (Zeithaml y Bitner, 2002; Hoffman y Bateson, 2002).

De allí se afirma que los clientes no perciben la calidad del servicio con una sola dimensión, sino por el contrario su percepción se basa en múltiples factores, donde los intangibles juegan un papel predominante. Según Zeithaml y col (2009) a través del empleo de ciertas estrategias administrativas se puede influir directamente en las percepciones del cliente sobre el servicio. Dichas estrategias son las siguientes:

Medición y administración de la satisfacción del cliente y de la calidad en el servicio: este tipo de medidas es necesaria para dar seguimiento a las tendencias, diagnosticar los problemas y establecer los vínculos con otras estrategias centradas en el cliente. Ésta debería convertirse en la estrategia clave para toda empresa la cual desee alcanzar la satisfacción total de su clientela.

Evaluación de cada uno de los puntos de encuentro del cliente con el servicio, para conocer cuáles son sus expectativas y así tratar de superarlas. Y administrar la evidencia del servicio para reforzar las percepciones. Estas evidencias están conformadas por las personas, los procesos y la evidencia física, aspectos que hacen tangible el servicio para el cliente y son elementos importantes y controlables para generar una percepción favorable del mismo.

Satisfacción del cliente y calidad del servicio en el sector salud

Se puede afirmar que un cliente estará satisfecho cuando reciba al menos lo que esperaba del proveedor y estará insatisfecho, cuando a su juicio, el producto o servicio recibido se encuentre por debajo de lo que él esperaba. En este sentido, según Zeithaml y Bitner (2002), la satisfacción es el resultado de un proceso de comparación. Los clientes comparan su percepción del resultado del servicio con un conjunto de estándares. La conformación resulta cuando lo percibido iguala a los estándares, mientras que la insatisfacción resulta de una falta de igualación. El cliente puede experimentar una conformidad positiva si el servicio recibido excede a las expectativas o una disconformidad (negativa) si el servicio falla según lo esperado

Entonces, la satisfacción del cliente es influida por las características específicas del bien o servicio y las percepciones que éste tenga del mismo. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales de los clientes, lo mismo que sus atribuciones y sus percepciones de equidad. Es decir, la satisfacción del cliente está influenciada por características específicas del producto y servicio, la percepción de la calidad del producto o servicio, el precio, el estado de ánimo del consumidor y fac-

tores situacionales como las opiniones de personas cercanas al cliente que han tenido experiencia pasadas con ese producto o servicio. La satisfacción estará basada fundamentalmente por las percepciones del cliente acerca del servicio recibido.

Kotler y Armstrong (2003), definen la satisfacción de cliente como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

De manera que, a pesar de que la satisfacción del cliente es un parámetro que parece sencillo de determinar, es bastante complejo, ya que involucra como las personas perciben la calidad, lo cual lleva inmerso un sin fin de aspectos psicológicos que varían de cliente en cliente, incluso cuando se trata de prestar un mismo servicio, de allí la importancia de llevar adelante una gestión de la calidad de servicio que permita emplear los instrumentos del marketing para investigar las necesidades, desarrollar productos y servicios, y comunicarse con el mercado.

Sin embargo, en las instituciones de servicio de salud resulta muy difícil la definición del servicio y del resultado esperado para compararlo con el real, por eso se debe dedicar esfuerzos a la estructura y a los procesos que permitan gestionar la calidad de servicio de manera que satisfaga los requerimientos colectivos de los usuarios que acuden a estos centro de salud para darle respuestas a sus necesidades inmediatas.

Refiriéndonos a este aspecto, Malagón (1998), argumenta que la gestión de la calidad se está exigiendo cada vez más en las instituciones de salud por diferentes razones. La primera tiene que ver con los costos de la atención en salud que se hacen cada vez más elevados por el empleo de la tecnología y el aumento de la cobertura. La segunda razón tiene que ver con la complejidad de la atención y la ley, cada vez son mayores las exigencias a los profesionales, por esta razón deben evitar las decisiones en las que no se cuantifique el riesgo o la probabilidad de acertar, de forma que se pueda mejorar su decisión o al menos justificarla en caso de problemas legales. Como tercero se cuentan las razones que tienen que ver con las desigualdades en la atención sanitaria, la complejidad y dificultad de manejo de las altas tecnologías y del trabajo en equipo.

Así, la gestión de la calidad es necesaria por diferentes razones, entre las que se pueden mencionar: los costos de atención en salud, que son cada vez más elevados; la complejidad de la atención ya que actualmente las exigencias a los profesionales de la salud son cada vez mayores, y por último por desigualdades con respecto a atención sanitaria, el manejo de altas tecnologías y el trabajo en equipo. Por estas razones es fundamental para una organización que brinde servicio de salud tomar en cuenta estos aspectos, ya que estos resultan fundamentales en un para poder hacer una efectiva gestión de la calidad.

Resultados del estudio

Características socio-demográfica de los usuarios

Según los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado, se pudo observar que el 73% de los encuestados están inscritos al Instituto Venezolano de Seguro (IVSS), mientras que el resto de la muestra no se encuentran inscritos en el IVSS, demostrando de esta manera la población que más utiliza los servicios ofrecidos por los hospitales pertenecientes a este instituto.

Se observó que el 27% de las personas encuestadas se encontraban utilizando la sala de emergencia, el 43% expresó que iban por alguna de las consultas externas, el 14% tenían un familiar en el área de hospitalización o pabellón y el resto se iba a utilizar los servicios de laboratorios y radiología.

Se evidencia como las personas que más acudieron a los hospitales del IVSS para el momento de la investigación están ubicados en lo que se denomina tercera edad; donde 35,5% se encuentra en mayores de 62 años, siendo 9,6% del género masculino y 25,9% femenino y el 19,3% en el grupo etario entre 52 a 62 años; predominando nuevamente el género femenino (10,6%). En detalle se pueden observar los resultados en la Tabla 1.

En cuanto al estado civil de la muestra, el 40% de los sujetos señalaron que son solteros, mientras el 35,2% son solteros; solo un 24,8% afirmaron ser viudos o divorciados. Los resultados señalan que el 78,1% de las personas encuestadas alcanzaron a estudiar secundaria, mientras que 16,7% estudios universitarios o técnica, y solo el 5,2% cursó primaria.

Se precisa que el 73,3% de los encuestados tiene un nivel de ingreso familiar igual o mayor al sueldo mínimo, pero se debe indicar, que manifestaron formar parte de un núcleo familiar conformado entre dos y tres personas en edad laboral; por otra parte el 26,7% obtiene un ingreso menor al sueldo mínimo.

Tabla 1. Edad y Género de los usuarios

Edades	Género			
	M		F	
	Fa	%	Fa	%
Menos de 20 años	4	1,5	10	3,7
20-40 años	26	9,6	32	11,8
41-51 años	21	7,8	28	10,4
52-62 años	24	8,7	29	10,6
Más de 62 años	26	9,6	70	25,9

Fuente: Elaboración propia (2013).

En general se observó que la mayoría de los encuestados eran los acompañantes de los usuarios directo del servicio, están inscritos en el Instituto Venezolano de Seguro Social, con un ingreso familiar superior al sueldo básico y con una formación académica de tercer nivel.

Motivos para seleccionar el centro de salud

Tal y como se observa en la Tabla 2, los resultados de las razones para la selección de estos centros de salud, indican que 59,6% de la muestra asiste a los hospitales abordados motivados por la ubicación geográfica, ya que se encuentran cercanos a sus viviendas, el 21,9% va por experiencias previas, mientras el 11,9% selecciona estos centros por su entorno familiar, y solo un 6,7% fue por sus grupos de referencias.

Necesidades de los usuarios

En cuanto a las necesidades que manifestaron los usuarios eran satisfechas por los hospitales del IVSS, los resultados indican que 13% de los entrevistados manifestaron que se les da una respuesta adaptada a sus necesidades; en cuanto: al tiempo de espera para darle citas, ser atendido y entrega de resultados de exámenes médicos. Para más del 32% de los usuarios coincidieron en afirmar que la atención del personal médico, de enfermería y del personal administrativo satisface sus necesidades.

En cuanto a los medicamentos y suministros utilizados, el 55% opinó que no son suficientes para cubrir sus requerimientos de salud; por lo que sus necesidades en este sentido no son satisfechas.

Percepción de los usuarios con respectos a los elementos tangibles e intangibles del servicio

La exposición entera de la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones de los clientes sobre el servicio, no de algunos criterios objetivos predeterminados de lo que es o debería ser el servicio (Zeithaml y col. 2009). Zeithaml y col. (2009), agregan, cualquier encuentro con el servicio puede ser potencialmente crítico para determinar la satisfacción del cliente y su lealtad, la primera interacción con una or-

Tabla 2. Razones para seleccionar el centro médico

Alternativas	Fr	%
Ubicación geográfica	161	59,6
Entorno familiar	32	11,9
Experiencias previas	59	21,9
Grupos de referencias	18	6,7
Medico Tratante	-	-
Total	270	100,0

Fuente: Elaboración propia (2013).

ganización creará una primera impresión sobre ella, y es en estas primeras situaciones de encuentro donde el cliente no tiene otra base para juzgar a la organización a través de la experiencia vía telefónica o presencial.

Aún cuando el cliente haya tenido múltiples interacciones con una empresa cada encuentro individual es importante para crear una imagen compuesta de la empresa en la memoria del cliente, muchas experiencias positivas se suman a una imagen compuesta de calidad alta, mientras muchas interacciones negativas tendrán un efecto opuesto.

Es frecuente en las organizaciones de servicios utilizar los tangibles con el fin de realzar su imagen, proporcionar continuidad e indicar la calidad a los clientes, la mayoría de las organizaciones combinan los tangibles con otras dimensiones para crear una estrategia de calidad. Las organizaciones que no le dan importancia a los elementos tangibles dentro de sus estrategias de negocios podrían menoscabar e incluso destruir las otras estrategias dirigidas a elevar la calidad del servicio (Zeithaml y Bitner, 2002).

En este sentido, en la Tabla 3 se observa el nivel de percepción de los usuarios encuestados con respecto a los componentes tangibles e intangibles de la calidad de servicios prestados en los hospitales pertenecientes al Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS), para lo cual se considera una escala de medición comprendida entre muy malo (1) a muy bueno (5), generando una percepción del servicio baja, media y alta; así como una presencia de la categoría discriminada en satisfechos, poco satisfechos e insatisfechos (ver Tabla 3).

De manera que en la Tabla 4, se presentan las puntuaciones obtenidas para la percepción de los usuarios con respecto a los indicadores y aseveraciones seleccionadas para tal fin. Nótese en los resultados presentados en la tabla que los ítemes se encuentran en niveles de percepción media, indicando que los usuarios están un poco satisfechos con el servicio. Precisando, se puede indicar, que aspectos como: rapidez en la atención del personal, cortesía del personal que labora en el hospital, respuesta rápida a la hora de solicitar un servicio por parte del personal de enfermería y la oportuna información requerida por el paciente, obtuvieron bajas puntaciones, situando al usuarios como insatisfechos con el servicio.

Tabla 3. Categorías de Respuestas

Puntaje	Alternativas	Rango	Percepción del servicio	Presencia de la categoría
1	Muy malo	1,00-1,80	Baja	Insatisfecho
2	Malo	1,81-2,60		
3	Ni malo/ni bueno	2,61-3,40	Media	Poco satisfecho
4	Bueno	3,41-4,20		
5	Muy bueno	4,21-5,00	Alta	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia (2013).

Sin embargo, las puntuaciones obtenidas en el resto de las aseveraciones, muestran que se encuentran un poco satisfechos con el servicio prestado por los hospitales. Solo manifestaron estar satisfechos con: El cumplimiento de las normas de higiene y salubridad requeridas, la apariencia limpia y el uniforme del personal que labora en el hospital, adecuado uso de los equipos, por el personal médico y de enfermeras del hospital, correcto diagnostico realizado por el personal médico, las respuestas precisas emitidas por el personal médico y por el personal de enfermería.

Tabla 4. Percepción de los usuarios con respecto al servicio

Subdimension	Indicadores	Percepción
Tangibilidad	Accesibilidad a las instalaciones del hospital a la hora escoger un servicio medico	3.13
	Infraestructura apta para atender el volumen diario de pacientes	3.18
	La infraestructura del hospital para la prestación del servicio	3.33
	El cumplimiento de las normas de higiene y salubridad requeridas	3.83
	La apariencia limpia y el uniforme del personal que labora en el hospital	3.44
	El adecuado uso de los equipos, por el personal médico y de enfermeras del hospital	3.75
	El adecuado cumplimiento del horario de atención del personal médico	3.15
Intangibles		
Fiabilidad	La rapidez en la atención del personal	2.60
	El correcto diagnostico realizado por el personal medico	3.50
Empatía	La cortesía del personal que labora en el hospital	2.48
	La oportuna información requerida por el paciente	2.64
Seguridad	La seguridad personal en las instalaciones.	2.95
	Las respuestas precisas emitidas por el personal medico	3.50
	Las respuestas precisas emitidas por el personal de enfermería	3.47
Capacidad de respuesta	Respuesta inmediata a sus necesidades.	2.74
	Respuesta rápida a la hora de solicitar un servicio por parte del médico tratante	2.70
	Respuesta rápida a la hora de solicitar un servicio por parte del personal de enfermería	2.10
	Media	2,88

Fuente: Elaboración propia (2013).

La percepción no solo depende de estímulos físicos, sino también de estimulados de relación con el entorno y las circunstancias del individuo. La palabra clave en la definición de percepción, es el individuo. Mientras mayor sea el grado de participación física de los clientes en el proceso de servicio, más posibilidades hay de que el personal del servicio, el equipo y las instalaciones constituyan un papel de vital importancia en la experiencia de servicio.

En cuanto a los elementos tangibles, es decir la parte visible de la oferta del servicio que transmite representaciones físicas o imágenes del servicio fueron evaluadas por el usuario dentro del rango de una percepción media. Por su parte fiabilidad, la empatía, la seguridad y la capacidad de respuestas también obtuvieron un nivel de percepción media, ya que su calificación promedio fue de **2,86.**

En líneas generales la percepción de los usuarios de los hospitales pertenecientes al Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) de los municipios Maracaibo y San Francisco, fue percibido como media con una puntuación total de **2,88,** ubicándolos como pocos satisfechos con el servicio

A manera de conclusiones

En el caso de la prestación del servicio de salud, es importante que el paciente sienta la confianza de que está colocando su salud en manos de quienes le van a resolver su situación en ese momento; que el diagnóstico efectuado sea acertado y que el tratamiento sea aplicado en la forma indicada. El sector salud objeto de estudio, específicamente los centros hospitalarios públicos adscritos al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales de los municipios Maracaibo y San Francisco del estado Zulia, deben contar con amplios espacios en buen estado, equipos de avanzada tecnología, insumos necesarios y acordes al servicio recurso humano capacitado, entre otros.

Por lo general, el servicio que recibe el usuario de los centros asistenciales es el resultado de una cadena de servicios interrelacionados, donde no sólo las evidencias físicas del mismo son evaluadas por éstos, sino que además contemplan el carácter intangible de los servicios.

La percepción del servicio fue calificada como media, basándose en las dimensiones tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, sin embargo el hallazgo más importante de la presente investigación es que existen ciertas deficiencias en el desempeño del servicio que deben ser atendidas de inmediato por las administraciones regionales y nacionales, específicamente en los aspectos intangibles. Así como también en la satisfacción de las necesidades con respecto al suministro de medicamentos e insumos médicos.

Referencias bibliográficas

Arellano, R. (2000). **Marketing. Enfoque América Latina**. Primera Edición. Mc Graw-Hill. México.

Berry, L. (2004). **Un buen servicio ya no basta.** Ediciones DEUSTO. España.

Cobra, M. (2000). **Marketing de servicios.** Segunda Edición. Editorial Mc Graw – Hill. Interamericana. Colombia.

Hoffman, D. y Bateson, J. (2002). **Fundamentos de Marketing de Servicios. Conceptos, estrategias y casos.** Segunda Edición. Editorial Thomson. México.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). **Fundamentos de Marketingý.** Sexta Edición. México. Editorial Prentice Hall

Kotler, P., Armstrong, G., Cámara D. y Cruz, I. (2004). **Marketing.** Décima Edición. Editorial Prentice- Hall. México.

Lamb C., Hair, J., Mcdaniel, C. (2011). **Marketing.** Once Edición. Editorial CENGAGE. México.

Lovelock Ch. (1997). **Mercadotecnia de Servicios.** Tercera Edición. Editorial Prentice-Hall. México.

Malagón, G.; Galán, R. y Pontón, G. (1998). **Auditoría en Salud.** Colombia. Editorial Médica Panamericana.

Silva, Y. (2002). Calidad de los servicios prestados en el sector salud privado del Municipio Maracaibo, Estado Zulia. Tesis de Grado de Maestría de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. LUZ. Maracaibo. Venezuela.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). **Marketing de Servicios.** Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. México

Zeithaml, V. y Bitner, M.; Gremler, D. (2009). **Marketing de Servicios**. Quinta 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 2, 2014, pp. 215 - 227

Quitosano como coagulante en un sistema de flotación durante el tratamiento de aguas residuales de un matadero de aves

Yaxcelys Caldera[1], Edixon Gutiérrez[2], Henyuri Albarrán[3], Pedro Navarro[3] y Mayra Sánchez[2]

[1]*Laboratorio de Investigaciones Ambientales. Núcleo Costa Oriental del Lago. Universidad del Zulia. Cabimas, estado Zulia, Venezuela.* yaxcelysc@hotmail.com
[2]*Centro de Investigación del Agua. Facultad de Ingeniería. Universidad del Zulia. Maracaibo, estado Zulia, Venezuela.*
[3]*Escuela de Ingeniería Química. Facultad de Ingeniería. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, estado Zulia, Venezuela.*

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la eficiencia del quitosano como coagulante en un sistema de flotación durante el tratamiento de aguas residuales de un matadero de aves (ARMA). Las muestras de aguas residuales se recolectaron a la entrada de la unidad de flotación que integra el sistema de tratamiento de un matadero de aves ubicado en el estado Zulia, Venezuela. Se trabajó con una unidad de flotación por aire disuelto (DAF) con capacidad de 4 L en la cámara de flotación y 2 L en el tanque de presurización. Se determinaron los parámetros A y G, DQO, SST, SSV, color, turbidez y pH antes y después del tratamiento, a presiones de 30, 40 y 50 psi, variando los porcentajes de recirculación del efluente en 30%, 40% y 50%, sin coagulante y con la adición de 220 mg/L de quitosano. La condición de operación que arrojó mejores resultados fue 40 psi y 40% de recirculación, con quitosano, removiendo 68,9%, 71,2%, 72,6%, 95,9% y 95,0% de A y G, SST, SSV, DQO y turbidez, respectivamente**.** Los resultados demostraron que el quitosano mejora la eficiencia del sistema de DAF.

Palabras clave: matadero de aves, aguas residuales, flotación por aire disuelto (DAF), coagulante, quitosano.

RECIBIDO: 28/07/2013 ACEPTADO: 15/07/2014

Chitosan as Coagulant in a Flotation System During the Treatment of Poultry Slaughterhouse Wastewater

Abstract

The objective of this investigation was to determine the effectiveness of chitosan as a coagulant in a flotation system for wastewater treatment from a poultry slaughterhouse (WPS). The wastewater samples were collected at the entrance of the flotation unit that integrates the treatment system for a poultry slaughterhouse located in the State of Zulia, Venezuela. The dissolved air flotation (DAF) unit used has a 4 L capacity in the float chamber and 2 L in the tank pressurization section The parameters O&G, COD, TSS, VSS, color, turbidity and pH before and after treatment were determined, for pressures of 30, 40 and 50 psi, varying percentages of recirculation of the effluent at 30%, 40% and 50%, without coagulant and with the addition of 220 mg/L of chitosan. At the operating condition of 40 psi and 40% recirculation, with chitosan, 68.9%, 71.2%, 72.6%, 95.9% and 95.0% of O&G, TSS, VSS, COD and turbidity were removed, respectively. Results showed that chitosan enhances efficiency of the DAF.

Keywords: poultry slaughterhouse, wastewater, dissolved air flotation (DAF), coagulant, chitosan.

Introducción

Las aguas residuales de mataderos de aves (ARMA) se caracterizan por presentar altas concentraciones de aceites y grasas (A y G), sólidos suspendidos (SS) y materia orgánica (Del Nery y col., 2007), estos contaminantes se han asociados a problemas en los sistemas de tratamiento biológico y en las unidades mecánicas (Cammarota y Freire, 2006; Miranda y col., 2005), por lo que deben ser removidos mediante el uso de sistemas de tratamiento primario.

Entre los tratamientos primarios se encuentra la flotación por aire, la cual se ha usado ampliamente como un tratamiento práctico y eficiente para aguas residuales con alto contenido de A y G y SS (Bennett, 1988). En el caso de los sistemas de flotación por aire disuelto (DAF) se ha demostrado que presentan algunas ventajas, destacándose requerimientos de poco espacio, operación rápida, flexibilidad de operación y generación de efluentes de excelente calidad (Chuang y col., 2006). Los sistemas de DAF representan el tratamiento primario más común para las aguas residuales de mataderos, ya que facilitan la remoción de A y G, SS y demanda química de oxígeno (DQO). Por otra parte, la eficiencia de la flotación podría incrementarse agregando coagulantes, alcanzando remociones superiores al 90% para estos parámetros (Dassey y Theegala, 2012).

En la coagulación para aguas residuales de matadero se han evaluado varios coagulantes tales como sulfato de aluminio, cloruro férrico y policloruro de aluminio (Dassey y Theegala, 2012; Caldera y col., 2011a). Sin embargo, estos coagulantes producen exceso de lodos y se han asociado a problemas de salud. Por lo tanto, se

sugiere que un coagulante biodegradable puede ser una mejor alternativa (Ikeda y col., 2002; Ahmad y col., 2006).

El quitosano (Q) es un polímero de origen natural, el cual puede ser obtenido a partir de los crustáceos del camarón, es biodegradable y no tóxico. El quitosano es utilizado como coagulante floculante en el tratamiento de las aguas para la potabilización y en aguas residuales con altas valores de turbidez y A y G (Renault y col., 2009; Fuentes y col., 2008; Caldera y col., 2011b).

En este sentido, el objetivo de esta investigación es determinar la eficiencia del quitosano en un sistema de DAF durante el tratamiento de ARMA.

Metodología

Toma de muestras

Las muestras de agua residual se recolectaron en la entrada de una unidad de flotación por aire disperso, que integra el sistema de tratamiento de un matadero de aves ubicado en el estado Zulia, Venezuela. Las unidades que integran el sistema de tratamiento son: tamiz rotatorio, unidad de flotación de A y G, sistema de lodos activados (reactor biológico y sedimentador secundario) y cámara de cloración. Mientras que las unidades para el manejo de lodo son: digestor aerobio, espesador y lechos de secado. Además, antes de entrar al sistema de tratamiento, se separan o recuperan las plumas, sangre y vísceras de las ARMA.

Se tomaron muestras simples dos veces por semana durante tres meses de evaluación. Las muestras se recolectaron en envases plásticos de 20 L, se trasladaron al laboratorio, se conservaron y posteriormente fueron analizadas. Las principales características fisicoquímicas de las ARMA se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. Principales características fisicoquímicas de las aguas residuales del matadero de aves

Parámetro	Valor
DQO (mg/L)	3714
SST (mg/L)	652
SSV (mg/L)	614,7
A y G (mg/L)	1905
Turbidez (UNT)	687,5
Color (UC)	4953
pH	6,35

Equipo experimental

El equipo de DAF utilizado en esta investigación tiene una cámara de flotación (1) con capacidad para 4 L, de fondo perforado para distribuir uniformemente el reciclo y aumentar el contacto gas-líquido, una válvula que regula la entrada del agua presurizada (2), y una válvula de salida (3) para la muestra tratada (Figura 1).

Este equipo también tiene un tanque de presurización de acero inoxidable con capacidad de 2 L (4), con un manómetro en la parte superior (5) para verificar la presión interna y un recipiente de llenado para introducir el reciclo (6), una válvula (7) sirve para la entrada del reciclo. En la parte inferior tiene dos válvulas, la primera (8) permite el paso del aire proveniente del compresor de aire (9), y la segunda (10) libera el líquido presurizado; esta misma válvula es usada para la succión del aire del tanque a través de una bomba de succión (11), tiene además conexiones flexibles con acoples de rápida instalación y desinstalación.

Procedimiento

Se realizaron ensayos a las presiones a 207 kPa (30 psi), 276 kPa (40 psi) y 345 kPa (50 psi), variando el porcentaje de recirculación del efluente en 30%, 40% y 50%, se trabajó sin y con coagulante (quitosano). El afluente utilizado durante la operación fue de 4 L, con volúmenes de reciclo de 1200, 1600 y 2000 mL para 30%, 40% y 50%, respectivamente.

Se trabajó con quitosano comercial Sigma Chemical Co. (QC). La solución coagulante se obtuvo disolviendo el QC en ácido clorhídrico 0,10 M, preparando soluciones al 1,0% (Divakaran y Pillai, 2002). Después de pruebas de coagulación floculación se seleccionó la concentración del coagulante quitosano de 220 mg/L como óptima.

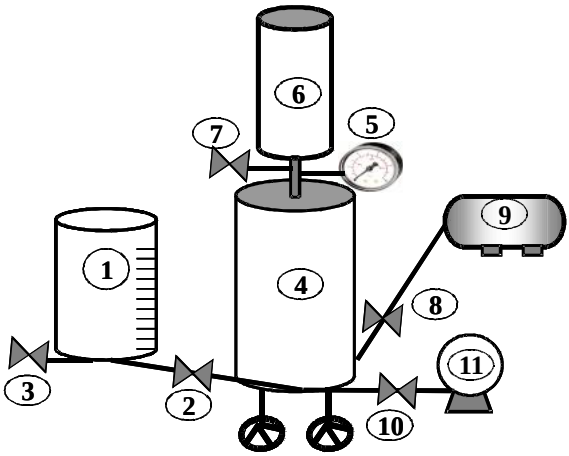

Figura 1. Equipo de flotación por aire disuelto (DAF) utilizado en esta investigación.

Las pruebas en el sistema de DAF se iniciaron haciendo succión en el tanque hasta obtener el vacío, luego se agregó el agua residual y se sometió a la presión deseada. Posteriormente, se conectó la cámara y se descargó la muestra ya presurizada. Se dejó en reposo por 10 minutos, para llevar a cabo el proceso de flotación. Finalmente, se tomaron las muestras requeridas para determinar los parámetros fisicoquímicos. El procedimiento fue similar cuando se agregó el coagulante, se trabajó con una mezcla rápida por 1 min y luego una mezcla lenta por 10 minutos y 220 mg/L de quitosano. La evaluación de las condiciones se realizó por triplicado.

Para evaluar la eficiencia del sistema se determinaron los parámetros pH, turbidez, color, A y G, DQO, SST y SSV antes y después del tratamiento en el sistema de DAF, según métodos estándar (APHA, AWWA, WCF, 1998).

Resultados y discusión

En las Figuras 2, 3, 4 y 5 se muestran los porcentajes de remoción de DQO, A y G, SST y SSV, para las presiones de 30, 40 y 50 psi y las recirculaciones de 30%, 40% y 50%. Debido a los problemas que presenta la unidad de flotación existente en el matadero de aves del Zulia, con remociones de A y G que no superan el 4% (Caldera y col., 2010), se considera la remoción de A y G como parámetro más importante durante esta investigación, ya que se busca proponer una alternativa para mejorar la eficiencia de esta unidad de tratamiento.

En la Figura 2 se observa el comportamiento de la remoción de A y G en el sistema de DAF, para las diferentes condiciones de operación sin la adición de coagulante, la mayor remoción (45,6%) se obtuvo a una presión de 50 psi y porcentaje de reciclo de 30%, con remanentes de A y G de 1035,8 mg/L. Para esta presión, la remo-

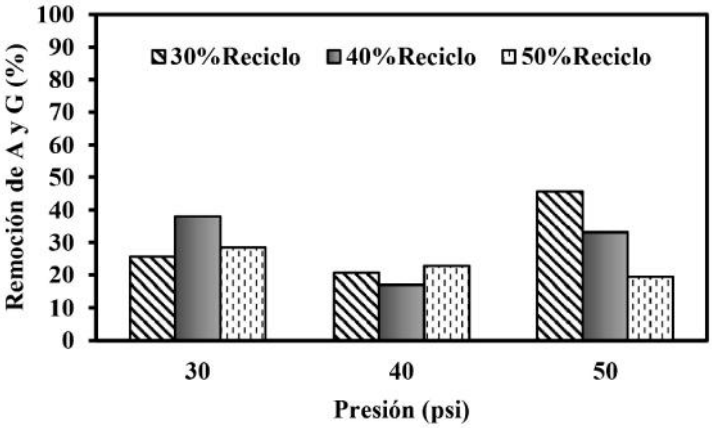

Figura 2. Comportamiento de la remoción de A y G en el sistema de DAF, sin adición de coagulante.

ción disminuyó con el incremento de la recirculación. También se observa en la Figura 2 que a porcentajes de recirculación de 30% y 40% se obtuvo el mínimo de remoción de A y G a 40 psi y el máximo a 50 psi, mientras que para el 50% de reciclo la remoción disminuyó al aumentar la presión.

Para las condiciones de presión y recirculación evaluadas, los porcentajes de remoción de A y G variaron entre 17%-45,6%. Estos resultados son menores a los obtenidos por otros autores durante el tratamiento de ARMA en sistemas de DAF sin la ayuda de coagulante. Del Nery y col. (2008), reportaron porcentaje de remoción para A y G de 57%, mientras que Berti y Briceño (2011) obtuvieron 81,5% a las mismas condiciones de operación (presión y recirculación).

En la Figura 3 se muestra el comportamiento de la DQO para las distintas condiciones de operación. Se observa poca remoción de materia orgánica en el sistema de DAF sin coagulante, con un rango de 22,3% y 41,9%, donde el mayor valor corresponde a las condiciones de 30 psi y 50% de reciclo. No se observó un comportamiento regular con respecto a la variación de la presión, mientras que el incremento del porcentaje de recirculación sólo favoreció la remoción de DQO a la presión de 30 psi. Las concentraciones de DQO a la salida del sistema de DAF se mantienen altas, variando entre 2158,5 a 2885,5 mg/L.

Por otra parte, a las condiciones de 50 psi y 30%, para las cuales se obtuvieron mayores remociones del parámetro crítico A y G, la remoción de DQO es superior al 35%, considerándola apropiada para unidades de tratamiento primario puesto que se mejora la eficiencia de las unidades posteriores (Del Nery y col., 2007; Mittal, 2006).

En la Figura 4 se muestra el comportamiento de los SST. Se obtuvieron bajas remociones de SST después del tratamiento en el sistema de DAF a las diferentes condiciones de operación, con valores que no superaron el 45%. No se observó una varia-

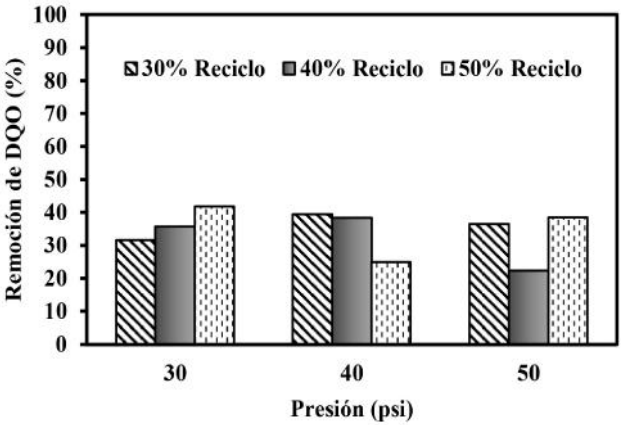

Figura 3. Comportamiento de la remoción de DQO en el sistema de DAF, sin adición de coagulante.

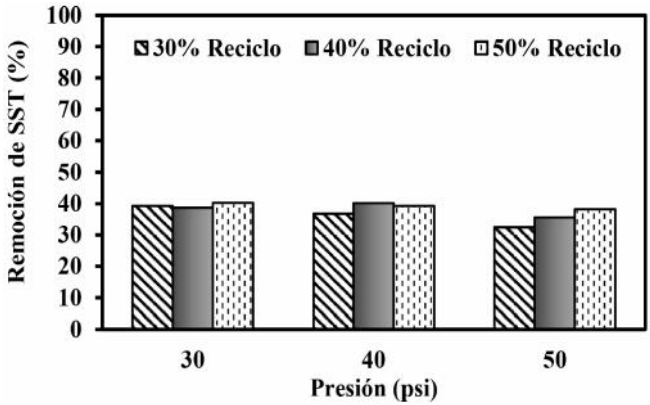

Figura 4. Comportamiento de la remoción de SST en el sistema de DAF, sin adición de coagulante.

ción importante con los cambios de presión y recirculación. Estos resultados son mayores a los obtenidos por Del Nery y col, (2008) y Trujillo y Herrera (1995), quienes reportaron remoción de SS del 37% y 36% respectivamente, en sistemas de DAF.

Para el caso de los SSV (Figura 5), la variación del reciclo no afectó la remoción a 40 y 50 psi. Sólo se observó efecto apreciable de la recirculación para la presión de 30 psi. Sin embargo, las remociones de SSV para las diferentes condiciones de operación no superaron el 50%, mientras que las concentraciones de SST y SSV están en el rango de 389-440 mg/L y 346-482 mg/L, respectivamente.

Se obtuvieron bajas remociones de turbidez y color, que no superaron el 50%. El incremento de la presión a 50 psi favoreció la remoción de turbidez, mientras que el incremento del porcentaje de recirculación sólo favoreció la remoción de turbidez a la presión de 30 psi. En el caso del color no se observó un comportamiento regular con respecto a la variación de la presión y recirculación. Los valores de turbidez después del tratamiento estuvieron en el rango de 430-660 UNT mientras que las unidades de color variaron entre 3315-4545 UC.

Los mejores resultados en las pruebas de coagulación fueron con la concentración de 220 mg/L donde las remociones alcanzaron 80,9% y 92,0% de DQO y SST respectivamente, por esta razón se consideró como dosis óptima para realizar las pruebas en el sistema de DAF. En las Figuras 6, 7, 8 y 9 se muestran los porcentajes de remoción de DQO, A y G, SST y SSV para las presiones de 30, 40 y 50 psi y los reciclo de 30%, 40% y 50%, después del tratamiento con 220 mg/L de quitosano.

En la Figura 6 se observa el comportamiento de la remoción de A y G en el sistema de DAF a las diferentes condiciones de operación después de agregar quitosano a las ARMA. El quitosano mejoró la remoción de A y G obteniendo un rango de 49% a 68,9%, superior al obtenido a las mismas condiciones sin la adición de coagulante. Las concentraciones de A y G disminuyeron a valores alrededor de 500 mg/L después del tratamiento.

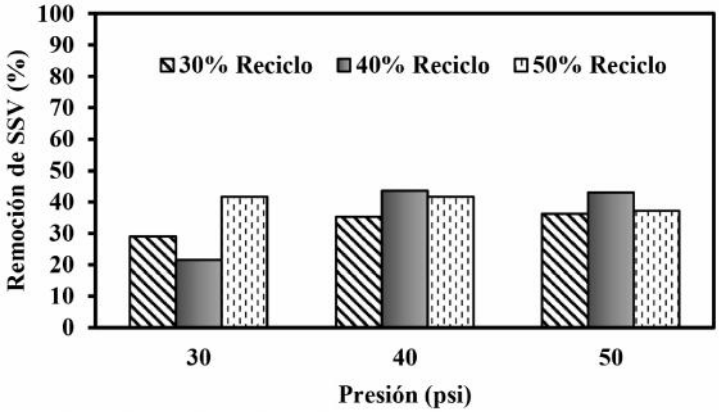

Figura 5. Comportamiento de la remoción de SSV en el sistema de DAF, sin adición de coagulante.

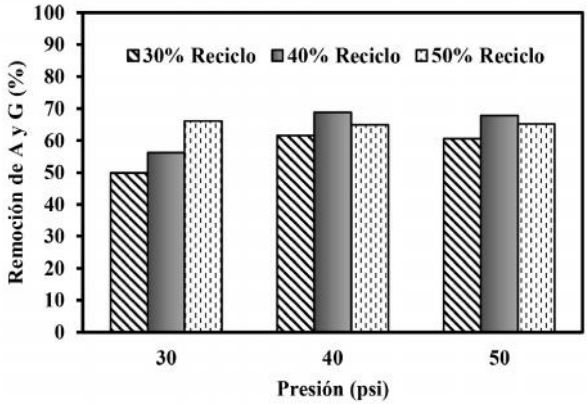

Figura 6. Comportamiento de la remoción de A y G en el sistema de DAF, con adición de coagulante.

La mejor condición de operación fue 40 psi y 40% reciclo. Los valores de remoción menores a cada presión evaluada se obtuvieron para el porcentaje de recirculación de 30%, sin embargo, no se observó un comportamiento regular en los cambios de las condiciones de operación. Sólo se observó una tendencia al incremento de la remoción de A y G cuando se aumentó el porcentaje de recirculación a la presión de 30 psi.

Estos resultados son menores a los obtenidos por Berti y Briceño (2011), quienes reportan 80,2% de remoción de A y G en el sistema de DAF cuando agregaron sulfato de aluminio a las ARMA. Por su parte, Sena y col. (2008), reportan 81% de remoción de A y G, después de agregar polímeros a ARM en un sistema flotación.

De esta manera, el sistema de DAF con quitosano se presenta como alternativa al sistema de flotación por aire disperso existente en el matadero de aves Zuliano, donde actualmente los porcentajes de A y G, SST y DQO menores al 4% (Caldera y col., 2010). Sustituyendo este sistema, el matadero podría mejorar la calidad del efluente antes de su entrada al reactor biológico. Se remienda al matadero modificar el sistema existente por un sistema de DAF y aplicar el coagulante quitosano. Otros investigadores han hecho esta recomendación a mataderos con problemas similares en la remoción de A y G (Martínez y col., 1995).

En cuanto a las condiciones de operación, menor reciclo significa un equipo más pequeño, y menor presión disminuye los costos de energía, por esta razón desde el punto de vista operacional podría utilizarse 30% de recirculación y 40 psi.

En la Figura 7 se presenta el comportamiento de la remoción de DQO a las distintas condiciones de recirculación y presión, observando que la adición de quitosano mejoró la eficiencia de remoción de DQO en más de un 50%, obteniendo valores en un rango de 95% a 98,4%, con concentraciones de DQO entre 59,6 y 183,5 mg/L.

Se observa en la Figura 7 que las remociones de DQO son similares para las diferentes condiciones de presión y recirculación. Además, al aumentar la remoción de A y G, se logra mejor remoción de la DQO.

Los resultados obtenidos en esta investigación indican que el quitosano es un excelente coagulante para la remoción de DQO de las ARMA, superior a los coagulantes tradicionales. Berti y Briceño (2011) encontraron que el sulfato de aluminio removió entre 50,3% y 86,3% de la DQO presente en las ARMA bajo las mismas condiciones de operación. Por otra parte, Al-Mutairi y col. (2008), con el uso de un polímero en una unidad de flotación obtuvieron porcentajes de remoción de DQO entre 9 y 43%. Mientras que Sena y col. (2008) utilizaron sales de hierro durante la evaluación de la flotación y obtuvieron entre 62%-78% de remoción de DQO.

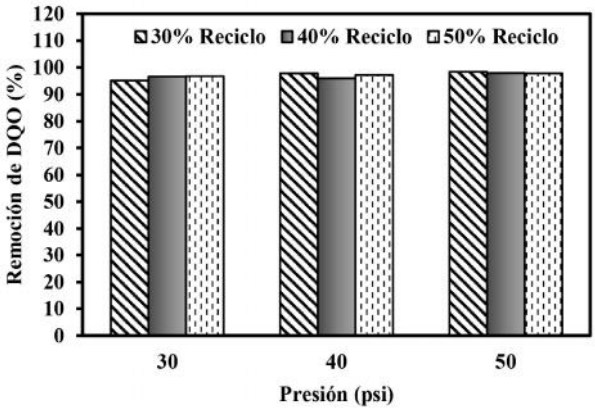

Figura 7. Comportamiento de la remoción de DQO en el sistema de DAF, con adición de coagulante.

En cuanto al análisis de los SST y SSV, se aprecia en las Figuras 8 y 9, respectivamente, que el quitosano mejoró la remoción de SS de las ARMA. Para las distintas condiciones de operación, el sistema de DAF con coagulante removió entre 62,9% y 83,1% de SST y entre 54,7% y 85,0% de SSV, obteniendo concentraciones mínimas de 110 y 92 mg/L, respectivamente. Otros investigadores han presentado remociones de SS en sistemas de DAF entre 70% y 93% (Rojas y col., 2008; EPA, 2002; Nardi y col., 2008).

La remoción de turbidez y color, presentaron un incremento importante (mayor al 47%) después del tratamiento con quitosano a las diferentes condiciones de operación. Los mayores porcentajes de remoción de turbidez se obtuvieron para la presión de 30 psi, sin embargo, no se observó un comportamiento regular con el cambio de las condiciones de operación para ambos parámetros. Los valores de turbidez estuvieron en el rango de 40-120 UNT mientras que las unidades de color variaron entre 470-900.

Los valores de pH para las distintas condiciones de operación, variaron en el rango de 6,13 a 6,72 sin coagulante y entre 6,28 a 6,68 unidades cuando se agregó quitosano. Estos resultados indican que el quitosano no alteró el pH de las ARMA. Por otra parte, estos valores se encuentran dentro en el rango óptimo para el crecimiento de los microorganismos presentes en la unidad de tratamiento posterior (reactor de lodos activados).

Los resultados demostraron que el quitosano mejora la eficiencia del sistema de DAF. Para la condición de operación 40 psi y 40% de recirculación, con quitosano, se removió 68,9% de los A y G presentes en las ARMA, además se obtuvieron remociones 95,0%, 90,7%, 95,9%, 71,2% y 72,6% de turbidez, color, DQO, SST y SSV respectivamente, y un pH de 6,46.

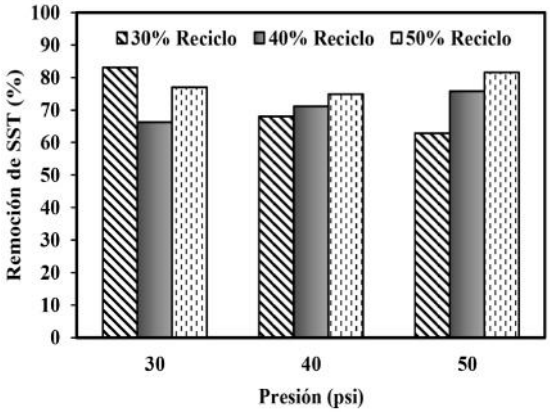

Figura 8. Comportamiento de la remoción de SST en el sistema DAF, con adición de coagulante.

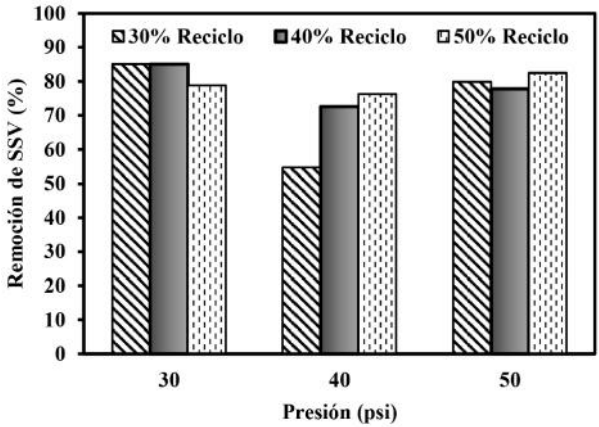

Figura 9. Comportamiento de la remoción de SSV en el sistema DAF, con adición de coagulante.

Dassey y Theegala (2012), presentaron los resultados de la evaluación del funcionamiento de un sistema de DAF con coagulante para ARMA a diferentes condiciones de volumen del reciclo (0%, 10%, 20%, 30% y 40%) y presión de 90 psi. Cuando combinaron 800 mg/L de $FeCl_3$ y 900 mg/L del polímero Floccin 1115 a 40% de recirculación encontraron remociones de SST, SSV, DQO y A y G de 97,3%; 96,6%; 91% y 100%, respectivamente.

El sistema de DAF con coagulante evaluado en esta investigación es eficiente para remover más del 49% de los A y G, DQO y sólidos suspendidos presentes en las ARMA para las diferentes condiciones de presión y recirculación, representando una alternativa para mejorar la calidad de las ARMA del Zulia.

En cuanto a la comparación del funcionamiento con y sin coagulante para las mismas condiciones de operación en el sistema de DAF, se obtuvo diferencia significativa (p 0,05) entre los tratamientos que no recibieron coagulante y los que recibieron quitosano. Mientras que cada tratamiento por separado a diferentes condiciones de presión y recirculación mostraron diferencia significativa (p 0,05) en la remoción de los parámetros A y G y SST. Adicionalmente, se observó una correlación altamente positiva entre estos parámetros.

Por esta razón, una evaluación económica permitirá seleccionar las mejores condiciones de operación para el tratamiento de las ARMA, en función de las necesidades del matadero de aves del Zulia.

Conclusiones

El quitosano mejora la eficiencia del sistema de DAF, logrando remociones superiores al 49% de los A y G, DQO y SST presentes en las ARMA para las diferentes condiciones de presión y recirculación, representando una alternativa para mejorar la calidad de las ARMA del Zulia.

Para la condición de operación 40 psi y 40% de recirculación, con 220 mg/L de quitosano, se removió 68,9% de los A y G presentes en las ARMA, además se obtuvieron remociones 95,0%, 90,7%, 95,9%, 71,2% y 72,6% de turbidez, color, DQO, SST y SSV respectivamente, y un pH de 6,46.

Agradecimiento

Al Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad del Zulia (CONDES) por el financiamiento a este proyecto.

Referencias bibliográficas

Ahmad A., Sumathi S. y Hameed B. (2006). Coagulation of residue oil and suspended solid in palm oil milk effluent by chitosan, alum and PAC. Chemical Engineering Journal 118 (1-2), 99-105.

Al–Mutairi N., Al–Sharifi F. y Al-Shammari S. (2008). Evaluation study of a slaughterhouse wastewater treatment plant including contact-assisted activated sludge and DAF. Desalination 225 (1-3), 167-175.

APHA, AWWA, WCF. (1998). Standard methods for the examination of water and wastewater. 18th Ed. American Public Health Association/American Water Works Association/Water Environmental Federation, Washington, DC., USA, 1207 pp.

Bennett G. (1988). The removal of oil from wastewater by air flotation: a review. **CRC Critical Review in Environmental Control** 18 (3), 189-253.

Berti S. y Briceño R. (2011). Eficiencia del sulfato de aluminio durante el tratamiento de aguas de una procesadora de aves en un sistema de flotación. Trabajo Especial de Grado. Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. Programa de Ingeniería. Subprograma Ingeniería Civil.

Caldera Y., Gutiérrez E., Ruesga L., Fuenmayor M., Quiroz C. y Oñate H. (2010). Sistema de flotación para aguas residuales de un matadero de aves. **Multiciencias 10,** (Extraordinario), 55-60.

Caldera Y., Oñate H., Rodríguez Y. y Gutiérrez E. (2011a). Eficiencia del sulfato de aluminio durante el tratamiento de aguas residuales de una industria avícola. **Impacto Científico** 6 (2), 244-256.

Caldera Y., Rodriguez Y., Oñate H., Prato J. y Gutiérrez E. (2011b). Eficiencia del quitosano como coagulante durante el tratamiento de aguas de baja turbidez asociadas a la producción de petróleo. **Revista Tecnocientífica** URU 1 (1), 45-52.

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

Chuang S., Chang W., Chang T. y You S. (2006). Improving the removal of anions by coagulation and dissolved air flotation in wastewater reclamation**. Environmental Technology** 27 (5), 493-500.

Dassey A. y Theegala C. (2012). Evaluating coagulation pretreatment on poultry processing wastewater for dissolved air flotation. **Journal of Environmental Science and Health** 47 (13), 2069-2076.

Del Nery V., Damianovic M., Domingues M. y Zaiat, M. (2008). Granules characteristics in the vertical profile of a full-scale upflow anaerobic sludge blanket reactor treating poultry slaughterhouse wastewater. **Bioresource Technology** 99 (6), 2018-2024.

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

Divakaran R. y Pillai S. (2002). Floculation of river silt using chitosan. **Water Research** 36 (35), 2412-2418.

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

Fuentes L., Contreras W., Perozo R., Mendoza I. y Villegas Z. (2008). Uso del quitosano obtenido de Litopenaeus schmitti (Decapoda, Penaeidae) en el tratamiento de agua para el consumo humano. **Multiciencias 8** (Extraordinario), 281-287.

Ikeda E., Rodrigues G. y Nozaki J. (2002). Treatment of effluents of poultry slaughterhouse with aluminum salts and natural polyelectrolytes. **Environmental Technology** 23 (8), 949-954.

Martínez J., Borzacconi L., Mallo M., Galisteo M. y Viñas M. (1995). Treatment of slaughterhouse wastewater. **Water Science & Technology** 32 (12), 99-104.

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

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

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

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

Rojas C., Rincón N., Díaz A., Colina G., Behling E., Chacín E. y Fernández N. (2008). Evaluación de una unidad de flotación con aire disuelto para el tratamiento de aguas aceitosas. **Revista Técnica** de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia 31 (1), 50-57.

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

Trujillo A. y Herrera L. (1995). Developing a disolved-air pilot flotation unit. Evaluation of the design parameters. **Revista Técnica** de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia 18 (3), 343-354.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 228 - 244

Empresa respondable como herramienta en la gestión social

Migdalia Caridad*, María Isabel Castellano** y Carmen Salazar Llamarte**

**Corporación Universidad de la Costa Colombia-CUC.* mcaridad1@cuc.edu.co
***URBE-Universidad Privada Rafael Belloso Chacín.*
isaccar2@hotmail.com, carmenlou71@gmail.com

Resumen

Partiendo de que la sociedad actual reclama a las empresas privadas su rol de dar muestra de la observancia en su desempeño de valores como la transparencia en los procesos que estén asociados con el bienestar colectivo, y una herramienta para lograr este propósito es la respondabilidad, la presente investigación se plantea como objetivo caracterizar la empresa respondable en su gestión de ente responsable socialmente. La población estuvo constituida por 50 gerentes de empresas que cuentan con unidades corporativas de Responsabilidad Social. El trabajo está sustentado en un estudio cuantitativo, descriptivo. Entre los principales resultados destaca que el 27.72% de los informantes siempre promociona el poder de la comunidad a fin de poderlos insertar en el proceso de toma de decisiones cuando de ejecución de proyectos sociales se trate, apenas el 17.98% indica que siempre se cumple con la promoción de la voz ciudadana y solo el 5.43% busca mejorar la relación respondable. Se obtuvo que el concepto y operacionalización de dicho término se asocie a dar y exigir cuenta de resultados al dintorno y entorno de manera periódica y sistemática, así como velar por los intereses de la organización personal y los clientes, sin prever en el proceso la socialización de la información con la comunidad. Como conclusión se establece la necesidad de auditorías periódicas y difusión de información de manera explícita a través de medios al alcance de la ciudadanía, con interés de lograr la transparencia en la gestión del gobierno corporativo relacionada con proyectos sociales.

Palabras clave: empresa respondable, gestión social, información, transparencia de gestión.

RECIBIDO: 23/06/2014 ACEPTADO: 28/09/2014

Responsible Company as a Management Tool

Abstract

Given that today's society demands that private companies play the role of giving an example of the observance of values in their performance, such as transparency in processes associated with collective welfare, a tool to achieve this is accountability. The aim of this research is to characterize the responsible company in terms of its management of a socially responsible entity. The population consisted of 50 managers of companies that have corporative social responsibility units. The work is supported by a quantitative, descriptive study. The principal results highlight that 27.72 % of the respondents always promoted the power of the community to insert itself in the decision-making process when implementing social projects. Only 17.98 % indicate that they always comply with promoting the citizen voice and only 5.43 % are seeking to improve the responsible relationship. It was found that the concept and operationalization of the term responsible enterprise is associated with giving and demanding accountability for results with the internal and external environments periodically and systematically, as well as watching out for the interests of the organization's staff and customers without foreseeing the socialization of information with the community in the process. In conclusion, the study establishes the need for periodic audits and disseminating information explicitly through means available to the public, with interest in achieving transparency in the management of corporate governance, related to social projects.

Keywords: respondable Company, social management, information management transparency.

Introducción

El sector empresarial accede paulatinamente a las demandas sociales y laborales, las cuales coinciden con la globalización que contribuye a darles primacía en hacerlas públicas, atendiendo la necesidad de conciliar el crecimiento y el desarrollo con respecto al medioambiental y con la transparencia de los gobiernos corporativos. Contexto que plantea un nuevo debate a todos los actores sociales, apuntando al requerimiento de extender el progreso humano y tecnológico hacia aquella parte de la población que ha quedado al margen de los avances, tanto en sociedades consideradas desarrolladas como en las que se encuentran en transición hacia dicho proceso.

Se habla entonces que las empresas están llamadas a integrar de forma voluntaria las dimensiones social y medioambiental en sus relaciones con los grupos de interés, sumándosele un elemento, rendir cuentas sin opacidad con énfasis hacia la ciudadanía, dando espacio propio a organizaciones emergentes. Y de acuerdo con el "Código de buen gobierno de la empresa sostenible" (PWC, IESE, 2002) se caracteriza porque crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esta forma al aumento del bienestar de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en general.

Y más aún, en el documento mencionado se señala que ya desde finales de los noventa han ido apareciendo en el panorama internacional diferentes iniciativas, códigos, normas, encaminados a promover un comportamiento de empresas más

ético, sostenible y respetuoso con la sociedad y el ambiente. La mayoría de estas recomendaciones, de carácter voluntario pretenden animar al desarrollo de políticas y estrategias que incorporen dichos criterios argumentando su valoración desde diferentes puntos de vista: morales, económicos, sociales, humanos. Sin embargo, lo medular viene siendo el cómo conseguir que estas demandas no se queden solo en buenas intenciones y se traduzcan en buenas prácticas de gestión empresarial que beneficien a todos; otra inquietud sería cuál debe ser la contribución de los diferentes agentes en la promoción y gestión de aspectos ligados a las acciones sociales.

Dichas inquietudes direccionan los esfuerzos hacia el logro de herramientas a disposición de los actores sociales para así impulsar el desarrollo de auténtica gestión empresarial con criterios de responsabilidad social, siendo la respondabilidad una de éstas. Se vivencia entonces, la reformulación del modelo de empresa, portadora de ciertas condiciones y características. Existe la exigencia de un modelo emergente que atienda las nuevas expectativas, generando, entre otros, procesos de rendición de cuentas con énfasis en la comunidad y donde se seleccionen los medios pertinentes para su operacionalización.

En consecuencia, surge el interés en realizar esta investigación cuyo objetivo es caracterizar a la empresa respondable como herramienta en su acción social, sustentada metodológicamente en un estudio de tipo descriptivo, bajo el paradigma de investigación cuantitativa, pues se necesita flexibilizar los gobiernos corporativos con la finalidad de dotar a la administración privada de sistemas y procedimientos de trabajo, coherentes, transparentes y cercanos al ciudadano.

Respondabilidad: herramienta para la acción social corporativa

La respondabilidad es la base de la verificación integral de toda gestión administrativa, pues el proceso de rendición de cuentas que ésta comprende cubre los aspectos financieros, ambientales y sociales sin perder de vista la ética, cuyo público receptor no sólo es la instancia superior a la cual está adscrita quien es respondable, sino que también lo es la comunidad, la sociedad civil; ésta que se encuentra ubicada entre el Estado y el empresariado.

En ese eje de acción, se tiene que el término se fundamenta en cuatro niveles de dicho accionar según Cartaya (2007) y sobre el cual, claro está porque es su fin, tendría que ofrecerse sistemáticamente información, haciendo a una sociedad poseedora de conocimiento para intervenir en la toma de decisiones que involucren el bienestar del colectivo. El primero trata de las relaciones con los trabajadores y sobre la organización y calidad del trabajo. En el segundo nivel las responsabilidades que afectan a la calidad, seguridad y utilidad social de los productos y servicios. La implicación comunitaria es el tercer nivel. Finalmente, el cuarto nivel correspondería a la actitud responsable y de honestidad de dar a conocer en forma transparente,

sin opacidad, visible, los resultados de la gestión atendiendo lo económico, social y ambiental.

En el ámbito que ocupa este estudio, la respondabilidad procura brindar a la comunidad la mayor cantidad de información existente sobre programas, proyectos, procesos de toma de decisiones, costos, presupuestos y resultados obtenidos, es decir, hace posible un gobierno corporativo abierto, visible, como una vitrina pública de los actos de acción social de la empresa como piedra angular de su administración. (Baragli, 2005).

Lo anterior significa que ésta sería el resultado del proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de proyectos sociales, todo con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre los objetivos pautados y los criterios o indicadores establecidos. El propósito de esta indagación obedece al hecho de dar a conocer, de informar y ese proceso tendría que estar sustentado en los principios de la calidad de esa información y su fundamentación.

Para Cartaya (2007), sustentarse en los principios de calidad implica la ejecución de un trabajo con el alcance o enfoque, por analogía, de las auditorías financieras, de cumplimiento, de control interno y de gestión, con los siguientes objetivos: determinar, si a juicio de los auditores, los estados financieros de la entidad se presentan de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en su país; verificar si la entidad ha cumplido, en el desarrollo de sus operaciones, con las disposiciones legales que le sean aplicables, sus reglamentos, los estatutos y las decisiones de los órganos de dirección y administración; evaluar el sistema de control interno de la entidad con el alcance necesario para dictaminar sobre el mismo; evaluar en la entidad el grado de cumplimiento de su misión, sus objetivos y metas y de la eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de su desempeño.

La respondabilidad proporciona a la empresa la capacidad para desarrollar una serie de principios básicos (objetivos) de calidad, relacionados con la información financiera y su impacto social, ofertando los elementos necesarios para que la información que se derive de su aplicación, sea auditable en forma independiente y verificable, tales como: cumplimiento de la legalidad presupuestaria; que los fondos destinados a un objetivo en particular se hayan erogado en esos fines; costo de los programas y uniformidad contable para informar sobre tales costos; esfuerzo realizado por mantener los servicios, los costos y logros; la manera como se han financiado los mencionados esquemas y logros, así como sus obligaciones, ingresos y costos.

La no satisfacción de las necesidades de información que presenta la comunidad sobre las acciones de bien común por parte de las empresas, conlleva a la ruptura de los lazos comunitarios con éstas, pues se podría estar dando un alto grado de disgusto con respecto al presunto poco compromiso del sector privado con el desarrollo de la comunidad donde realizan sus operaciones y del profundo sentimiento de impotencia y desconfianza de los ciudadanos.

El fortalecimiento de la vida pública, de vivir en sociedad, depende, precisamente, del deseo de la gente de prestar atención a los asuntos cotidianos, de asumir su responsabilidad y de reconocer la importancia de lo que poseen en común. De allí la exhortación a diseñar estrategias dirigidas a vincular a los ciudadanos con las empresas y con la vida en colectivo empoderándolos mediante el conocimiento.

En este sentido, existen elementos que contribuyen en forma progresiva con la efectividad de la gestión respondable, tales como facilitar el poder del ciudadano, promocionar la voz ciudadana y la mejora sistemática de la relación respondable.

El poder ciudadano proyecta las necesidades que presentan las comunidades y la manera en que los proyectos sociales aportan beneficios a la misma, en este sentido, si se toma como base la respondabilidad se estaría permitiendo el desarrollo de las sociedades, porque su razón de ser es dar información sobre el cumplimiento de ejecución de proyectos, de sus indicadores de calidad, de posibles brechas en los resultados, verificación de la relación entre el objetivo planteado y lo alcanzado.

Mizala y Romaguera (2000), señalan que para la rendición de cuentas se deben establecer normas y sistemas de recolección y presentación de información y ésta sea presentada de tal forma que todos sus receptores la entiendan de forma clara y precisa. Aseguran que los ciudadanos pueden influenciar la gestión y calidad de la prestación del servicio en cualquier área si están empoderados por el conocimiento.

En cuanto a la promoción de la voz ciudadana, el Plan Nacional de Desarrollo en México (2007) tiene previstos mecanismos para su operacionalización, los cuales consisten en desarrollar disposiciones legales y procedimientos que regulen la adecuada organización, conservación y sistematización de la información. Así como la exigencia de archivos bien organizados para la garantía de transparencia y rendición de cuentas dentro de la administración pública o privada. La correcta organización archivística contribuye a la modernización y eficiencia de las actividades, por lo que se debe prever la aplicación de tecnologías de la información en el manejo de documentos, colocando el acento en la regulación de los formatos electrónicos.

Igualmente, en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2010), se plantea promover la voz del ciudadano monitoreando la opinión pública a través de un programa de encuestas y así obtener muestras particulares y representativas de las necesidades y expectativas de los miembros de la comunidad donde conviven los ciudadanos corporativos y demás públicos constituidos. Otra de los planteamientos es que se deben crear espacios de diálogo entre empresa/sectores de la comunidad con el fin de elegir de manera directa los proyectos a ejecutar según la realidad y necesidades ciertas.

Por su parte la Comisión Intersecretarial para la Transparencia de México (2008) señala que las organizaciones deben instituir los medios para promover la voz del ciudadano, permitiendo atender su atención directa y orientarlos en cuanto a trámites, servicios, así como también para recibir, canalizar y responder sus sugerencias, quejas o denuncias. Así mismo, el Departamento para el Plan de Desarrollo

en México (2007) explica que la promoción de la voz del ciudadano accede por su exigencia a la divulgación y atención de denuncias, el desarrollo de una adecuada organización y conservación de los archivos.

En cuanto a la mejora de la relación respondable, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo de Oslo (2010), señala que se logra a través del diseño de indicadores tanto cuantitativos como cualitativos, acción que debe basarse en el contexto donde se actúa, en el propósito y en los procesos de sus productos y resultados

Ahora bien, para el Plan de Desarrollo en México (2007), el centro de la relación respondable está en atender los valores de la transparencia en el acto de la rendición de cuentas. Los actos y procesos de las organizaciones en materia de responsabilidad deben estar abiertos al escrutinio ciudadano, lo que permitirá mejorar la relación empresa-ciudadano.

En los documentos señalados también se destaca la importancia de difundir entre la población los beneficios económicos y sociales de las acciones sociales, indicando que con ello se facilitará el ejercicio de la gestión y ayudará a fortalecer la confianza en las organizaciones.

De acuerdo con Fernández (2002), y Correa (2010), existen una serie de razones que han transformado la sociedad actual y han producido ese reclamo a las empresas, obligando a su readaptación, entre éstos:

- La globalización, que ha destruido las barreras geográficas y ha permitido el conocimiento de los sistemas del entorno. Actualmente todo es comparable, y la aparición de nuevos estándares obliga a que al menos se tenga que igualarlos, entre otras razones, porque el ciudadano, demanda el mismo nivel de satisfacción, sin importarle si el servicio o producto que se exige o se le oferta, lo desarrolla una empresa de carácter público o privado.
- Los ciudadanos que identifican en las organizaciones su corresponsabilidad de conseguir que su vida diaria tenga mayor calidad. Además quieren participar en la determinación de los servicios que deben prestarse, o bienes ofertados, y quieren cada vez más trasladar sus exigencias de mayor calidad de vida.

En definitiva, al lograr viabilizar los procesos respondables se inducen efectos positivos a largo plazo que contribuyen a aumentar el rendimiento y el valor de las empresas, compensando la aparente pérdida sufrida por los accionistas. Esto es así porque estas prácticas mejoran las condiciones del entorno en el que operan las empresas, reducen riesgos y aumentan su reputación.

Apoyándose en esta línea de argumentos, reconocidos académicos han analizado las ventajas que puede reportar para las empresas la adopción de criterios de respondabilidad. Así, Michael Porter y Mark Kramer (2002) defienden que entre la filantropía pura y el negocio puro puede haber un lugar de convergencia de intereses que incidirá positivamente tanto en el beneficio social como en el económico.

En otras palabras, mientras persista la demanda de comportamientos socialmente responsables y que ha sido provocada por un cambio en el sistema de valores en la sociedad actual, las empresas y sus directivos continuarán empleando criterios de respondabilidad. La presión de los grupos de interés obliga a las empresas a incorporar progresivamente principios de rendición de cuentas en sus procedimientos y rutinas de gestión, en especial la presión de los mercados de consumo.

Esto último ocurre como consecuencia del cambio en el sistema de valores de los ciudadanos que ha modificado las pautas de la demanda en la mayoría de los mercados. Los consumidores, cada vez con mayor frecuencia, incorporan consideraciones sociales, medioambientales o de tipo ético en los procesos de selección de productos y marcas. Este fenómeno, conocido como "consumo responsable", adopta distintas formas. Una modalidad, posiblemente la más extendida, se manifiesta a través del aumento de la demanda de productos naturales, verdes o ecológicos.

Otra vertiente se manifiesta en la tendencia a consumir bienes producidos de acuerdo a criterios de responsabilidad: materias primas obtenidas mediante comercio justo, bajo empleo de recursos no renovables, condiciones laborales dignas, ingredientes inocuos del producto, entre otras..

Para fundamentar estos planteamientos agrega valor el informe de CSR Europa y MORI (2000), donde se señala que el 70 % de los consumidores europeos consideran importantes los criterios de responsabilidad a la hora de decidir adquirir un producto o servicio. Incluso un 20% estaría dispuesto a pagar más por aquellos productos que acreditasen haber sido producidos bajo criterios sociales y medioambientales responsables. El informe de CONE (2002) para EEUU presenta resultados parecidos, ya que el 84% de los consumidores declaraba estar dispuesto a cambiar su marca habitual por otra asociada a una "buena causa" si el precio y la calidad eran similares.

Estos argumentos, en la medida en que explican cómo los comportamientos socialmente responsables pueden ser rentables, refuerzan la difusión de las prácticas de respondabilidad entre las empresas. Aquellas que no lo hagan, asumen riesgos que aumentarán sus costos de financiamiento y obtendrán una rentabilidad inferior, pues pagarán el costo de no dar cuentas de su gestión social a los multistakeholders.

Cambio en el sistema de valores como característica respondable

La transparencia se está convirtiendo paulatinamente en una condición imprescindible para la credibilidad. Los factores más relevantes para una organización socialmente respondable son los que anulan las amenazas potenciales a la opacidad: el contenido y la accesibilidad a la información para hacerla susceptible a auditoria es la premisa de una gestión empresarial confiable. De allí que el proceso que ocupa esta investigación se soporte en la ética, pues la calidad de la persona que mantiene princi-

pios morales sólidos y vive en un marco de valores, como consecuencia sería un profesional, un líder por convicción respondable y no por obligación.

Una persona ética está conformada por valores morales que le permite adoptar decisiones y tener un comportamiento en las actividades que le corresponde cumplir como persona y profesional, sin olvidar el concepto rector de la respondabilidad. Por tanto no sólo se debe motivar el cumplimiento de tales valores y principios de orden moral, de disciplina, honestidad, diligencia, y rectitud en el trabajo que se ejecute, sino que se está en la obligación de dar muestra de la observancia en el desempeño de una profesión.

Ahora bien, llegar a esta etapa de madurez ética requiere de esfuerzo, consistencia y coherencia. García (2004) y Robbins (2005), basados en la teoría del psicólogo evolutivo Lorenz Kohlberg, señalan que el nivel de evolución de conciencia moral del líder puede tener un impacto significativo en el conjunto del capital axiológico del sistema organizativo que lidera. En consecuencia, proponen el análisis de tres niveles secuenciales de desarrollo de la conciencia moral de la persona, desde la infancia hasta la edad adulta. Por su parte, Robbins ilustra estas etapas en el Cuadro 1.

Resumiendo, puede observarse que quienes presentan conciencia moral preconvencional, juzgan lo que es o no correcto desde la perspectiva de sus propios intereses inmediato, de lo que les conviene o no egoístamente. Lo correcto es lo que evita el castigo, lo que sigue las directrices dictadas por la autoridad y lo que proporciona beneficio inmediato.

En cuanto a la conciencia moral convencional, una vez que las personas se integran en el sistema educativo, en la familia, organizaciones, éstas enfocan las situaciones morales según las normas, expectativas e intereses del orden social establecido, importando esencialmente la aceptación por el grupo de referencia y valorando como buena la adaptación a lo que su sociedad considera como saludable.

Cuadro 1. Etapas del Desarrollo Moral

Pre-convencional: influido exclusivamente por el interés personal. Las decisiones se toman en términos del beneficio propio según se definen por las recompensas y castigos que provienen de diferentes tipos de comportamiento.	• Adherirse a las reglas y evitar castigo físico. • Seguir las reglas sólo cuando sea en su interés inmediato.
Convencional: influido por las expectativas de los demás. Comprende obediencia a la ley, respuesta a las expectativas de otras personas importantes y un sentido general de qué es lo que debe esperarse.	• Cumplir con lo que se espera por las personas cercanas. • Mantener el orden convencional al cumplir con obligaciones que se aceptaron.
Principios: influido por principios éticos personales de lo que es correcto. Esto puede o no estar de acuerdo con las reglas o leyes de la sociedad.	• Valorar los derechos de otros; y sostener valores y derechos no relativos sin importar la opinión de la mayoría. • Siguiendo los principios éticos.

Fuente: Robbins y Coulter (2005).

Es una de las etapas más asociada con el tema que ocupa la presente investigación, pues está dada con la edad adulta y la persona ya forma parte del mercado de trabajo. Aquí es importante referir lo señalado por García (2005), cuando plantea que en esta etapa el directivo está agobiado por sus excesivos compromisos cotidianos, y piensa y actúa habitualmente de forma conservadora, temerosa y autoritaria, adaptándose al pensamiento predominante en sus círculos de referencia e influencia social. En función del tema medular que se estudia, podría señalarse que en esta etapa hay riesgo de que se cumpla una respondabilidad por obligación y no por convicción, no se garantiza la búsqueda de un ganar-ganar entre los diferentes actores.

Retomando las posturas del citado autor, agrega que quien está en esta fase no es propiamente un líder con iniciativa propia, sino un gestor o administrador de los recursos y valores del *estatus quo* que le rodea. Es más bien un "mando mandado" que un "líder" emprendedor, soñador, transformador y creativo al servicio de un proyecto económico y socialmente significativo. En lugar de mejorar su entorno sólo se atreve a hacer lo que goza de la aprobación general, en lugar de cambiar y transformar todo aquello que huele a corrupción y endogamia dedica sus esfuerzos a hacer más de lo mismo para que nada cambie.

Por último, el nivel que propicia un entorno viable a las empresas respondables, es la conciencia moral postconvencional, parte de su trama cultural y educativa, e incluso va más allá, la persona llega a distinguir con criterio propio entre las normas de su entorno y los principios éticos que ella considera universales y defendibles, tales como la libertad, la cooperación, la integridad, la transparencia, entre otros.

En definitiva, las organizaciones evolucionan con su gente, las mismas son un reflejo, el espejo de la conducta de su personal y en especial de sus directivos, de sus líderes quienes deben modelar las conductas. En este sentido, García (2005), aporta una Figura (1) que contiene los tres niveles de conciencia moral de las personas, sumándole otras dimensiones que contribuyen con la identificación de las características de empresas respondables.

Es significativo resaltar que en cada etapa sucesiva, el juicio moral de un individuo se vuelve cada vez menos dependiente de las influencias externas, cada una dentro de las organizaciones está influida por otros elementos generando características propias y particulares. En este orden de ideas, según García en la etapa preconvencionalismo, se da la dimensión contextual de parroquialismo, existe un capitalismo donde las personas son consideradas solo un recurso humano, no interesa sus opiniones sino su productividad (personas como máquina) de allí que se experimenta una dirección por instrucciones.

La etapa convencionalista se distingue por el desarrollo de un capitalismo sostenible soportado en la globalización, se le da el valor a la persona de "recurso" y se direcciona por objetivos que beneficien a la organización, aquí se escucha al especialista. Y por último, en la etapa postconvencionalista, la organización se caracteri-

Fuente: Salvador García (2004).

Figura 1. Evolución de la conciencia, liderazgo empresarial y otras dimensiones sociales, económicas, empresariales e ideológicas.

za por practicar un capitalismo sensible, se convierten en organizaciones del mundo, priorizando el bien colectivo, conscientes de que ya la sociedad se está cansando de los directivos insensibles, que el modelo tradicional de empresa, donde las personas son tratadas como "recursos humanos" está agotado, por lo contrario, la persona se convierte en el fin de la organización, en su capital humano.

Es interesante tomar en cuenta que cuando las personas tienen cubiertas sus necesidades básicas, buscan algo más en su empresa, quieren ser cómplices de su futuro. En cuanto a la gestión gerencial, se da una dirección por valores, donde la respondabilidad es uno de éstos en la búsqueda de la confianza, la participación, la justicia y el equilibrio entre los intereses de los diferentes públicos afectos a la organización.

Esta última etapa favorece a la respondabilidad pues sus líderes son o serán personas que no se gobiernan únicamente por las convenciones, creencias y valores dominantes de su entorno, sino que piensan y actúan con energía fundacional; tienen una visión del mundo particular y confían en su capacidad para emprender proyectos, transformar las cosas y tratar de dar pleno sentido a su vida y a la de los demás, son líderes transconvencionales, es decir ya no solo toman en cuenta sus interés sino que también piensan en el otro en forma consensuada.

En asociación al área en estudio, estos líderes no se implican en auténticas acciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) meramente para aprovechar la oportunidad de mejora de reputación de su empresa o para diferenciarse inteligentemente en el mercado, cosa que tampoco rechazan en la práctica, sino por auténtica filantropía y por sus propias inquietudes éticas, en consecuencia procuran dar a

conocer los resultados de su acción social y en la búsqueda de mejoras dan participación a la comunidad, por ser las que conocen con mayor certeza las situaciones sociales a intervenir.

La misma madurez de los líderes con las características descritas, dan lugar a empresas que se distinguen por una cultura donde son visibles elementos tales como:

- Se basan en la claridad y transparencia de propósitos y principios compartidos.
- Se fomenta la comunicación abierta, mediante los sistemas de feed-back (retroalimentación).
- Son duraderas en cuanto a propósitos y principios, y maleables en lo que se refiere a la forma y las funciones.
- Distribuyen equitativamente el poder, los derechos, las responsabilidades y las gratificaciones.
- Combinan la cooperación y la competencia armoniosamente.
- Aprenden, se adaptan e innovan en cada ciclo expansivo.
- Son compatibles con el espíritu humano, incluyen el concepto de multistakeholders (inclusión de la comunidad como público objetivo).
- Son compatibles con y fomentan la diversidad, complejidad y el cambio.
- Utilizan de forma constructiva el conflicto y la paradoja.

Friedmann (2004) llama a este tipo de empresas "organizaciones caórdicas", cuyos postulados se insertan en este espacio de reflexión por considerarse en los mismos, la claridad, transparencia, comunicación abierta y retroalimentación, elementos fundamentales que favorecen la gestión respondable.

Metodología

A fin de caracterizar la empresa respondable como herramienta en la gestión social, se llevó a efecto una investigación bajo el paradigma denominado positivista, empleando para ello una metodología cuantitativa. La obtención de los datos de información se dio a través de una encuesta con escala Likert, incluyéndosele al cuestionario, al final, cuatro preguntas abiertas a fin de testear sobre el conocimiento que se tiene en la gerencia sobre la gestión respondable.

Las encuestas fueron realizadas al nivel estratégico gerencial de empresas que contaran con departamento/unidad de Responsabilidad Social, representado por 50 líderes, los cuales se seleccionaron intencionalmente bajo el criterio de fácil acceso a las unidades informantes de cada institución.

Resultados

Considerando que la comprensión de todo concepto debe partir del conocimiento pleno del mismo y del compromiso de quienes tienen la obligación de su manejo, se utilizó el método de la encuesta escala Likert, incluyendo además cuatro preguntas abiertas, en estas últimas se indagó la noción de los gerentes líderes en relación al término respondabilidad, así como su aplicación y elementos que permitieran la caracterización de este proceso de rendición de cuentas dirigido a los multistakeholders.

Se pudo evidenciar en relación a esta última indagación que los resultados no tuvieron una variación significativa con las respuestas obtenidas por Caridad (2005) en una investigación realizada sobre el Perfil Unitríádico de Empresas Líderes en Respondabilidad, aplicada en otro ámbito y realidad temporal. A continuación se muestra (ver Tabla 1) con las categorizaciones consideradas en la presente investigación.

En virtud de que la estrategia metodológica utilizada, en este caso fue la encuesta escala Likert y adicional cuatro (4) preguntas abiertas, resulta complejo disociar en este último caso, tales elementos constituyentes del instrumento; por ello, el análisis se hará de manera sistémica. En cuanto a la primera columna de la matriz, es interesante observar algunas respuestas por su valor cuantitativo y cualitativo. La primera definición plantea que la Respondabilidad Organizacional significa dar cuenta de los resultados (al dintorno y entorno), de manera periódica-sistemática y obtuvo 20 registros. La segunda opción, Cumplir con las responsabilidades individuales y como equipo colaborativo (7 respuestas); 6 entrevistados la reconocieron como un valor agregado; 4 No lo recordaron y 2, No supieron definirla.

Sin detenerse en la conceptualización obtenida, la mayoría de los informantes reconoció el significado de este valor (apenas un 10.90%, equivalente a 6 sujetos admitió su falta de memoria, o ignorancia al respecto). En las definiciones dadas, las respuestas resultaron medianamente válidas y no totalmente consistentes ya que no se aportó el elemento clave, innegociable, que la motoriza como es el hecho de que esta rendición de cuentas exige que no se ofrezcan excusas para dejar de hacerlo y su destinatario natural es la comunidad, siendo ésta la razón de distinguir el proceso con el término respondabilidad y no con "rendición de cuentas" o accountability.

De allí, la necesidad de interiorizar este valor entre los miembros de la organización para que sea viable y exitoso su ejecútese, como también para alcanzar la etapa que llama García (2004) postconvencionalista, donde la empresa se convierte en organizaciones del mundo, priorizando el bien colectivo, quieren ser cómplices del futuro con salud ética, difieren del concepto de empresas que aporta Friedmann (2004): son compatibles con el espíritu humano, incluyen el concepto de multistakeholders. Es decir, se extienden sus públicos objetivos, sumándosele a la comunidad.

La columna B agrupó las respuestas sobre el fin último o propósito que pretende alcanzar una gestión respondable. El mayor registro (30 respuestas) lo alcanzó "Velar por los intereses de la organización personal y los clientes" y hubo sólo 8 re-

Tabla 1. Respondabilidad Corporativa

Significado de la Respondabilidad A	FA
• Dar y exigir cuenta de resultados al dintorno y entorno de manera periódica y sistemática	20
• Cumplir con las responsabilidades individuales y como equipo colaborativo	7
• Actuar de manera transparente, sin opacidad	8
• Tener la capacidad de generar productos y servicios esperados	1
• Es un valor organizacional	6
• Tener la capacidad de planificar y dirigir la toma de decisiones	1
• Minimizar los tiempos de respuesta ante una situación	1
• No recuerda	4
• No saben	2
Propósito B	**FA**
• Velar por los intereses de la organización personal y los clientes	30
• Ofrecer respuestas que se adapten a los intereses de la organización	5
• Obtener resultados en función de objetivos trazados	7
• Adquirir responsabilidad empresarial social y asumirla	8
Valores y principios que la fundamentan C	**FA**
• La transparencia	20
• Honestidad	10
• Proactividad	2
• Educación al ciudadano	2
• Libertad de acción	1
• Corresponsabilidad (empresa-ciudadano)	1
• Flexibilidad	1
• Ética	1
• Deber ser (obligación)	12
Ante quién se es respondable D	**FA**
• Líderes	15
• Equipos de trabajo	8
• Entorno organizacional-sociedad	15
• Empresa	1
• Superiores-clientes	1
• Organización-el personal-cliente	10

Fuente: Elaboración propia (2013).

gistros para "Adquirir responsabilidad empresarial social y asumirla", ello demuestra que en la actualidad aún la gerencia se maneja mayormente por principios rentables descuidando la parte humana y sensible de las organizaciones.

En la parte C: Valores y principios que fundamentan la respondabilidad, el más alto reconocimiento lo obtuvo la transparencia (20), seguidos por deber ser (12) y honestidad (10), proactividad y educación al ciudadano (2 puntos para cada renglón). La ética, elemento capital de las empresas alcanzó un solo reconocimiento (1).

Aun cuando esto pareciera contradictorio ante la puntuación que recibió la ética, en este análisis no es considerado tal, pues de acuerdo con la interpretación integral de los resultados, triangulados con la teoría y la postura de las investigadoras, la respondabilidad tiene un posicionamiento específico mediante los valores de la transparencia y la honestidad; incluso se observa que hay claridad en que los mismos forman parte de los valores éticos de toda empresa.

Por otra parte, resultó interesante observar como la "libertad de acción" y "flexibilidad" se asumieron como factores fundamentales para la gestión respondable, posición que se comparte totalmente por cuanto esto se vincula a la concepción que se tiene de un liderazgo postconvencional dentro de las organizaciones.

En relación a la columna D: ¿Ante quién ser responsable?, las percepciones más altas estuvieron: a) Líderes (15 respuestas), b) el Entorno organizacional-sociedad (con 15 respuestas) y b) la Organización y el personal (10). Al observar los registros se obtiene que no está claro para estos entrevistados sobre cuáles son los públicos de la rendición de cuentas bajo el enfoque de la respondabilidad, pues una gestión bajo esta filosofía exige la necesidad de publicar metas y resultados a los públicos objetivos y muy especialmente a la comunidad, para que se hable en un mismo lenguaje; eviten desvíos y disminuyan las evaluaciones subjetivas.

Esta gestión se refiere a las acciones de informar cómo se ejecutan las acciones que atañen a todos los miembros de la sociedad donde interactúa para poder exigir conductas transparentes, íntegras, acordes con las expectativas. El conocimiento público a lo interno motiva a creer y confiar entre sí.

Continuando con el análisis de resultados y en otro orden de ideas, se muestran a continuación (ver Tabla 2) las características o elementos que distinguen a las Empresas Respondables en su efectiva gestión de incorporar al ciudadano en los proyectos sociales mediante su empoderamiento, información, como acercamiento a través de las relaciones lo que se ha dado en llamar la mejora de la relación respondable.

Como puede observarse en la Tabla de resultados, el 27.72% de los informantes opinaron que siempre se da poder al ciudadano, ello representa que se considera a la comunidad para la toma de decisiones en cuanto al diseño y ejecución de los proyectos de acción social, y el 28.46% señaló la opción casi siempre; sin embargo, un alto porcentaje (29.21%) señaló que solo a veces se le da poder. Al relacionar las valoraciones se presenta débil el indicador puesto que una de las características de la respondabilidad es lograr la corresponsabilidad (empresa/comunidad) en la ges-

Tabla 2. Empresas respondables fundamentadas en la responsabilidad social

	Poder del ciudadano		Promoción de la voz ciudadana		Mejora de la relación respondable	
Alternativas	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	148	27.72	96	17.98	29	5.43
Casi siempre	152	28.46	140	26.22	96	17.98
A veces	156	29.21	153	28.65	136	25.47
Casi nunca	39	7.30	89	16.67	136	25.47
Nunca	39	7.30	56	10.49	137	25.66
Total	534	100	534	100	534	100

Fuente: Elaboración propia (2013).

tión de las acciones sociales. En cuanto a las alternativas casi nunca y nunca, las mismas obtuvieron porcentajes similares (7.30%).

Otro de los indicadores de la rendición de cuentas con inclusión de la comunidad es el de promoción de la voz del cliente con un 17.98% para la alternativa siempre se cumple; y con un 26.22% se cumple casi siempre. Por su parte el 28.65% de los encuestados respondió que se cumple a veces; un 16.67% casi nunca y un 10.49% fue el resultado de quienes respondieron nunca se cumple. Puede apreciarse que no hay consistencia en los resultados si se atienden los postulados de Baragli (2005) cuando señala que la respondabilidad procura brindar a la comunidad la mayor cantidad de información existente sobre programas, proyectos, procesos de toma de decisiones, costos, presupuestos y resultados obtenidos, manteniendo una escucha activa a los planteamientos del colectivo.

En cuanto a la mejora de la acción respondable, sus resultados llaman a la reflexión si se comparan con los anteriores (promoción de la voz del cliente) y por el valor en sí mismos. Solo el 5.43% aseguró que se cumple siempre esta mejora de las relaciones respondables, lo que significa que si hay incremento, éste ocurre lentamente como mecanismo de dar información y empoderamiento a los miembros de la comunidad. Igualmente, se percibe que esta baja puntuación (5.45%) presenta una contradicción con el resultado del 27.72% de quienes señalaron que siempre se le da poder al cliente, como si fuese posible dar empoderamiento al ciudadano sin comunicación e información.

La acción de mejora también fue valorada con un 17.98% por quienes respondieron casi siempre, a veces un 25.47%; y alcanzó prácticamente la misma puntuación la opción casi nunca (25.47%) y la opción nunca (25.66%).

Una vez más los resultados arrojan una "incongruencia entre lo que se dice y se hace", alejándose del postulado de las Naciones Unidas de Oslo (2010), donde se señala que la gestión de la mejora de la acción respondable facilita la verificación de la información hacia los públicos objetivos, así como también tener una buena orga-

nización al momento de conocer sus necesidades y cuál es el proyecto a ejecutar de acuerdo a las necesidades y expectativas de quienes conforman la comunidad donde funciona la empresa.

Reflexiones finales

- Al llegar a este nivel de desarrollo del trabajo, luego de efectuar una triangulación entre la teoría, los resultados y la postura de las autoras, se tiene la convicción de que las organizaciones requieren de una actitud responsable, de honestidad, de dar a conocer en forma transparente, sin opacidad, visible, los resultados de la gestión atendiendo lo económico, social y ambiental, lo que se correspondería con parte de las características de la responsabilidad, incluyendo, entre sus públicos receptores de este proceso, a la comunidad.
- Los valores más relevantes para una organización socialmente respondable son los que anulan las amenazas potenciales a la opacidad. Igualmente, el contenido y la accesibilidad a la información para hacerla susceptible a auditoria, siendo ésta la premisa de una gestión empresarial confiable.
- El nivel de evolución de conciencia moral del líder respondable es el post convencionalista, donde se llega a distinguir con criterio propio entre las normas de su entorno y los principios éticos que ella considera universales y defendibles, tales como la libertad, la cooperación, la integridad y en especial la transparencia por el tema que ocupa a esta investigación.
- A fin de asumir las características de empresa respondable como empoderar al ciudadano, escuchar su voz y mejorar las relaciones empresa-comunidad, a la gerencia privada le urge gestionar aspectos como:

- Ofrecer guías de trámites en línea y reglamentos de determinadas bases de datos, documentales y estadísticas con información que interese a la comunidad.
- Publicar información sobre el presupuesto disponible, su ejecución y elementos de juicio pertinentes para un análisis del desempeño a través de indicadores costo-efectividad, costo-beneficio.
- Proveer de documentación acerca de sus procedimientos de presupuesto y ejecución de gastos, incluyendo los presupuestos destinados a la Responsabilidad Social, de manera que los interesados puedan disponer de la información requerida para comprender y evaluar lo que está haciendo la empresa.
- Realizar audiencias públicas con una periodicidad regular, para ofrecer la oportunidad de que participe la comunidad en los procesos, logros de proyectos y de articular objetivos entre la empresa y la comunidad.

Referencias bibliográficas

Baragli, N. (2005). **Políticas Públicas de Transparencia.** Derecho Comparado de la Información-Universidad Nacional Autónoma de México-UAM. Enero-Junio (no. 5).

Caridad, M. (2005). Perfil Unitriádico Gerencial de Empresas Líderes en Respondabilidad. Tesis de Grado para optar al grado de Doctora en Ciencias Gerenciales de la Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo. Venezuela.

Cartaya, C. (2007). Hablemos de Respondabilidad. Instituto de Auditores Forenses-IDEAF.

Comisión Intersecretarial para la Transparencia de México (2008). Participación ciudadana ¿para qué? hacia una política de participación ciudadana en el Gobierno Federal. http://www.oic.sep.gob.mx/portal3/doc/Participacion%20ciudadana.pdf

CONE (2002). Estudio sobre la ciudadanía corporativa. www.coneinc.com

CSR Europa; MORI (2000). Encuesta de consumidores europeos. Actitudes frente a la responsabilidad social. www.csreurope.org.

Correa M. y Criollo González (2010). Gobierno electrónico para la modernización de la administración pública, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2010e/846/

Fernández, M y González, C. (2002). VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal.

Friedmann, R. (2004). Gestión y Organización de Empresas en el Siglo XXI. **La Aventura Postmoderna.** Editorial Ril.

García, S. El Valor del liderazgo Eutópico. www.desarrollohumanoonline.com/archivos/liderazgo_eutopico.pdf

Mizala, A. y P. Romaguera (2000). "School Performance and Choice: The Chilean Experience", Journal of Human Resources.

Plan Nacional de Desarrollo de Mexico (2007). http://www.sagarpa.gob.mx/ganaderia/Publicaciones/Lists/Otros/Attachments/1/PND_0712.pdf. ISBN 978-970-734-184-5

Porter, M.; Kramer, M. (2002). La ventaja competitiva de la filantropía corporativa. Hardvard business review.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2010). Promover la rendición de cuentas social: de la teoría a la Práctica. http://ctrc.agn.gov.ar/sites/all/modules/ckeditor/ckfinder/userfilesfiles/B14_Promover%20la%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20Social.pdf

PWC (2002). **Encuesta sobre las compañías más respetadas del mundo.** Pricewatershousecoopers www.pwcglobal.com

Ruiz Olabuénaga, J.I. (2007). **Metodología de la Investigación Cualitativa.** 4ª ed. Bilbao: Universidad de Deusto.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). **Administración.** Editorial Pearson. Educación. México.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 245 - 260

Planificación en las escuelas de la parroquia Alonso de Ojeda municipio Lagunillas

Romelia Padrón, Zolange Lugo, Egilde Zambrano y Sunny Perozo
Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago
romeligabriela@hotmail.com, zolangeluz@gmail.com
egilde@yahoo.es, sunperozo@gmail.com

Resumen

El objetivo del artículo que se presenta, es identificar el proceso de planificación que lleva a cabo el personal directivo de las escuelas de la parroquia Alonso de Ojeda, municipio Lagunillas. Se consultaron autores como Chiavenato (2009), Batistón y Ferreira (2005) y Koontz y Weihrich (2004), entre otros. La investigación es descriptiva, con diseño no experimental, transeccional y de campo. Se empleó un censo poblacional, para un total de quince (15) sujetos de investigación, pertenecientes al personal directivo, subdirectores y coordinadores de la Escuela Básica Nacional Libertador, Escuela Básica Nacional Ciudad Ojeda y Grupo Escolar Eleazar López Contreras. Para recolectar la información, se aplicó un cuestionario conformado por trece (13) ítems, con un 0,96 de confiabilidad según el coeficiente Alfa Crombach. Se concluye que el proceso de planificación se lleva a cabo medianamente, dado que se presentan debilidades en los indicadores que lo conforman, a saber: análisis de la situación actual, determinación de objetivos, elección de estrategias y determinación de recursos.

Palabras clave: planificación, gestión, situación actual, estrategia, determinación de recursos.

Planning in Schools of the Alonso Ojeda Parish, Lagunillas Municipality

Abstract

The aim of the article is to identify the planning process performed by the management of schools in the Alonso de Ojeda parish in the Lagunillas municipality. Authors such as Chiavenato (2009), Batistón and Ferreira (2005) and Koontz and Weihrich (2004) were consulted, among others. The research is descriptive, with a non-experimental, cross-sectional, field design. A population census was used for a total of fifteen (15) research subjects who were managers,

RECIBIDO: 16/05/2014 ACEPTADO: 29/10/2014

assistant principals and coordinators at the Libertador National Basic School, the Ciudad Ojeda National Basic School and the School Group Eleazar López Contreras. To collect data, a questionnaire composed of fifteen (15) items was applied, producing a Crombach alpha coefficient of 0.96 reliability. Conclusions are that the planning process is conducted at a medium level, given that there are weaknesses in its indicators, namely: analysis of the current situation, determining goals, choice of strategies and identification of resources.

Keywords: planning, management, current status, strategy, identification of resources.

Introducción

En los últimos años, se viven tiempos cambiantes en todos los contextos del desarrollo humano. En lo que se refiere a las organizaciones, la tarea fundamental de la gestión gerencial es conducirlas acertadamente para garantizar su adaptación a los cambios que se presentan.

La gestión gerencial es un proceso que deviene de la gerencia, la cual es definida por Chiavenato (2009, p. 146) como "las actividades de planificación, organización, dirección y control, a objeto de utilizar sus recursos humanos, físicos y financieros con la finalidad de alcanzar objetivos, comúnmente relacionados con beneficios económicos". Sin embargo, es preciso aclarar, que este proceso asociado a fines económicos se ha expandido a todos los ámbitos que comprometen a una organización, de tal manera que el beneficio sea de índole social, jurídico, ético, entre otros. Vista la gerencia como un proceso de la gestión, tiene que ver con el cumplimiento de cuatro funciones básicas para hacer que la organización pueda ser exitosa y se encamine a los logros establecidos, tales son: planificación, organización, dirección y control.

Es importante destacar que cada una de estas funciones vistas como procesos, contienen a su vez una serie de sinergias que los contemplan para poder ser efectivas. Chiavenato (2009) y otros autores como Koontz y Weilhrich (2004) exponen diferentes indicadores para cada una de ellas. En el caso de la planificación, la comprenden el análisis de la situación actual, determinación de los objetivos, elección de estrategias organizacionales y determinación de los recursos necesarios para lograr las metas.

La gestión gerencial es precisamente el proceso que consiste en guiar a las divisiones de una organización hacia los objetivos fijados para cada una de ellas; esto mediante planes y programas concretos para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades, posibilitando que sus miembros contribuyan al logro de tales objetivos y controlando que las acciones se correspondan con los planes diseñados para alcanzarlos, mediante sus procesos.

En el caso de la educación, la gestión gerencial se orienta al igual que otras gerencias, a los procesos asociados a la planificación, organización, dirección y control; considerando la integralidad en el desempeño de tales procesos, se llega al logro de los objetivos sin descuidar los indicadores de calidad. Sin embargo, estos

procesos en ocasiones han sido un tanto lentos respondiendo a los actuales tiempos de transformaciones, a pesar de ser considerado como un sistema abierto y que debe mantener una interacción permanente con su medio. En otras palabras, debe adaptarse al cambio, y la tarea del gerente educativo es aplicar una adecuada gestión en la práctica de los procesos ya indicados.

Las instituciones educativas deben adelantar adecuados procesos gerenciales, y darle sentido a estos es responsabilidad del gerente educativo, con base al proyecto educativo y demás proyectos de la escuela, donde la visión compartida y finalidades de la misma son el marco orientador obligado para emprender la transformación de la institución escolar, su gestión y las prácticas pedagógicas (Senge, 1992; Manterola y González, 2000).

Es importante que las instituciones educativas venezolanas fortalezcan sus procesos gerenciales de manera que los gerentes educativos logren ejercer eficazmente la dirección y orientación de los diferentes actores de la comunidad educativa, así como una adecuada administración de los recursos que aseguren la calidad del servicio que se ofrece, así como las relaciones de la escuela con su entorno.

En estas escuelas, al igual que las otras dependencias educativas pertenecientes al Gobierno Nacional, la responsabilidad recae en el Director o Directora y en los Subdirectores o Subdirectoras en las áreas administrativas y docentes; tienen como funciones, planificar, organizar, direccionar y controlar todos los procesos en cuanto a gestión gerencial se refiere. Según observación de las investigadoras, se evidenció debilidades en ella, situación que se refleja en la falta de participación de la comunidad educativa en las actividades a planificar y por ende a ejecutar, en la toma de decisiones, ausencia de mecanismos de control y acciones correctivas, entre otras situaciones.

Llevar a cabo planificaciones deficientes, implica que la institución educativa correría el riesgo de presentar problemas de tipo funcional y operativo, que repercutirían por tanto en la forma de tomar decisiones, en el logro de los objetivos y las metas establecidas por la organización, así como también en las relaciones con el recurso humano, el uso de los recursos organizacionales, entre otros, con su inmediata repercusión en la calidad de la enseñanza que se imparte.

Con base a los planteamientos anteriores, surge la inquietud de identificar el proceso de planificación que lleva a cabo el personal directivo de las escuelas ubicadas en la parroquia Alonso de Ojeda, municipio Lagunillas, toda vez que este proceso es el punto de partida en la gestión gerencial y reviste primordial importancia, ya que es dónde inicia toda la compleja dinámica organizacional, definiéndose objetivos, diseñándose estrategias y determinándose recursos. El éxito del resto de los procesos en lo particular, y la gestión en general, dependen en mucho de una adecuada planificación.

Gestión gerencial

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2008), el término gestión proviene del latín gestio, y el mismo hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Al definir gestión se puede decir que comprende las guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para logar objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

En función a lo expuesto, se puede conceptualizar la gestión gerencial como el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras, con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona trabajando sola, no podría alcanzar (Ivancevich y col.,2005, p.12). Se entiende entonces a la gestión gerencial como un proceso que permite a un número determinado de personas dirigir y coordinar a otras, de manera tal que la realización de sus actividades laborales estén conectadas y encaminadas a lograr los objetivos establecidos por la organización a través de los resultados deseados por ella.

La gestión gerencial es determinante en el logro de los objetivos establecidos en una organización, de acuerdo con los planteamientos de Chiavenato (2009, p. 146), quien señala que "la gerencia se refiere a las organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización, dirección y control, a objeto de utilizar sus recursos humanos, físicos y financieros con la finalidad de alcanzar objetivos, comúnmente relacionados con beneficios económicos".

El concepto de gestión gerencial en el ámbito de la administración científica no es nuevo, pues Fayol (1916) citado por Moreno (2001), lo definió como:

> "El proceso que comprende determinadas funciones ejecutadas por los niveles de gestión para distribuir los recursos (humanos y económicos), y coordinar el trabajo y el rendimiento de los demás empleados, que no están en el área de gestión con la finalidad de producir (bienes y servicios) que satisfagan las necesidades de sus clientes, de manera que se alcancen los objetivos de la empresa con un alto nivel de calidad. O sea, es el conjunto de decisiones y acciones que llevan a cabo al logro de los objetivos previamente establecidos" (p. 26).

Se establece entonces que el proceso de gestión define las funciones que realizan los niveles de gerencia, con el objeto de que los recursos materiales y humanos sean utilizados racionalmente y ocasione como resultado, bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

En consecuencia la gestión gerencial es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones. Cuando se estudia la gestión gerencial como una disciplina académica, es necesario considerarla como un proceso. Cuando la gerencia es

vista como un proceso, puede ser analizada y descrita en términos de varias funciones fundamentales. Sin embargo, es necesaria cierta precaución.

Al discutir el proceso gerencial es conveniente, y aun necesario, describir y estudiar cada función del proceso de forma separada. Como resultado, podría parecer que es una serie de funciones disgregadas, cada una de ellas encajadas ajustadamente en un compartimento aparte. Esto no es así, aunque el proceso, para que pueda ser bien entendido, deberá ser subdividido, y cada parte componente discutida individualmente.

En la práctica, un gerente puede ejecutar simultáneamente, o al menos en forma continua, todas o algunas de las cuatro funciones: planificación, organización, dirección y control (Bateman y Snell, 2001). Tales funciones se consolidan en procesos que conforman la gestión gerencial, y son determinantes para el logro de los objetivos organizacionales. En esta oportunidad, la presente investigación se orienta a la identificación del proceso de planificación en el personal directivo de las escuelas.

Planificación

La planificación constituye un proceso esencial para el gerente, pues todos sus actos están dirigidos a la acción y deben ser el producto de las actividades previamente concebidas, las cuales atienden a la administración de la institución donde se desenvuelve.

Ivancevich y col. (2005) conciben la planificación como una función del proceso gerencial que proporciona las bases sobre las cuales se desarrolla la acción; según estos autores, consiste en especificar los objetivos que se deben alcanzar y anticiparse a las acciones a ejecutar. Entre las actividades de planificación se encuentran: el análisis de las situaciones actuales, anticipación al futuro, determinación de objetivos, la decisión de los tipos de actividades en las que participará la organización, elección de estrategias organizacionales y determinación de los recursos necesarios para lograr las metas de la organización.

Por su parte, Koontz y Weihrich (2004), señalan que la planificación implica la selección de misiones y objetivos y de las acciones para llevar a cabo las primeras y alcanzar los segundos; requiere tomar decisiones, esto es, elegir entre alternativas de futuros cursos de acción. Para David (2005), la planificación comprende "todas las actividades gerenciales relacionadas con la preparación para el futuro. Las tareas específicas incluyen predicción, fijación de objetivos, diseño de estrategias, desarrollo de políticas y fijación de metas".

De acuerdo a las definiciones anteriores, se observa que en la planificación se establecen procedimientos para la optimización de las relaciones entre medios y objetivos, proporciona normas y pautas para la toma de decisiones coherentes, compatibles e integradas, conducentes a una acción sistemáticamente organizada y coordinadamente ejecutada.

En el ámbito de la educación, Graffe (2002, p. 6), argumenta que:

> "…en esta fase el gerente con su equipo, decide qué y cómo hacerlo, para convertir a la escuela en un centro de excelencia pedagógica, de acuerdo al proyecto educativo orientador de los procesos de enseñanza en el aula, a partir de un diagnóstico de su realidad, la fijación de objetivos a lograr, los cursos de acción a seguir y los recursos a asignar. Además, servirá de insumo fundamental a las otras etapas del proceso de dirección".

Se evidencia igualmente que con una buena planificación se evita en las organizaciones educativas, la improvisación, es decir, hacer frente a la situación en la medida que surgen los problemas. Desde esta perspectiva no se prevén las posibles situaciones anómalas que pudieran presentarse en el accionar de la organización o empresa en pro de sus metas u objetivos. Como puede observarse, esta fase representa la forma de prever el futuro, determinando las metas que asumirá la empresa, asegurándose la efectividad, eficiencia y productividad sobre la base de los recursos disponibles.

En función de todos los planteamientos realizados con relación a la planificación como proceso gerencial, se comprende que es importante porque con los planes, las organizaciones funcionan mejor y se tornan más sensibles ante un ambiente de constante cambio. Por lo tanto, se considera como una actividad de alto nivel en el sentido que la alta gerencia debe participar activamente, ya que ella desde un punto de vista más amplio, tiene la visión necesaria para considerar todos los aspectos de la organización, además de que se requiere adhesión de la alta dirección para obtener y apoyar la aceptación en niveles más bajos.

Adicionalmente, a través de la planificación se propicia el desarrollo de la organización ya que establece métodos de utilización racional de los recursos, disminuyen los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro, preparando a la organización para hacer frente a las situaciones que se presenten con mayor posibilidades de éxito, se mantiene una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir y un afán de lograr y mejorar las cosas, además se promueve la eficiencia al eliminar la improvisación.

Es importante destacar que los gerentes educativos, a saber, directores, subdirectores y coordinadores deben cumplir con las siguientes funciones inherentes a la planificación (López, 2012):

- Procesar todo lo concerniente a lineamientos de las políticas educativas emanadas de los organismos superiores: nivel central, zona educativa, municipio escolar, sector, entre otros.
- Formular el diagnóstico real de la institución que incluye todos los elementos del proceso enseñanza- aprendizaje.
- Determinar los objetivos, metas y estrategias que han de orientar la elaboración del plan anual de la institución.

- Prever el presupuesto requerido por la institución acorde con las necesidades prioritarias.
- Promover actividades que han de servir de refuerzo al proceso enseñanza-aprendizaje.
- Realizar el plan anual de la institución con el equipo técnico docente.
- Diagnosticar y evaluar conjuntamente con sus asesores los problemas y prioridades de la institución.
- Planificar jornadas de motivación e información con los docentes a fin de dar a conocer y analizar documentos fundamentales en materia educativa, según el nivel y el área.
- Presentar al Consejo General de Docentes, los diversos lineamientos que han de servir de base para la elaboración del plan anual.
- Elaborar el presupuesto, siguiendo instrucciones específicas del Ministerio del Poder Popular para la Educación.
- Controlar rigurosamente la inversión de partida de gastos generales, fondos de la sociedad de padres y representantes.
- Procesar los lineamientos en materia política y educativa, emanados de la dirección y el consejo directivo.
- Formular un diagnóstico de la institución relacionado con el proceso de enseñanza- aprendizaje.
- Prever conjuntamente con el director, el presupuesto para solventar necesidades en el plantel.
- Elaborar el plan anual de la subdirección juntamente con el consejo directivo y los coordinadores de departamentos.
- Elaborar y actualizar el manual de procedimientos administrativo del plantel.
- Jerarquizar las actividades en el plan anual o trimestral.
- Precisar el orden de prioridad, las necesidades a solventar al inicio del año escolar.

Se comprende entonces, considerando el planteamiento de Chiavenato (2009), que la planificación es el proceso que permite determinar con claridad los objetivos y la manera en que estos puedan ser realizados por la organización, para lo cual se deben aprovechar y utilizar de la mejor manera posible los recursos humanos y materiales, y por ello se definen estrategias para lograrlo. En síntesis, para realizar una planificación sistemática, se requiere hacer un diagnóstico real de la institución educativa. Con base a ese diagnóstico se formulan políticas, objetivos, metas, para definir las estrategias de acuerdo a los lineamientos del Estado.

En este sentido, Chiavenato (2009) establece como indicadores asociados al proceso de planificación el análisis de la situación actual, determinación de objetivos, elección de estrategias organizacionales y determinación de los recursos necesarios para lograr las metas de la organización. A continuación se explican.

Análisis de la situación actual

El análisis de la situación actual, como actividad del proceso gerencial de planificación, se refiere al análisis de los datos pasados, presentes y futuros, que proporcionan una base para planificar de la manera más acertada posible. Al respecto, David (2005), plantea que tal análisis conlleva al conocimiento realista y detallado de los factores internos como externos que inciden en la gestión de la organización y se constituyen en factores fuertes o débiles, así como también de la comprensión de los problemas que se desean resolver y por qué.

A juicio de Koontz y Weihrich (2004), los propósitos fundamentales del análisis de la situación son:

- Identificar y analizar tendencias, fuerzas y fenómenos claves que tienen un impacto potencial en la formulación de implantación de estrategias.
- Examinar y evaluar en forma apropiada los cambios del medio ambiente. Hace hincapié en la importancia de la evaluación sistemática de los impactos ambientales.
- Es un foro para compartir y tratar puntos de vistas divergentes acerca de cambios ambientales relevantes.
- Las opiniones indefinidas acerca de diferentes partes del análisis de situación pueden hacerse más explícitas en el proceso.
- El ejercicio intelectual junto con el análisis de la situación debería servir para estimular el pensamiento creativo.
- Proporciona una base para el proceso de planificación en todas sus fases.

Para el caso educativo, Morales (2006) señala que el análisis de la situación actual, también denominado diagnosis, es el inicio de toda planeación; consiste en la reunión de elementos de calidad y cantidad, que permiten visualizar los problemas educativos de manera real y objetiva para identificar los factores influyentes en las deficiencias, y así, proporcionar las bases para la determinación y alcance de metas.

Durante esta etapa del proceso de planificación, Batistón y Ferreira (2005), plantean que debe efectuarse con estrategias tanto convencionales como no convencionales de recolección de información que incluya la aplicación de metodologías de construcción colectiva, en los que son importantes los aprendizajes, sobre la propia realidad personal, institucional, comunitaria y la convalidación de los datos tanto a través de reuniones como trabajo en equipo, con metodología participativa.

El resultado de esta actividad es el diagnóstico de la realidad educativa y comunitaria; así como también se analiza, jerarquiza y seleccionan las situaciones evidenciadas por grupos de actores. Esta etapa de la planificación es determinante en la consecución de las metas, ya que provee un importante marco referencial a los directivos de las escuelas para la toma de decisiones.

Determinación de objetivos

El término objetivos, según el Diccionario de la Real Academia (2008), proviene de ob-jactum, que significa a donde se dirigen nuestras acciones. David (2005), conceptualiza los objetivos como enunciados escritos sobre resultados a ser alcanzados en un periodo determinado; deben ser racionalmente alcanzables y deben estar en función de la estrategia que se siga en la empresa.

Por su parte, Koontz y Weihrich (2004), conceptualizan los objetivos como los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole, representa no sólo el punto terminal de la planeación, sino también el fin que se persigue mediante la organización. Sallenave (2002), expone que toda organización económica tiene por lo menos tres objetivos generales: supervivencia, crecimiento y utilidades. Además manifiesta que un objetivo tiene cuatro componentes, siendo estos: un atributo, es decir, una dimensión específica que lo define; una escala de medida; una norma y un horizonte temporal.

Los objetivos son los resultados a largo plazo que una organización aspira lograr a través de su misión; los objetivos deben ser cuantitativos, estimulantes, flexibles, medibles, realistas y factibles de alcanzar. En el ámbito educativo, los objetivos constituyen criterios importantes en la evaluación y eficacia de los resultados finales de la educación, determinan el contenido, las formas de organización y los restantes componentes, lo que contribuyen al desarrollo del proceso como un sistema y representan un carácter rector (Morales, 2006). Los objetivos le dan coherencia al desarrollo de las organizaciones, marcan la pauta hacia dónde se quiere llegar. En el ámbito educativo, permiten sistematizar la labor de los actores del proceso para alcanzar los resultados esperados.

Formulación y elección de estrategias

Koontz y Weihrich (2004), definen las estrategias como la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento. Desde otra perspectiva, David (2005) conceptualiza el término estrategia como el plan de acción ideado por la gerencia para alcanzar los objetivos organizacionales (serie de acciones netamente concatenadas y relacionadas) para alcanzar determinados objetivos.

Por su parte, Morales (2006), plantea que la estrategia es un concepto multidimensional que proporciona dirección, sentido de unidad y propósito a la institución. Así, la estrategia de convierte en un plan maestro integrador para la organización. Da origen a los planes que garantizan el cumplimiento de la calidad y de otros objetivos; se orienta al logro de una ventaja competitiva sostenible sobre los competidores y pretende conseguir el emparejamiento entre el ambiente externo de la institución y sus capacidades internas.

La formulación de estrategias es el proceso dentro de la función gerencial de planificación conducente a la fijación de la misión de la organización, llevando a cabo una investigación con el objetivo de establecer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas externas, realizando análisis que comparen factores internos y externos y fijando objetivos y estrategias para la empresa. Las estrategias seleccionadas deben aprovechar de forma efectiva las fortalezas de la organización, tratando de vencer sus debilidades, sacando provecho de sus oportunidades externas claves y evitando las amenazas externas. Las estrategias se constituyen en el plan de acción que permite poner en marcha la dinámica organizacional a través de una metodología de trabajo.

Determinación de los recursos

Los recursos son todos los elementos de orden humano, técnico, material y financiero que la institución requiere para su desarrollo. Al hablar de la planificación de recursos, David (2005) señala que se debe prever los recursos materiales y técnicos que son los instrumentos más elementales con que cuentan los recursos humanos y presentan una estrecha relación entre ellos. Según este autor, los recursos deben integrarse, incrementarse y protegerse, ya que son el patrimonio de la organización.

Por su parte, Batistón y Ferreira (2005) plantean que la ejecución de las actividades requiere de medios o recursos, los cuales se clasifican en: humanos, considerados como el personal necesario para la ejecución de las funciones; financieros, caracterizados por el dinero disponible y necesario para adquirir los instrumentos necesarios; materiales, representados por los insumos, cosas, sustancias, con las que se elaboran los productos y técnicos, representados por los soportes tecnológicos, tales como maquinarias, artefactos, instrumentos; así como las habilidades para manejarlos; la eficiencia, especialización, oficio que se necesita para el desempeño de las funciones.

En el contexto educativo, Morales (2006), señala que los recursos materiales y técnicos tienen que ver con la planta física, las instalaciones, adquisiciones de materiales y demás recursos requeridos por la institución para su funcionamiento. La adquisición de estos, debe estar acorde con las necesidades de consumo y políticas establecidas en cuanto a costo, cantidad, calidad, disponibilidad, aspectos que deben ser tomados en cuenta al momento de elaborar planes, programas y demás tareas y actividades dentro de un ente educativo.

En lo que respecta a la planificación de los recursos humanos a nivel docente, el gerente educativo, según Morales (2006) debe mirar la calidad y cantidad de éstos, es decir, conocer su nivel de preparación, y capacitación, necesidades y motivación. Es oportuno señalar, que además de los recursos antes señalados, las organizaciones cuentan con el recurso financiero, los cuales dependen de las donaciones, subvenciones de organismos y empresas, así como de los ingresos generales por matrícula. Estos recursos son muy escasos y deben ser planificados a través del presupuesto programa que toda institución debe elaborar al inicio del año académico. El gerente educativo debe prestar atención a la planificación acertada de sus recursos, toda vez que son éstos los que permitirán que la escuela se mantenga operativa.

Metodología

La investigación es descriptiva con diseño no experimental, transeccional y de campo. La población estuvo constituida por quince (15) personas correspondientes al personal directivo, subdirectores y coordinadores de las instituciones educativas objeto de estudio, a saber: Escuela Básica Nacional Libertador, Escuela Básica Nacional Ciudad Ojeda y Grupo Escolar Eleazar López Contreras, únicas unidades educativas públicas ubicadas en la Parroquia Alonso de Ojeda, municipio Lagunillas. Esta información se muestra en el Cuadro 1.

Con la finalidad de dar mayor confiabilidad a los resultados obtenidos y aunado a la factibilidad práctica de precisar la información de cada uno de los sujetos que conforman la población, es importante destacar que fue analizada en su totalidad por su tamaño y acceso a la información, razón por la cual se aplicó un censo poblacional.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, siendo el instrumento de recolección de datos un cuestionario, conformado por trece (13) preguntas, elaborado bajo la escala de Lickert con cinco alternativas de respuestas: Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Casi Siempre y Siempre. El cuestionario fue validado por el juicio de expertos y la confiabilidad medida a través del coeficiente Alfa Crombach, resultando 0,96 su valor.

Cuadro 1. Población de Estudio

INSTITUCIÓN	Director	Subdirector	Coordinador	TOTAL
E.B.N "Libertador"	01	01		02
E.B.N "Ciudad Ojeda"	01	03	06	10
G.E "Eleazar López Contreras"	01	02		03
TOTAL	03	06	06	15

Fuente: Elaboración propia (2013).

La información obtenida se procesó utilizando la estadística descriptiva, a través de frecuencias absolutas (Fa), frecuencia relativa (Fr) y promedio por indicador y la medida de tendencia central la media. En el Cuadro 2 se presenta el baremo empleado para la interpretación de los resultados.

Resultados y discusión

Para dar respuesta al objetivo identificar el proceso de planificación que lleva a cabo el personal directivo de las escuelas ubicadas en la parroquia Alonso de Ojeda municipio Lagunillas, se consideraron sus indicadores: análisis de la situación actual, determinación de los objetivos, elección de estrategias y determinación de recursos, tal como fue planteado con anterioridad. Los resultados se muestran en la Tabla 1.

Para el análisis de la situación actual, se observan los valores mayores en las alternativas siempre con un 57,78% y casi nunca con un 22,22%, ubicándose la media en 1,97. De acuerdo al baremo diseñado para interpretar los resultados, este indicador es valorado en mediano cumplimiento.

Tal situación se contrapone al planteamiento de David (2005), quien expresa que el conocimiento realista y detallado de los factores tanto internos como externos que inciden en la gestión de la organización, se constituyen en factores de comprensión de los problemas a resolver y por qué. Esto pone de manifiesto debilidades en el análisis de la situación actual, lo que implica riesgos en el proceso de planificación.

Con respecto al indicador determinación de objetivos, se observa un 55,56% de la población respondiendo en la categoría casi siempre; sin embargo, llama la atención un 22.22% ubicado en siempre y un 22,22% ubicado en que casi nunca determinan los objetivos a cumplir en la planificación. Se observa entonces a la mitad de la población afirmando que casi siempre determinan los objetivos, en contraposición al resto de la población que lo hace siempre y casi nunca. Tales resultados posicionan la media en un valor de 2,00 indicando a su vez que medianamente se determinan los objetivos a cumplir en la planificación institucional.

Esta situación refleja que no se tiene claridad en los objetivos que a largo plazo la institución aspira lograr, objetivos que deben ser cuantitativos, estimulantes, fle-

Cuadro 2. Baremo de interpretación

Alternativa	Concepto	Límites	Significado
3	Siempre	2,28-3	Alta gestión
2	Casi siempre	1,52-2,27	Mediana gestión
1	Casi Nunca	0,76-1,51	Baja gestión
0	Nunca	0-0,75	Muy baja gestión

Fuente: Elaboración propia (2013).

Tabla 1. Proceso Planificación

Alternativas	Análisis de la situación actual		Determinación de objetivos		Elección de Estrategias		Determinación de los recursos	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Siempre	9	20,00	10	22,22	7	23,33	19	25,33
Casi siempre	26	57,78	25	55,56	12	40,00	28	37,33
Casi nunca	10	22,22	10	22,22	10	33,33	27	36,00
Nunca	0	0	0	0	1	3,33	1	1,33
Total	45	100	45	100	30	100	75	100
Media del Indicador	1,97		2,00		1,83		1,87	
Media de la Dimensión							1,92	

Fuente: Elaboración propia (2013).

xibles, medibles, realistas y factibles de alcanzar. Los objetivos fijan el rumbo organizacional, presentar una mediana gestión de los mismos es una debilidad.

Por su parte, Koontz y Weihrich (2004), conceptualizan los objetivos como los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole; representan no sólo el punto terminal de la planeación, sino también el fin que se persigue mediante la organización.

Los resultados del indicador elección de estrategias presentan su mayor porcentaje de respuestas en casi siempre 40% y casi nunca con 33, 33%, resultando una media de 1,83. Esto indica que medianamente se realiza una elección de la estrategia a utilizar en la planificación para la consecución de las metas y objetivos; es decir, en las instituciones estudiadas se corre el riesgo de no aprovechar de forma efectiva las fortalezas de la organización, tratando de vencer sus debilidades, sacando provecho de sus oportunidades externas claves y evitando las amenazas externas.

La elección de la estrategia, exponen Koontz y Weihrich (2004), es la selección de un curso de acción entre varias alternativas, lo cual no resulta tan sencillo porque cada decisión implica una serie de factores a considerar tanto de tipo objetivo como subjetivo, que hacen que el proceso de toma de decisiones se convierta en complejo y racional; el ente decidor debe poseer conocimientos precisos de los diferentes cursos de acción para el cumplimiento de una meta en el marco de las circunstancias y limitaciones existentes. Además, debe contar con información y capacidad para analizar y evaluar alternativas y finalmente, debe tener el decidido interés de seleccionar la alternativa más eficaz para el cumplimiento de la meta.

Para el indicador determinación de recursos, un 37,33% y 36,0% respondieron casi siempre y casi nunca, respectivamente. Tan solo un 25,33% de la población afirmó determinar siempre los recursos. En consecuencia, resulta una media de 1,87

ubicada en el baremo como medianamente. En este sentido, hay una mediana gestión en la determinación de los recursos humanos, técnicos y económicos dentro del proceso de planificación.

En las organizaciones en general y en el contexto educativo en lo particular, la adecuada determinación de los recursos influye directamente sobre la funcionalidad del sistema de trabajo; sin una planificación sana de recursos materiales, técnicos y humanos, no podría mantenerse la operatividad ni brindarse calidad a los usuarios.

Finalmente, para el proceso planificación, una vez analizados sus indicadores, se obtuvo una media de 1.92. Esto permite interpretar que hay una mediana gestión del proceso planificación que se lleva a cabo en las instituciones educativas objeto de estudio. En consecuencia, se pone de manifiesto la existencia de debilidades en la planificación que es importante atender, retomando la idea inicial que la planificación es el punto de partida de la gestión, en este caso, educativa.

Ivancevich y col., (2005) contemplan la planificación como una función del proceso gerencial que proporcionan las bases sobre las cuales se desarrolla la acción. Indiscutiblemente, reviste gran importancia disponer de la información más acertada posible para darle coherencia al desarrollo organizacional.

En el ámbito de la educación, Graffe (2005, p. 6), argumenta que debe considerarse que el gerente educativo hará uso de la planificación para tomar decisiones. En este sentido, el gerente educativo debe asegurarse y comparar si las actividades y metas obtenidas se ajustan a los resultados de la planificación, en consecuencia podrá corregir las desviaciones que se presenten, bien sea mejorando sus acciones o replanificando.

Cuando la planificación de la institución se realiza sin hacer un diagnóstico preciso de sus necesidades, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, trae como consecuencia un proceso lleno de improvisaciones y quizás se están fijando metas y objetivos que no son verdaderamente relevantes para el desarrollo exitoso de las instituciones educativas.

Conclusiones

Tomando en consideración los resultados obtenidos para dar respuesta al objetivo identificar el proceso de planificación de la gestión gerencial del personal directivo de las Escuelas Básicas Nacionales de la parroquia Alonso de Ojeda del municipio Lagunillas, se concluye que el proceso de planificación se lleva a cabo medianamente. Esto se refleja en:

- La realización del diagnóstico situacional, el cual es abordado solo por algunos directivos, en cuanto al análisis de la situación actual como proceso a tomar en consideración al momento de planificar en la gestión gerencial.

- La determinación de objetivos, lo cual refleja que no se tiene claridad en los objetivos que a largo plazo la institución aspira lograr, los cuales deben ser cuantitativos, estimulantes, flexibles, medibles, realistas y factibles de alcanzar.
- La elección de la estrategia a utilizar en la planificación para la consecución de las metas y objetivos; es decir, que en las instituciones estudiadas se corre el riesgo de no aprovechar de forma efectiva las fortalezas de la organización, tratando de vencer sus debilidades, sacando provecho de sus oportunidades externas claves y evitando las amenazas externas.
- La determinación de los recursos humanos, técnicos, y económicos se hace de manera deficiente, lo que pone en riesgo la operatividad de la institución.

La planificación, a pesar de constituir un proceso esencial para el gerente educativo, ya que todos sus actos están dirigidos a la acción y deben ser el producto de las actividades previamente concebidas, se lleva a cabo medianamente, como parte de la gestión gerencial. La planificación en las instituciones educativas, al realizarse sin hacer un diagnóstico preciso de sus necesidades, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, y sin una adecuada determinación de objetivos ni recursos, resulta en una mala utilización de los esfuerzos organizacionales, y torna el proceso en una suerte de improvisaciones que dificulta de manera importante el éxito de la gestión educativa.

El gerente educativo deberá atender al proceso de planificación, en el entendido que de ello va a derivar la coherencia de un proceso educativo que permita la integración de la dinámica de trabajo de todos los actores involucrados y la prestación de un servicio de calidad a la comunidad que se atiende.

Referencias bibliográficas

Bateman, T. y Snell, S. (2001). **Administración. Una ventaja competitiva.** 4ta Edición. Editorial McGraw-Hill. D.F. México.

Batistón, V. y Ferreira, H. (2005). **Plan Educativo Institucional: problema o solución.** Primera Edición. Centro de publicaciones educativas y material didáctico Buenos Aires. Argentina.

Chiavenato, I. (2009). **Introducción a la teoría general de la administración.** Quinta edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México.

David, F. (2005). **Conceptos de administración estratégica.** Editorial McGraw Hill.

Diccionario de la Real Academia Española (2008).

Graffe, G. (2002). Gestión educativa para la transformación de la escuela. **Revista de Pedagogía**. Vol.3 No. 68. Venezuela.

Ivancevich, J.; Lorenzi, P. Y Skinner, S. (2005). **Gestión calidad y competitividad.** Primera Edición. Publicación Irwin. España.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). **Administración.** Editorial Prentice Hall. México.

López, R. (2012). **Manual del Supervisor.** Director y docente para el subsistema inicial, primaria, media general y técnica. Volumen 6.

Manterola, C. y González, H (2000). El Proyecto Pedagógico Plantel. Escuela de Educación de la UCV. Caracas.

Morales, F. (2006). **La comunicación Planificada: estudio cualitativo de las variables, estructura, gestión y valores de la comunicación en la organización.** Editorial Ballaterra. Universidad Autónoma de Barcelona. España.

Sallenave, J. (2002). **Gerencia Integral.** Editorial Norma. Colombia.

Senge, P. (1992). La Quinta Disciplina. Cómo impulsar el aprendizaje en las organizaciones inteligentes, Gránica, Argentina.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 261 - 274

Innovación tecnológica y competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago

Dionisis Reyes*, Yajaira Alvarado**, Marle Martínez**, Nelson Labarca***

**Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago*
Maestría en Gerencia de Empresas. dionisisreyess@hotmail.com
***Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago*
Coordinación de Postgrado e Investigación
yaalv@hotmail.com, marlemartinez@yahoo.es
****Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*
Dirección del Doctorado en Ciencias Sociales. nelsonlabarca66@hotmail.com

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo analizar la relación entre la innovación y la competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. Metodológicamente se contextualizó dentro de un tipo de investigación descriptiva-correlacional, con diseño no experimental, de campo y transeccional. La población estuvo conformada por 132 profesores de las universidades públicas de la Costa Oriental del Lago que realizan y hacen posible la competitividad de las universidades a través de investigaciones. Se realizó un muestreo probabilístico siendo el tamaño de la muestra estratificada extraída de 57 profesores. Se concluye que la universidad para mantenerse en competencia, y así poder liderar el segmento de mercado donde se encuentra inmersa y luego expandirlo a nuevos mercados, resulta conveniente la aplicación de un proceso de mejoramiento continuo, apalancándose en la innovación tecnológica.

Palabras clave: innovación tecnológica, competitividad, instituciones universitarias públicas, Costa Oriental del Lago.

RECIBIDO: 28/07/2014 ACEPTADO: 16/10/2014

Technological Innovation and Competitiveness in Public University Institutions on the East Lake Coast

Abstract

This article aims to analyze the relationship between innovation and competitiveness in public university institutions on the East Lake Coast. Methodologically, it is contextualized in descriptive-correlational type research with a non-experimental, cross-sectional, field design. The population consisted of 132 teachers at public universities on the East Lake Coast that create and enable the competitiveness of universities through research. A probabilistic sampling size was made; the size of the stratified sample was extracted from 57 teachers. Conclusions are that for the university to stay competitive, lead the market segment in which it is immersed then expand into new markets, the application of a process of continuous improvement is convenient, leveraging with technological innovation.

Keywords: technological innovation, competitiveness, public universities, East Lake Coast.

Introducción

La idea de una enseñanza de calidad que satisfaga a los usuarios del sistema universitario es el estandarte del nuevo modelo de universidad del siglo XXI. Afrontar este nuevo reto es asumir la existencia de elementos y situaciones que requieren cambios, y una actitud de reto e innovación hacia el mejor sistema educativo.

En este sentido, el concepto de innovación se ha popularizado, propiamente, en el contexto de la ideología de mercado, en el cual la tecnología es un bien mercantil que puede ser intercambiado de acuerdo con la dinámica de la demanda. En otras palabras, originalmente el concepto de innovación tiene sentido en cuanto que los productos tecnológicos se consideren como mercancía en un medio de libre cambio. Esto es lo que se puede extraer de documentos que constituyen referencias comunes sobre el tema, tales como el Manual de Oslo (OCDE, 2005: 56), en el cual la define como:

> "Una innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores".

De allí, la necesidad de evaluar el grado de innovación tecnológica en las universidades públicas para conocer su participación en el entorno socio económico y de la detección y evaluación de nuevas oportunidades tecnológicas.

De otro lado, la aceleración de los cambios tecnológicos y del resto de fuerzas que conforman el mercado, junto al proceso de globalización, afectan hoy a cualquier organización. Sólo mediante un proceso sistemático que suministre la información pertinente en el momento oportuno, esto es, en la toma de decisiones, se

podrá anticipar tanto las amenazas como las oportunidades derivadas de los cambios producidos, logrando con ello convertirlas en organizaciones competitivas

En este sentido, Porter (2006) reconoce que la tecnología está contenida en cada actividad generadora de valor de la empresa. Su importancia es tanto más relevante cuanto más influencia tenga en sus ventajas competitivas o en la estructura del sector industrial en el que se sitúa la empresa, pudiendo contribuir a la creación o destrucción de las barreras de entrada al mismo La tecnología posibilita que la empresa sea viable en el mercado al permitirle satisfacer, mediante una fabricación eficaz y eficiente, los segmentos escogidos de la demanda. La competitividad generada por la empresa depende, en un alto porcentaje, del nivel tecnológico alcanzado y de la velocidad de actualización del mismo.

En este caso, implementar la vigilancia tecnológica, incrementa la posibilidad de anticipar necesidades futuras de dicho entorno, para competir eficientemente, incorporando mejoras en los servicios ofrecidos en las instituciones universitarias y cerrando brechas de conocimiento.

Al respeto, Pereira y col. (2008) plantean que la investigación universitaria es un hecho totalmente individualizado por cuanto: el investigador selecciona su tema, formula su propio problema, elabora su plan de trabajo, lo canaliza a través de ciertos mecanismos administrativos, lo ejecuta para finalmente consignar los resultados en un papel publicable. En todo caso, los resultados son difundidos en comunidades tanto científicas como académicas, mas no divulgados en la sociedad para su uso. Se crea conocimiento, se transmite a las élites de investigadores y por lo general no existe aplicación, es decir, el entorno social desconoce las investigaciones que se ejecutan y sus resultados.

Los argumentos antes expuestos motivaron a realizar el siguiente artículo el cual tiene como objetivo analizar la relación entre la innovación y la competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, que les permita definir políticas y estrategias para la implementación de modelos innovadores, que las hagan competitivas y sostenibles. Para profundizar más sobre lo anteriormente planteado en las próximas líneas se presentan las teorías y consideraciones importantes de los resultados obtenidos.

Innovación tecnológica

La innovación, como acción, supone el proceso de desarrollo de una idea novedosa que permite utilizar una oportunidad para cubrir una necesidad, pero también puede ser considerada como el resultado de este proceso. Desde esta última visión, orientada al resultado, Schumpeter (1944) planteó que se materializa de diversas maneras: en un nuevo producto para el consumidor, nuevos métodos de producción o de transporte, nuevos mercados o nuevas formas de organización.

Una primera clasificación de las innovaciones se fundamenta en su carácter tecnológico, diferenciando entre innovaciones tecnológicas y de otro tipo. En esta

investigación se ha adoptado el concepto de innovación tal y como se formula en el Manual de Oslo, que únicamente tiene en cuenta las de carácter tecnológico. De esta manera se define el concepto de innovación tecnológica de producto o proceso como la puesta en mercado de un producto tecnológicamente nuevo o mejorado o la utilización dentro del proceso productivo de un proceso tecnológicamente nuevo o mejorado (OCDE, 2005).

El grado de novedad de la innovación puede tener distintos niveles distinguiéndose entre mundial, nacional, regional o en el ámbito de la empresa. Estas innovaciones, que acarrean diversas actividades científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y de comercialización, pueden clasificarse utilizando el criterio del tipo de innovación y el grado de novedad, lo que deja fuera del concepto de innovación tecnológica distintas posibilidades de carácter organizativo o no innovadoras.

Cabe señalar que la innovación tecnológica se puede percibir como una expresión de la desigualdad entre naciones desarrolladas y aquellas inmersas todavía en el subdesarrollo, pero no se puede negar que resulta un elemento fundamental de la competencia económica, política, militar y cultural entre los países (Yachir, 1997).

Por otra parte, conviene separar el concepto de innovación tecnológica de otros relacionados con él, como son la invención o la difusión. La invención es el proceso de creación de una nueva información, una idea o un prototipo de un nuevo producto o proceso, caracterizado por no salir del marco experimental y transcender a una aplicación práctica. Puede surgir de una novedad científica o no, y el sujeto que la origina puede ser un individuo, una empresa u otra institución (Pavón e Hidalgo, 2001).

Es así como la difusión, adopción o imitación, producida una vez que una innovación aparece en el mercado, es el proceso que lleva a una innovación desconocida por sus potenciales consumidores (empresas o familias) a su gradual adopción hasta su uso generalizado. Entre ambas estaría la innovación tecnológica, concebida como una aplicación práctica de un invento llevada a cabo por parte de una empresa para cubrir una necesidad del mercado. Es, por tanto, un fenómeno empresarial, convirtiéndose la empresa innovadora en el centro de atención de este trabajo (Pavón e Hidalgo, 2001).

Plantean los referidos autores, que la empresa para sobrevivir y progresar debe estar capacitado para adaptarse con rapidez a los cambios de su entorno o, incluso, provocar modificaciones en ese ámbito favoreciéndola en la consecución de sus rentas. Las empresas pueden explotar las posibilidades que ofrece el cambio, convirtiendo lo considerado como una amenaza en una fuente de éxito competitivo frente a sus rivales. Aparece la capacidad de innovar como una actitud de la empresa que busca condiciones de mejora en lo que hace y en cómo lo hace. Esta realidad impone la necesidad de plantear de manera sistemática la innovación, lo que llevará a la aparición de una cultura innovadora.

En este orden de ideas, la actividad empresarial innovadora debe encuadrarse en un marco conceptual más amplio que, además, servirá para el desarrollo de posibles políticas públicas (OCDE, 2005). Se distinguen, por una parte, tres grupos de elementos relacionados directamente con la innovación y, por otra, un cuarto conjunto de factores vinculados con las condiciones del entorno en el cual se lleva a cabo esa actividad. Las tres primeras categorías son: a) la base científica y técnica, b) los factores transferibles y c) el motor de la innovación, éstos tienen en común su asociación con: empresas, instituciones científicas y tecnológicas, transferencia, absorción de la tecnología, el conocimiento y las habilidades.

En relación a la base científica como técnica, constituida por el conocimiento científico y la habilidad técnica, aunque es un soporte primordial de la innovación empresarial presenta significativas diferencias con ella, pues la motivación así como el reconocimiento tienden a tener un carácter personal. Este ámbito suministra elementos como: personal organizado en redes, conocimiento, colaboración y avances tecnológicos necesarios para la innovación.

Con respecto a los factores transferibles se relacionan con el hecho que la innovación necesita una serie de factores humanos, sociales además de culturales cruciales para lograr su efectividad. Estos factores se asocian al aprendizaje y tienen que ver con una comunicación fácil en las organizaciones, las interacciones informales, la cooperación, los canales de transmisión de la información además de las habilidades entre y dentro de las empresas, factores sociales y culturales los cuales afectan de manera decisiva a la efectividad con la que funcionan estos mecanismos.

De lo anteriormente planteado, para los investigadores, la propensión a innovar de las empresas depende de las oportunidades tecnológicas presentadas y en qué medida sean capaces de reconocerlas y aprovecharlas, planteando una estrategia para convertir una posibilidad en una innovación de manera más rápida que sus competidoras. Esta capacidad está claramente vinculada con el factor humano de la empresa, que para esta investigación lo constituyen los profesores investigadores de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago.

Competitividad

La competitividad es definida por diferentes autores, siguiendo para ello criterios de acuerdo al ámbito donde se desenvuelvan, dentro de los cuales se tiene: para Ivancevich (1998) citado por Alvarado y De Pelekais (2011), la competitividad es concebida como la medida en que una nación, bajo condiciones de mercado libre además leal, es capaz de producir bienes así como servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y aun aumentando al mismo tiempo la renta real de sus ciudadanos.

Esta definición puede adaptarse al ámbito organizacional, considerando competitividad la medida en que una organización es capaz de producir bienes y servi-

cios de calidad, que logren éxito y aceptación en el mercado global. Añadiendo además que cumpla con las famosas tres "E": Eficiencia, eficacia y efectividad. Eficiencia en la administración de recursos, eficacia en el logro de objetivos y efectividad comprobada para generar impacto en el entorno.

Una organización se considera competitiva si tiene éxito mantenido a través de la satisfacción del cliente, basándose en la participación activa de todos los miembros de la organización para la mejora sostenida de productos, servicios, procesos y cultura en las cuales trabajan; para lo cual fomenta determinadas competencias y filosofía, mirando a su alrededor y adaptando las prácticas líderes del entorno, así como mirando al interior, tomando en cuenta sugerencias de empleados, innovando y fomentando la participación proactiva y el liderazgo eficaz.

Por su parte Fea (2006) define la competitividad como la capacidad estructural de una empresa de generar beneficios sin solución de continuidad a través de sus procesos productivos, organizativos y de distribución. De lo que se deduce que:

- La capacidad estructural es una función directa de sus principios estratégicos, es decir, del conocimiento del factor humano en la organización; así como, la comunidad en la generación de beneficios y de la empresa, es directamente proporcional a su dinamismo empresarial.
- El nivel de competitividad de una empresa está siempre definido por su intrínseca "manera de ser" dentro de un determinado contexto socioeconómico. De este planteamiento del autor se puede deducir:

1. Que la competitividad es una característica interna al sistema empresa.
2. Un mercado, o mejor un entorno sociopolítico y económico, determina el nivel temporal de su capacidad competitiva intrínseca.
3. Una empresa tiene continuidad sólo si es capaz de adecuarse constantemente a las nuevas condiciones del entorno, el que puede estar determinado por factores institucionales más que por la oferta y la demanda.

Por lo tanto, según el autor antes mencionado, la competitividad de una empresa tiene un valor único, constituido por muchos factores que concurren a determinarlo y tienen una incidencia positiva o negativa, que debe examinarse separadamente para mejorar el resultado final.

La competitividad de las empresas es un concepto que hace referencia a la capacidad de las mismas a producir bienes y servicios en forma eficiente, haciendo que sus productos sean atractivos, tanto dentro como fuera del país. Para ello es necesario lograr niveles elevados de productividad logrando aumentar la rentabilidad y generar ingresos crecientes.

Una empresa puede ser competitiva en el proceso de transformación y no serlo en el de distribución o tener gastos generales o financieros desproporcionados, o estar gravada por un exceso de personal de estructura. En este mismo orden de ideas Porter (2000) define a la competitividad como: la capacidad de las empresas de ven-

der más productos y/o servicios y de mantener o aumentar su participación en el mercado, sin necesidad de sacrificar utilidades.

Para que realmente sea competitiva una empresa, el mercado dentro del cual se mantiene o fortalece su posición tiene que ser abierto y razonablemente competido. Desde la perspectiva más general entonces, la competitividad es la capacidad de una organización, de mantener sistemáticamente ventajas competitivas permitiendo alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. Humanizando el concepto de competitividad se concibe como un mecanismo para elevar la calidad de vida y los niveles de bienestar de una región o país.

De igual manera, Pelayo (1999) citado por Alvarado y De Pelekais (2011), define la competitividad como, la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socio- económico.

A juicio de los investigadores, la competitividad representa la capacidad que tienen las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago de producir bienes y servicios que les genere ventajas competitivas a través de sus estrategias de negocios.

Consideraciones metodológicas

Para lograr el objetivo planteado, el estudio ha sido clasificado como descriptivo- correlacional, con un diseño de campo no experimental-transeccional. La población estuvo conformada por 132 profesores de las universidades públicas de la Costa Oriental del Lago que realizan y hacen posible la competitividad de las universidades a través de investigaciones, se realizó un muestreo probabilístico siendo el tamaño de la muestra estratificada extraída de 57 profesores.

En la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta y seaplicarondos instrumentostipo cuestionarios con cinco alternativas de respuesta compuesto por dieciséis (16) ítems para cada una de las variables: innovación tecnológica y competitividad. Se utilizó el juicio de expertos para la validez del mismo y el coeficiente Alfa Cronbach para la confiabilidad, obteniéndose 0,81 para la variable innovación tecnológica y 0,77 para la variable competitividad, lo que representa una alta confiabilidad para el instrumento; dicha estimación, así como la estadística descriptiva, se obtuvieron mediante la utilización del programa estadístico SPSS V21.

Análisis y discusión de los resultados

La variable innovación tecnológica fue medida a través de dos dimensiones: Vigilancia tecnológica y métodos utilizados en la previsión tecnológica. Estas se midieron cuantitativamente y se evidenció un promedio de 3,51ubicándose en la categoría muy buena tal como se muestra en la Tabla 1,evidenciándose que existe una alta innovación tecnológica en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago.

Los datos recabados dan cuenta del interés actual de los profesores investigadores por la innovación tecnológica, la cual se vislumbra como un pilar importante para la competencia de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. Se percibe en estas instituciones una masa crítica informada y formada de investigadores, poseedores de conocimiento en sus áreas del rol de la innovación tecnológica.

En este sentido los profesores investigadores en general asociaron la innovación tecnológica de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, con los conceptos de innovación que han definido estudiosos en el tema como Yachir (1997) aplicación productiva de un nuevo conocimiento y Pérez (1993), trascendencia hacia la esfera económica y la difusión así como la del Manual de Oslo (2005) puesta en el mercado de un producto tecnológicamente nuevo o mejorado.

En relación a la dimensión vigilancia tecnológica en términos generales la Tabla 2, permite describirla ubicándola en una categoría de moderada aplicación con un promedio de 3,37. La información obtenida, describe la vigilancia tecnológica en estas instituciones como un esfuerzo sistemático y organizado de observación, captación, análisis, difusión precisa y recuperación de información sobre hechos del entorno (Palop y Vicente, 1999). Dichas actividades son realizadas por una red de cómplices o actores (Jakobiak, 1995), con funciones específicas en el modelo.

La Tabla 3, muestra como características presentes en los métodos utilizados en la previsión tecnológica de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago el uso de un conjunto de análisis y estudios realizados con el fin de explorar o predecir el futuro en una determinada investigación. Para ello los modelos causales, métodos probabilísticos e interactivos tienen una muy alta utilización, el uso de indicadores correlacionados moderada utilización y el de extrapolación sin ninguna utilización.

Tabla 1. Variable innovación tecnológica

Dimensiones	Promedio	Categoría
Vigilancia tecnológica	3,37	Muy buena
Métodos utilizados en la previsión tecnológica	3,65	Muy buena
Total	3,51	Muy buena

Fuente: Los autores (2014).

Tabla 2. Dimensión vigilancia tecnológica

Indicadores	Promedio	Categoría
Identificación de necesidades y fuentes de información	2,92	Moderada aplicación
El procesado de las fuentes	3,60	Alta aplicación
Informe de vigilancia tecnológica	3,60	Alta aplicación
Total	3,37	Moderada aplicación

Fuente: Los autores (2014).

Tabla 3. Dimensión métodos utilizados en la previsión tecnológica

Indicadores	Promedio	Categoría
Extrapolación	1,49	No hay utilización
Uso de indicadores correlacionados	3,02	Moderada utilización
Empleo de modelos causales	4,25	Muy alta utilización
Métodos probabilísticos	4,75	Muy alta utilización
Métodos interactivos	4,75	Muy alta utilización
Total	3,65	Alta utilización

Fuente: Los autores (2014).

En tal sentido, es recomendable que estas instituciones realicen una serie de análisis con el fin de explorar o predecir nuevas investigaciones mediante el empleo de determinados métodos y herramientas (Martino, (1993) citado por Romero, 2008). En conjunto, la utilización de estos métodos permite, documentar hallazgos importantes con respecto a la metodología desarrollada, su carácter estratégico y el rol que aspiran a jugar en el terreno de la política de innovación tecnológica a utilizar.

En relación a la variable competitividad, esta fue medida a través de dos dimensiones: Ventajas competitivas y estrategias de negocios. Estas se midieron cuantitativamente y se evidencio un promedio de 4,08 ubicándose en la categoría muy buena tal como se muestra en la Tabla 4 e indica que existe una alta competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago.

Tabla 4. Variable competitividad

Dimensiones	Promedio	Categoría
Ventajas competitivas	4,03	Muy buena
Estrategias de negocios	4,13	Muy buena
Total	4,08	Muy buena

Fuente: Los autores (2014).

Los datos recabados permiten entender por competitividad en el subsistema de educación universitaria, el nivel en que ésta crea valor, a través de una eficaz gestión de sus recursos y capacidades, de tal manera que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socio- económico (Pelayo (1999) citado por Alvarado y De Pelekais (2011)).

A tal efecto, los investigadores consideran, para que la Universidad sea competitiva se requieren aspectos tales como: Adecuación de la infraestructura a los requerimientos de la demanda, formación del personal docente y de investigadores como elemento indispensable para lograr una política viable dentro de la gerencia de la educación superior a fin de motorizar los procesos, así como mejorar el capital tecnológico.

De allí que se hace necesario: a) construir y perfeccionar sus capacidades, b) desarrollar sus potencialidades; a fin de lograr competir local, nacional e internacionalmente (Ivancevich (1998) citado por Alvarado y De Pelekais (2011)). Para ello, debe evaluar los propósitos de la política de investigación vigente, y determinar realmente, cuáles son las potencialidades que posee, en cuanto a talento humano, infraestructura, calidad de la docencia e investigación, redes de investigación a las cuales se inserta, innovación tecnológica, fuentes de financiamiento para desarrollar sus actividades de docencia, investigación y extensión, entre otras.

En la Tabla 5 se enumeran como ventajas competitivas actuales de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago: la gestión empresarial y de talento humano con una muy alta presencia, la tecnológica con una alta presencia y financiera con una moderada presencia. En tal sentido, para los investigadores estas instituciones buscan asegurar las posibilidades de crecimiento, desarrollo y consolidación de los espacios a través del impulso de la ciencia y la tecnología, formando así mismo individuos con una visión flexible ante los cambios no previstos, con lo cual tratan de alcanzar ventajas competitivas para enfrentarse a los requerimientos del nuevo contexto (Porter, 2000).

La Tabla 6, permite identificar las estrategias de negocios utilizadas en el proceso de competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago; ubicándose en una categoría de alta aplicación con un promedio de 4,13. Evidenciándose que se han desarrollado un conjunto de programas multifuncionales, bien coordinados tendientes a crecer o reforzar la posición competitiva de las instituciones universitarias respecto al docente como investigador.

Tabla 5. Dimensión Ventajas competitivas

Indicadores	Promedio	Categoría
Gestión tecnológica	4,04	Alta presencia
Gestión empresarial	4,70	Muy alta presencia
Gestión financiera	4,12	Moderada presencia
Gestión talento humano	4,35	Muy alta presencia
Total	4,03	Alta presencia

Fuente: Los autores (2014).

Tabla 6. Dimensión estrategias de negocios

Indicadores	Promedio	Categoría
Posicionamiento	3,50	Alta aplicación
Competencias distintivas	4,20	Muy alta aplicación
Cambios estratégicos	4,70	Muy alta aplicación
Total	4,13	Alta aplicación

Fuente: Los autores (2014).

Finalmente se presenta en la Tabla 7, el coeficiente de correlación de Pearson a fin de determinar la relación entre la innovación tecnológica y la competitividad alcanzada en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. De acuerdo con el resultado obtenido, al comparar la r: 0,179 obtenida con su contenido, se evidencia que la correlación entre la innovación tecnológica y la competitividad alcanzada en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, por su signo es moderada positiva, pues se posiciona en el rango [0,11< r á 0,50], expuesto.

Las evidencias anteriores, permiten inferir a los investigadores que el potencial creativo de las instituciones universitarias y, por tanto, su competitividad, depende de su posibilidad de mantenerse centrada y proactiva ante la incertidumbre, manteniendo su atención en factores como la tecnología, la calidad, el talento humano y las finanzas que, aunadas a su capacidad de manejar habilidades gerenciales, marcan las condiciones que desarrollan sus competencias distintivas, para asumir con renovado carisma el éxito organizacional.

En tal sentido, cada institución está definida por: a) la combinación de recursos, b) capacidad distintiva, y c) la posibilidad de creación de valor, condición que la diferencia para catalogarla como competitiva. Por supuesto, la base de ello está en sus condiciones internas y en su capacidad para generar estrategias que le permitan potenciarse en el mercado meta seleccionado; por la búsqueda de la ventaja permanente frente a un mercado abierto, siendo ésta la ventaja creada por la diferenciación de sus capacidades y, por tanto, de la búsqueda permanente de la competitividad a nivel global.

Tabla 7. Correlaciones de las variables innovación tecnológica y competitividad

Variables		Innovación tecnológica	Competitividad
Innovación tecnológica	Correlación de Pearson	1	,179
	N	16	16
Competitividad	Correlación de Pearson	,179	1
	N	16	16

Fuente: Los autores (2014).

Además, consideran los investigadores que la moderada relación es producto de aquellos factores medidos a través de las dimensiones e indicadores desarrollados, que aunque están presentes su aplicación, utilización o presencia se encuentran en moderada o alta frecuencia con tendencia en muchos casos neutral o negativo, como: identificación de necesidades y fuentes de información, informe de vigilancia tecnológica, extrapolación, uso de indicadores correlacionados, gestión tecnológica, gestión financiera y el posicionamiento entre as más destacadas.

Consideraciones finales

Las universidades, como instituciones en contacto permanente con su entorno, no escapan a las amenazas que le plantea el siglo XXI. El incesante cambio, la elevación de los niveles de competitividad, el aumento de la complejidad y la transformación en el rol desempeñado por los usuarios, la colocan en una situación comprometida, de tal manera que la sobrevivencia depende de la profundización de las acciones dirigidas para originar la transformación deseada adecuando las estructuras de las universidades, a los nuevos tiempos.

En este sentido, evaluar la innovación tecnológica se convierte en una arista importante para lograr la competitividad, a este respecto el objetivo de la presente investigación fue analizar la relación entre la innovación tecnológica y la competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, del cual se obtiene las siguientes conclusiones:

Se considera que un factor importante para la sistematización de la vigilancia tecnológica lo constituyen los conocimientos que se logran crear en la organización a partir de la obtención, procesamiento y uso de la información con el empleo de las tecnologías. En este sentido juega un papel importante las decisiones sobre adquisición de nuevas tecnologías que pueda tener el equipo de gestión para ser incorporadas en los centros de investigación.

De igual manera, es importante resaltar que las condiciones actuales respecto al tema de vigilancia tecnológica y las principales necesidades de los investigadores para desarrollar las actividades inherentes a esta no están consolidadas. Debe tenerse en cuenta que las actividades de gestión tecnológica, del conocimiento y de la cultura organizacional conducen al fomento y apoyo de los procesos de investigación.

La falta de información y análisis prospectivo para determinar necesidades futuras y fijar estrategias; constituye una debilidad para desarrollar la competitividad en las instituciones universitarias y por lo tanto, se convierte en un llamado para despertar el interés de una comunidad más amplia, que contribuya a la construcción de competencias metodológicas en esta materia, que se sume al debate sobre las particularidades institucionales de la previsión tecnológica dentro de las instituciones universitarias, y por último, que coloque el tema sobre la mesa de los tomadores de decisión. Lo anteriormente expuesto ubica la innovación tecnológica con la apli-

cación productiva de un nuevo conocimiento a través de un conjunto de metodologías que permiten a estas instituciones encaminar sus esfuerzos de desarrollo en el largo plazo.

Se evidencia la búsqueda de posibilidades de crecimiento, desarrollo y consolidación de los espacios a través del impulso de la gestión tecnológica, empresarial, financiera y de talento humano, formando así mismo individuos con una visión flexible ante los cambios no previstos, con lo cual tratan de alcanzar ventajas competitivas para enfrentarse a los requerimientos del nuevo contexto. Además, especialmente cuando las universidades aumentan en tamaño y complejidad, las prácticas de gestión requieren una mayor sofisticación y la innovación no puede tratarse como un proceso más.

Se han desarrollado un conjunto de programas multifuncionales, bien coordinados tendientes a crecer o reforzar la posición competitiva de las instituciones universitarias respecto al docente como investigador. En este sentido es importante que las universidades desarrollen investigaciones que permitan innovar y crear nuevas metodologías de enseñanza así como también colaborar con soluciones a problemáticas nacionales mediante la difusión del conocimiento.

De estas evidencias, la competitividad de las instituciones no es una característica, sino una condición que se da a partir de la combinación de diversos factores que operan en el contexto en el cual se mueve. A este respecto, la competitividad en la educación universitaria debe estar sustentada en principios con el objetivo de facilitar el proceso de evaluación y acreditación, centrada en claros objetivos, metas y estrategias que aseguren el logro de los elevados patrones de calidad, estándares, variables e indicadores predominantes en sistemas universitarios a escala mundial.

Finalmente, se determina que el éxito de las instituciones universitarias, depende en gran medida de:a) aprovechamiento del conocimiento y habilidades, b) creatividad innovadora y c) la motivación tanto de su personal como de sus aliados: proveedores, colaboradores o los propios ciudadanos-clientes usuarios de los servicios, así como del aprendizaje organizativo, todos ellos circunscritos en la cadena de valor de la universidad.

Todo esto surge al considerar a las universidades como entidades de aprendizaje, organizaciones que gestionan la información y generan conocimientos plasmados en productos y procesos productivos nuevos o mejorados, es decir, en innovaciones. Ante tal situación, la universidad para mantenerse en competencia, y así liderar el segmento de mercado donde se encuentra inmersa y luego expandirlo a nuevos mercados, resulta conveniente la aplicación de un proceso de mejoramiento continuo, apalancándose en la innovación tecnológica.

Referencias bibliográficas

Alvarado, Y. y De Pelekais, C. (2011). **Pensamiento estratégico y competitividad. Un enfoque en las cooperativas prestadoras de servicio a la industria petrolera.** Editorial académica Española. Madrid. España.

Fea, U. (2006). **Competitividad es calidad total. Manual para salir de la crisis.** Segunda Edición. Ediciones Alfa Omega S.A. México, D.F

Ivancevich, J. (1998). **Gestión calidad y competitividad.** Prentice Hall. México.

Jakobiak, F. (1995). **Práctica de la Vigilia Tecnológica.** Fondo Editorial Fintec.Caracas.

Martino, J. (1993). "Technological Forecasting for Decision Making".Mc. Graw-Hill

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2005) Manual de Oslo. OCDE-Eurostat.

Palop, F. y Vicente, J. (1999). Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva. Su Potencial para la Empresa Española. España. CONEC.

Pavón, J. y Hidalgo, A. (2001).Gestión e innovación. Un enfoque estratégico. Pirámide. Madrid.

Pelayo, C. (1999). La competitividad. (Documento en línea). Disponible: en http: www. Monografía. [Consultado: 15-01-2008]

Pereira, L.; Suárez, W. y Hernández; J. (2008). Problemas de la investigación en las universidades venezolanas. **Espacios.** Vol. 29 (1). Pág. 27. C

Pérez, C., (1993). Las nuevas tecnologías: una visión de conjunto, en: **Ominami, C. La Tercera Revolución Industrial,** capítulo 2, Buenos Aires, Grupo Latinoamericano, Editor. (Documento interno. Revisión. Fotocopia), 6 pp.

Porter, M. (2000). **La ventaja competitiva de las naciones.** Javier Vergara Editor. S.A. Buenos Aires. Argentina.

Porter, M. (2006). **Estrategia y ventaja competitiva.** Editor Deusto. Buenos Aires, Argentina.

Romero, M. (2008) Prospectiva tecnológica. **CITEG Revista Arbitrada.** Año 2. N°3. Enero - Junio pp. 42 - 48.

Schumpeter, J. (1944). Teoría del desenvolvimiento económico. Fondo de Cultura Económica.México.

Yachir, T. (1997). El Estado y la innovación. **En Memorias del Simposium: La Tercera Revolución Industrial en México.** México, IIE/UNAM. pp. 27-32.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 275 - 295

Estrategias facilitativas para reforzar conocimientos previos en la cátedra Cálculo I del Núcleo LUZ COL

Pedro Martínez, Edith Rondón, Verónica González, Marbelis Salas y Alberto González

Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago
pedromartinez@gmail.com

Resumen

El propósito de la investigación fue proponer estrategias facilitativas como herramienta para reforzar conocimientos que posee el estudiante, previos a la Unidad Curricular Cálculo I del Programa de Ingeniería dela Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia. Metodológicamente la investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental de campo utilizando como criterios el empírico analítico desde los intereses sociales de la ciencia, así como la perspectiva epistemológica; también su diseño se enmarcó en la transversalidad considerando su tiempo, duración y evolución de las variables. La población estuvo conformada por 3 docentes y 352 estudiantes, estratificando la misma y resultando una muestra de 78 alumnos. Para las fuentes de información se utilizaron dos cuestionarios, el primero aplicado a docentes, contentivo de 10 ítems, y el segundo a los alumnos, con 5 ítems, las alternativas fueron dicotómicas. La validez del instrumento se determinó a través de la técnica de juicios de expertos y se aplicó el coeficiente de Alfa Crombach. Los resultados obtenidos evidencian conocimientos previos deficientes en los alumnos cursantes de la unidad curricular cálculo I; asimismo, se evidencia una escasa aplicabilidad en los docentes, en sus prácticas educativas en cuanto a estrategias facilitativas para reforzar conocimientos previos, infiriéndose prácticas tradicionales no conducentes a encuentros pedagógicos efectivos. No obstante los investigadores proponen un camino para fomentar en los docentes de Cálculo I la aplicación de estrategias facilitativas que refuercen los conocimientos previos en sus alumnos, para obtener un mejor rendimiento estudiantil.

Palabras clave: estrategias, estrategias facilitativas, conocimientos previos, cálculo I.

RECIBIDO: 07/06/2014 ACEPTADO: 28/10/2014

Facilitative Strategies for Reinforcing Prior Knowledge in the Subject of Calculus I at the East Lake Coast Campus

Abstract

The purpose of this research was to study facilitative strategies as a tool for reinforcing prior knowledge that students have before studying the subject Calculus I in the Engineering Program at the LUZ East Lake Coast Campus. Methodologically, the research was descriptive, with a non-experimental, field design, using as criteria empirical analysis from the viewpoint of the social interests of science as well as the epistemological perspective. Also, its design was framed in the context of transversality, considering the time, duration and evolution of the variables. The population consisted of 3 teachers and 352 students, stratifying them and resulting in a sample of 78 students. Two questionnaires were used to gather information; the first was applied to the teachers with 10 items and the second to the students with 5 items; the alternatives were dichotomic. Validity of the instrument was determined using the expert judgment technique. The Cronbach Alpha coefficient was applied. The results indicate deficient prior knowledge in the students studying the subject Calculus I; likewise, among the teachers poor applicability was shown in their educational practices for facilitative strategies to reinforce prior knowledge, inferring traditional practices not conducive to effective pedagogical encounters. Nevertheless, the researchers propose a way to foment in the teachers the application of facilitative strategies that reinforce student prior knowledge to obtain better student performance.

Keywords: strategies, facilitative strategies, prior knowledge, calculus I.

Introducción

Uno de los elementos determinantes del desarrollo humano es sin lugar a dudas la educación, organizada una parte de ella, en contenidos y saberes que en su intencionalidad curricular deberían traducirse a su vez en saberes pertinentes al estudio, orientación, contribución y solución de los problemas, demandas y requerimientos de aprendizajes significativos. Actualmente, el sector universitario es uno de los niveles educativos donde la demanda estudiantil cobra mayor importancia, debido a que, como señala Andrade (2003:166):

> "la mejor jerarquía que tienen para el país las instituciones universitarias radica en que las mismas son las formadoras de los profesionales de alto nivel, capaces de satisfacer la demanda de recursos humanos de un país deseoso de salir del subdesarrollo que lo caracteriza".

Sin embargo, el bajo rendimiento estudiantil que experimenta el sector universitario, se podría afirmar, ocurre en todas las áreas del conocimiento, pero de modo más evidente en el área de Matemática, así lo expresa Petit (2005: 120), quien manifiesta "los resultados que se obtienen en esta disciplina una vez finalizados los periodos escolares en las universidades son preocupantes debido al progresivo creci-

miento del índice de estudiantes aplazados en dicha asignatura y aún más, la baja calidad académica de los alumnos que avanzan en la misma".

Adicionalmente, los niveles académicos previos del estudiante (educación media diversificada y profesional), no siempre forman adecuadamente al participante en todo esos niveles de conocimientos previos que deberían manejar, y esta situación escapa del control del docente universitario que dicta las unidades curriculares de cálculo; además, convierte en más difícil la óptima internalización de los contenidos de esa materia, arrojando como resultado un aprendizaje muy deficiente.

El Núcleo Costa Oriental del Lago, de la Universidad del Zulia (Núcleo LUZ-COL), no es la excepción dentro de este cuadro, que tal como se ha reseñado, el proceso de enseñanza aprendizaje de la Matemática, es la base para el desarrollo del futuro profesional. Para confirmar tal situación la Dirección Docente del Programa, considerando particularmente el programa de ingeniería, según estadística (2009 y 2010) indica los siguientes resultados de estudiantes de cálculo I, II, III y IV:

Cuadro 1. Estadística general del rendimiento académico periodo I y II del año 2009 y 2010, asignatura Cálculo I.

Periodo	% Aprobados	% Aplazados
Primero 2009	42.87	57.13
Segundo 2009	29.14	70.86
Primero 2010	39.78	60.22
Segundo 2010	41.54	58.46

Fuente: Dirección Docente del Programa de Ingeniería del Núcleo LUZ–COL (2011).

En estos resultados se puede observar que existe un alto índice de aplazados en dicha unidad curricular; esta situación se extrapola al resto de los cálculos según información igualmente obtenida de la misma fuente, tal como se observa a continuación:

Cuadro 2. Estadística general del rendimiento académico periodo I y II del año 2009 y 2010, asignatura Cálculo II

Periodo	% Aprobados	% Aplazados
Primero 2009	43.49	56.51
Segundo 2009	35.57	64.43
Primero 2010	40.72	59.28
Segundo 2010	51.26	48.74

Fuente: Dirección Docente del Programa de Ingeniería del Núcleo LUZ–COL (2011).

Cuadro 3. Estadística general del rendimiento académico periodo I y II del año 2009 y 2010, asignatura Cálculo III

Periodo	% Aprobados	% Aplazados
Primero 2009	38.32	61.68
Segundo 2009	30.52	69.48
Primero 2010	51.05	48.95
Segundo 2010	39.38	60.62

Fuente: Dirección Docente del Programa de Ingeniería del Núcleo LUZ–COL (2011).

Cuadro 4. Estadística general del rendimiento académico periodo I y II del año 2009 y 2010, asignatura Cálculo IV

Periodo	% Aprobados	% Aplazados
Primero 2009	51.78	48.22
Segundo 2009	48.44	51.56
Primero 2010	58.32	41.68
Segundo 2010	43.85	56.15

Fuente: Dirección Docente del Programa de Ingeniería del Núcleo LUZ–COL (2011).

Analizando esta información se observa que existe un serio problema en el área de Cálculo, éste tipificado en conocimientos previos que se agrava cada día más y necesita especial atención y una solución rápida por parte de los docentes. Si se corrigen las fallas o debilidades que poseen los estudiantes en sus conocimientos básicos antes de cursar Cálculo I y luego en esta unidad curricular se fortalecen estos conocimientos, redundará en un buen rendimiento en las siguientes unidades curriculares del área Cálculo y por ende en su carrera. Desde esa perspectiva, es importante motivar al estudiante desde sus inicios y llamar a la reflexión sobre lo trascendente de esta unidad curricular en el desarrollo de su carrera universitaria debido a que sirve como base para resolver problemas específicos en la misma.

En el caso de los métodos de enseñanzas, las estrategias facilitativas son importantes para mejorar o fortalecer los conocimientos previos, los docentes se muestran favorables a la adopción de una actitud dialogante, en consecuencia por estar cercano a los alumnos, e interesados por las razones subyacentes a las disrupciones, fomentan la reflexión y de la asunción de responsabilidades por parte de los alumnos.

Con las estrategias facilitativas, se impulsa el desarrollo de las competencias básicas necesarias para desempeñar las funciones como docente, desde la perspectiva del asesoramiento académico como intervención orientada al mejoramiento y/o potenciación del conocimiento efectivo en el área de Cálculo del Programa de Inge-

niería Núcleo LUZ-COL. Para ello se plantea con prioridad establecer estrategias facilitativas que permitan minimizar las deficiencias en conocimientos previos de los alumnos cursante de la unidad curricular Cálculo I.

Además debe concatenarse con el uso de la tecnología e innovación educativa que han venido progresando enormemente en los últimos tiempos, y que permita determinar procesos implicados con el diagnóstico de conocimientos deficientes, además de planificar la intervención, evaluación y seguimiento del alumno; al mismo tiempo evaluar las implicaciones de la asesoría en el aprendizaje, con lo cual se espera que el docente a través de sus vivencias constructivas estimulen el desarrollo del autoaprendizaje.

Metodología

El tipo de investigación seleccionado según el método a ejecutarse fue de naturaleza descriptiva ya que mostró las estrategias facilitativas utilizadas por los docentes de la unidad curricular Cálculo I del Programa de Ingeniería del Núcleo LUZ COL, datos que aportados a través de un cuestionario aplicado a los docentes, cuyos resultados no fueron manipulados por los investigadores. El diseño del estudio es no experimental y de campo, puesto que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir se observaron los fenómenos tal y como se presentaron en su contexto natural para después analizarlos.

Además la investigación se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de investigación el Programa de Ingeniería Núcleo LUZ COL. En cuanto al Tiempo, duración y evolución del fenómeno es: transversal puesto que mide una sola vez la variable en un momento dado sin mirar la evolución. El universo poblacional estuvo constituido por el alumnado de varias unidades curriculares de siete (7) secciones de Cálculo I (352) y tres (03) docentes que la imparten, en el periodo académico I de 2010. Cuyas características se muestran en el Cuadro 5.

Cuadro 5. Distribución de la población objeto de estudio

Docente	Secciones	Estudiantes			Subtotal
		Diurna	Vespertina	Nocturna	
Docente 1	001	53	50		153
	003			50	
Docente 2	002	55			103
	004	48			
Docente 3	001			47	96
	002			49	
			TotaL Alumnos		352

Fuente: Secretaría Docente del Programa de Ingeniería del Núcleo LUZ–COL (2011).

La población de los docentes se tomó en su totalidad; mientras que para la de estudiantes se calculó el tamaño de la muestra de acuerdo a los criterios de Hernández y col (2004). La misma quedó conformada por un total de 78 estudiantes, cursantes de la unidad curricular Cálculo I. Se utilizó, el muestreo aleatorio, probabilístico o al azar, pues todos los sujetos de la población tenían la misma probabilidad de ser seleccionados como parte de la muestra. Con relación a la técnica de muestreo probabilístico, se escogió el azar simple por ser la población homogénea.

Asimismo, la técnica empleada en la recolección de la información fue la encuesta en su modalidad de cuestionario, aplicando una prueba diagnóstica formulada con 20 ítems cuyas características versan en completación, apareamiento y desarrollo lo cual permitió medir los conocimientos previos de los alumnos de la asignatura Cálculo I; y dos cuestionario (alumnos y docentes) que constó de 10 y 5 ítems respectivamente, con respuestas dicotómicas. Estos instrumentos se validaron en contenido a través de cinco (5) expertos y se determinó su confiabilidad, utilizando el coeficiente Alpha de Crombach resultando ser Muy Alta.

Los datos recolectados en la fase de aplicación del cuestionario, fueron procesados mediante la utilización del programa Microsof Office Excel y se analizaron mediante la estadística descriptiva, con la que se obtuvo la frecuencia absoluta (Fa), la frecuencia relativa (Fr), y un valor promedio de ambas para cada una de las respuestas obtenidas de la aplicación del instrumento, para extraer conclusiones sobre el comportamiento de las variables analizadas.

Resultados y discusión

Para dar cumplimiento al análisis de los resultados de la variable Conocimientos Previos, se elaboró un (1) baremo, que permite evaluar los resultados de los indicadores y de la dimensión en promedio. Para Hernández (2001: 359) "la medida de tendencia central más utilizada" la define como "el promedio aritmético de una distribución, es una medida solamente aplicable a mediciones por intervalos o de razón". Expresa el citado autor que "las medidas de variabilidad nos indican la dispersión de los datos en la escala de medición".

En relación a esta técnica se construyó el cuadro 6 cuyos elementos son rango, intervalo, categoría y descripción, todo dispuesto para el análisis del promedio, sobre la base de dos alternativas de respuestas y en consideración a estas se construyó un baremo compuesto por tres (3) rangos de análisis (bajo, medio y alto).

Cuadro 6. Baremo: Promedios de los Indicadores y Dimensiones

Ítem	Intervalo	Categoría	Descripción
I	0 – 38	Alto	Conocimientos previos efectivos
II	39 – 69	Mediano	Conocimientos previos moderadamente efectivo
III	70 – 100	Bajo	Conocimientos Previos deficientes

Fuente: Elaboración propia (2011).

Dimensión Procedimental

En las siguientes Tablas, se observan los resultados para esta dimensión a través de sus indicadores, considerando evaluar cada ítem bajo dos (2) criterios, es decir logrado y no logrado.

De acuerdo a la Tabla 1, el 84,23% de los estudiantes poseen un bajo nivel de conocimientos previos en el área de matemática. Apoyado en los siguientes ítems se avalan los resultados mencionados. En relación al ítem IA1, el 79,49% de los alumnos no lograron resolver las preposiciones de completación, mientras que el 20,51% si lo logró resolver los ejercicios. También el ítem IA2, IA3, IA4 y IA5, presentan una marcada mayoría en los porcentajes de respuestas en el criterio no logrado, arrojando un 98,72; 96,15; 91,03; 97,44, respectivamente.

Para los ítems IB1, IB2, IB3, IB4 y IB5; 61,54, 73,08; 71,79; 85,90 y 87,18 por ciento respectivamente, de los estudiantes no lograron acertar las preposiciones enmarcadas en criterios de verdadero y falso. Estos resultados puntualizan una marcada significatividad en la carencia de conocimientos previos en el área matemática.

Tabla 1. Indicador: Adquisición de conocimientos teóricos previos en el área de matemática

Ítems	Alternativas			
	Logrado		No logrado	
	FA	FR	FA	FR
IA1	16	20,51	62	79,49
IA2	1	1,28	77	98,72
IA3	3	3,85	75	96.15
IA4	7	8,97	71	91,03
IA5	2	2,56	76	97,44
IB1	30	38.46	48	61,54
IB2	21	26,92	57	73,08
IB3	22	28,21	56	71,79
IB4	11	14,10	67	85,90
IB5	10	12,82	68	87,18
Total	123	15,77	657	84,23
Promedio	12,3		65,70	

Fuente: Elaboración propia (2011).

Díaz y Hernández (2004), indican el punto de partida de todo aprendizaje es reconocer que todo conocimiento nuevo se soporta en conocimientos y / o esquemas mentales previos, por lo tanto es importante desde el punto de vista del aprendizaje el identificar que conocimientos previos el alumno trae no sólo como prerrequisito para facilitar la adquisición de nuevos conocimientos sino como condición necesaria para poder evaluar el valor del aprendizaje adquirido, en otras palabras evaluar el incremento de aprendizaje.

Se observa en la Tabla 2 que el 96,41 % de los alumnos, poseen conocimientos previos deficientes para ejecutar procedimientos en problemas matemáticos. Obviamente, la adquisición de nuevos conocimientos se interrumpe por la base efectiva de conocimientos previos recibidos en etapa de educación anterior. Los resultados se sustentan a través de los siguientes ítems. Para el ítem IIA, IIB, IIC, IID, IIE; el 97,44; 98,72; 98,72; 88,46 y 98,72 por ciento respectivamente de los estudiantes manifiestan no poseer conocimientos previos para establecer procedimientos en la ejecución de ejercicios prácticos de la matemática, ubicándose en la alternativa no logrado.

Al respecto Díaz y Hernández (2004), señala que los conocimientos previos les permiten a los alumnos encontrar puntos de similitud y diferencias entre los conocimientos previos y procedimientos, adicionalmente valorar las ventajas y desventajas que cada método, técnica o herramienta en función de otras previamente conocidas. Lo cual a juicio de los referidos autores es lo que realmente afianza la praxis en la aplicabilidad de procedimientos en la resolución de problemas propuestos.

La Tabla 3, permite puntualizar que el 66,92 de los estudiantes no poseen una comprensión significativa que les permita indagar conocimientos previos y ponerlos de manifiesto para resolver ejercicios prácticos en matemática, es decir la comparación entre la estructura cognitiva y el esquema presentado. Los resultados se apoyan en los siguientes ítems.

Tabla 2. Indicador: Ejecución de procedimientos en problemas matemáticos

Ítems	Alternativas			
	Logrado		No logrado	
	FA	FR	FA	FR
IIA	2	2,56	76	97,44
IIB	1	1,28	77	98,72
IIC	1	1,28	77	98,72
IID	9	11,54	69	88,46
IIE	1	1,28	77	98,72
Total	14	3,59	376	96,41
Promedio	2,80		75,20	

Fuente: Elaboración propia (2011).

Tabla 3. Indicador: Comprensión significativa

Ítems	Alternativas			
	Logrado		No logrado	
	FA	FR	FA	FR
IIIa	32	41,03	46	58,97
IIIb	33	42,31	45	57,69
IIIc	21	26,92	57	73,08
IIId	25	32,05	53	67,95
IIIe	18	23,08	60	76,92
Total	129	33,08	261	66,92
Promedio	25,80		52,20	

Fuente: Elaboración propia (2011).

Los ítems IIIa, IIIb, IIIc, IIId, IIIe; muestran una marcada tendencia a conocimientos previos deficientes al presentar porcentajes, tales como: 58,97; 57,69; 73,08; 67,95 y 76,92 respectivamente que los ubican según el baremo dispuesto en la tabla 1, como deficientes. En este sentido, el hecho de que conocimientos previos sea el punto de partida de todo aprendizaje pero también de toda adquisición significativa es reconocer que los conocimientos previos pueden ser facilitadores o inhibidores de nuevos conocimientos dependiendo del grado de armonización o discrepancia existente con los nuevos conocimientos y/o la aplicabilidad requerida para estos, Díaz y Hernández (2004). Adicionalmente es reconocer la necesidad de que el alumno no solo adquiera los nuevos conocimientos sino que aprenda a aprender, esto incluye la observación y autoevaluación de su proceso de aprendizaje.

En otro orden de ideas, para mostrar los resultados de esta variable estrategias facilitadoras, se procedió a construir dos (2) baremos. El primero, se muestra en el Cuadro 7, permite indicar los promedios y el segundo, en el Cuadro 8, indica el nivel de confiabilidad de las respuestas utilizando como medida de variabilidad de estadística la desviación estándar.

Cuadro 7. Baremo: Promedios de los indicadores y dimensiones

Ítem	Intervalo	Categoría	Descripción
I	0-38	Bajo	Indican que el promedio de los indicadores y de las dimensiones tienen una baja frecuencia (debilidad)
II	39-69	Mediano	Puntualiza promedios que pueden considerarse como debilidad o fortaleza
III	70-100	Alto	Representa fortaleza en los promedios de los indicadores y dimensiones

Fuente: Elaboración propia (2011).

Cuadro 8. Baremo: Desviación estándar / nivel de confiabilidad de los resultados

Ítem	Intervalo	Categoria	Descripción
I	0,68 – 0,89	Bajo	Confiabilidad Baja
II	0,38 – 0,68	Mediano	Confiabilidad Media
III	0 – 0,38	Alto	Confiabilidad Alta

Fuente: Elaboración propia (2011).

Tipos de estrategias

En la Tabla 4 se observan los resultados para esta dimensión y sus indicadores.

De acuerdo a la Tabla 4 se observa que el 50% de los docentes consultados poseen un promedio medio en cuanto a las estrategias para activar conocimientos previos, los cuales son expresados a través de cada uno de sus ítems.

También se observa en la Tabla 4 que el ítem 1, el 100% de los docentes manifestaron no aplicar pruebas diagnósticas a sus alumnos para identificar conocimientos previos. En cuanto al ítem 2, el 100% de los profesores sus respuestas se ubican en la alternativa si, puntualizando que explican a sus alumnos el valor de tener conocimientos previos de base para cursar la nueva materia.

Estos resultados se apoyan en la desviación estándar de 0,55, lo que evidencia que los docentes poseen un nivel medianamente favorable en cuanto a la aplicación de estrategias que generan o activan conocimientos previos.

Según Díaz y Hernández (2004), las estrategias para generar conocimientos previos y para establecer expectativas adecuadas en los alumnos son aquellas dirigidas a activar informaciones previas o incluso a generarlas cuando no existan. En tal sentido, la activación de conocimientos previos puede servir al docente en un doble aspecto, para conocer lo que saben sus alumnos y para utilizar tal conocimiento como base para promover nuevos conocimientos (Tabla 5).

Tabla 4. Indicador: Estrategias para activar conocimientos previos

Ítems	Alternativas				Desviación estándar
	Si		No		
	FA	FR	FA	FR	
1	-	-	3	100	0,55
2	3	100	-	-	
Total	3	50	3	50	
Promedios	1,5		1.5		

Fuente: Elaboración propia (2011).

Tabla 5. Indicador: Estrategias para promover el enlace entre los conocimientos previos y la nueva información que se ha de aprender

Ítems	Alternativas				Desviación estándar
	Si		No		
	FA	FR	FA	FR	
3	3	100	-	-	0
TOTAL	3	100	-	-	
PROMEDIOS	1		-		

Fuente: Elaboración propia (2011).

Se observa en la Tabla 5 que el 100% de las personas encuestadas, poseen un alto promedio en la utilización de estrategias para promover el enlace entre los conocimientos previos y la nueva información que se ha de aprender. Este resultado se sustenta a través del ítem 3, para el cual se obtuvo un 100% en la alternativa si, indicando que los docentes enlazan los conocimientos previos con el contenido de la unidad curricular cálculo I. Para reafirmar lo anterior, la desviación estándar se ubicó en 0,0 lo cual ratifica que los docentes poseen un alto grado de confiabilidad para utilizar estrategias que enlazan conocimientos previos con información nueva.

Al respecto Díaz y Hernández (2004) señalan que existen estrategias destinadas para ayudar a crear enlaces entre los conocimientos previos y la información nueva por aprender, asegurando con ellos una mayor significatividad de los aprendizajes logrados. Lo aportado por esta autora coincide con Mayer (2004), cuando puntualiza que a este proceso de integración entre lo "previo" y lo "nuevo" se le denomina: construcción de "conexiones externas". A las estrategias de enlace entre lo nuevo y lo previo son las de inspiración ausbeliana: los organizadores previos y las analogías.

Considerando los resultados de la Tabla 6, se observa que 55,56% de los encuestados manifiestan que utilizan estrategias para organizar la información nueva por aprender, en tal sentido los docentes poseen un mediano promedio confiable. Apoyado en los siguientes ítems. Para el ítem 4, se observa que 66,67% de los docentes expresan no utilizar las tecnologías de información y comunicación (TIC) para facilitar la transformación de conocimientos previos, para poder ampliarlo, desarrollarlo y obtener nuevos conocimientos, mientras el 33,33% manifiesta que si utiliza tecnología de información y comunicación.

En cuanto al ítem 5, 66,67% de los encuestados manifiestan que no se apoyan en mapas o redes conceptuales como estrategia de aprendizaje; por otra parte el 33,33% afirma apoyarse en esta estrategia. El ítem 6, evidencia que la totalidad de los consultados sostienen que si utilizan representaciones gráficas, cuadros y resúmenes entre otras estrategias, tal afirmación es avalado por el 100% de las respuestas. Estos resultados se evidencian a través de su desviación estándar, la cual arrojó un 0,53 indicativo de un nivel medianamente confiable.

Tabla 6. Indicador: Estrategias para organizar la información nueva por aprender

Ítems	Alternativas				Desviación estándar
	Si		No		
	FA	FR	FA	FR	
4	1	33,33	2	66,67	0,53
5	1	33,33	2	66,67	
6	3	100	-	-	
Total	5	55,56	4	44,44	
Promedios	1.67		1.33		

Fuente: Elaboración propia (2011).

En este orden de ideas, Díaz y Hernández (2004) establece que las estrategias para organizar la información nueva que se aprende proveen de una mejor organización global de las ideas contenidas en la información nueva por aprender. Proporcionar una adecuada organización a la información que se ha de aprender, mejora su significatividad lógica, y en consecuencia, hace más probable el aprendizaje significativo de los alumnos. Mayer (2004) se ha referido a este asunto de la organización entre las partes constitutivas de la información nueva por aprender denominándolo: construcción de "conexiones internas".

Observando la Tabla 7, se precisa que 80% de los docentes encuestados poseen un alto promedio de confiabilidad en cuanto a la aplicación de estrategias para aplicar la nueva información; apoyado en los siguientes ítems. Para el ítem 7a, el 100% de los docentes consideran utilizar explicaciones verbales como estrategia facilitativa para transmitir nuevos contenidos.En torno al ítem 7b, también el 100% de

Tabla 7. Indicador: Estrategias para aplicar la nueva información

Ítems	Alternativas				Desviación estándar
	Si		No		
	FA	FR	FA	FR	
7ª	3	100	-	-	0,41
7b	3	100			
7c	2	66,67	1	33,33	
7d	1	33,33	2	66,67	
7e	3	100	-	-	
Total	12	80	3	20	
Promedios	2,4		0,6		

Fuente: Elaboración propia (2011).

los profesores afirman utilizar estrategias de gráficos o tablas para transmitir nuevos contenidos. Así el ítem 7c, el 66,67 % si utilizan estrategias facilitativas enmarcadas en organizadores de textos, mientras el 33, 33% no las utiliza.Por otra parte, el ítem 7d, es indicativo que el 66,67% de los docentes consultados no utilizan todas las estrategias exhibidas en los ítems 7a, 7b y 7c. Sin embargo el 33,33% si las utiliza en conjunto.

Los resultados obtenidos en este indicador se confirman con el 0,41 de desviación estándar, que indica que los docentes posee un mediano nivel de confiabilidad en la utilización de estrategias que faciliten la trasmisión de nuevos conocimientos.

Al respecto Díaz y Hernández (2004), señala que en cualquier situación didáctica, uno o varios agentes educativos desarrollan una serie de acciones o prácticas encaminadas a influir o provocar un conjunto de aprendizajes en los alumnos, con una cierta dirección y con uno o más propósitos determinados, que no es mas que la aplicación de estrategias para el manejo de nueva información.

En la Tabla 8, se observa que 83,33% de los profesores encuestados manifiestan un alto promedio confiable en la utilización de estrategias instruccionales para la resolución de problemas desde una perspectiva heurística, apoyado en los siguientes ítems. En referencia al ítems 8, el 100% de los encuestados que la unidad curricular dictada por éstos (cálculo I) si contribuye a desarrollar la inteligencia y el pensamiento crítico del alumno.

Por otra parte, el ítem 9, permite destacar que el 66,67% de los docentes se ubican en la alternativa; lo que permite afirmar que estos demuestran a sus estudiantes la relación de la unidad curricular con problemas pertinentes al entorno social donde interactúan; sin embargo, el 33,33% no lo demuestra. Los resultados para el indicador se apoyan en la desviación estándar 0,41; lo que indica que los docentes del programa de ingeniería del Núcleo LUZ–COL poseen un nivel medianamente confiable en la utilización de estrategias instruccionales bajo perspectiva heurística.

En relación a los resultados arrojados, se evidencia que los mismos tienen relación con lo expuesto por Díaz y Hernández (2004) quien sostiene que las estrate-

Tabla 8. Indicador: Estrategia instruccional resolución de problemas desde una perspectiva heurística

Ítems	Alternativas				Desviación estándar
	Si		No		
	FA	FR	FA	FR	
8	3	100	-	-	0,41
9	2	66,67	1	33,33	
Total	5	83,33	1	16,67	
Promedios	2,5		0,50		

Fuente: Elaboración propia (2011).

gias expertas de pensamiento (heurísticas) pueden ser utilizadas independientemente del tipo y de la naturaleza del problema y se orientan hacia el desarrollo de un pensamiento original, divergente y de actitudes positivas hacia la resolución de problemas. Estas estrategias tienden a equipar al sujeto que resuelve el problema, con un conjunto de habilidades que intervienen favorablemente, pueden ser utilizadas en un amplio rango de problemas, siendo las principales el análisis medios-fin, la planificación y la organización de la información.

Formación en estrategias

Seguidamente se presentan los resultados a través de sus indicadores.

De acuerdo a la Tabla 9, se observa que 73,33% de los docentes consultados manifiestan poseer un alto grado confiable de formación académica. Estos resultados se sustentan en los siguientes ítems. Para el ítem 10a, 66,67% de la población encuestada considera que su nivel de formación académica en estrategias facilitativas no lo adquirió en pregrado, el 33,33% restante afirma haber adquirido en esta modalidad de estudios.En cuanto al ítem 10b, 66,67% indica que su nivel académico en estrategias facilitativas lo alcanzo en estudios de posgrado, en contraste el 33,33% no lo cree así. En torno al ítem 7c y 7d, la totalidad de los docentes niegan la formación académica en estrategias facilitativas por cursos de capacitación y/o actividades no conducentes títulos.

La significatividad de estos resultados se apoya en la desviación estándar de 0,46; que indica que los docentes encuestados sus respuestas poseen un mediano nivel de confiabilidad. Por tal motivo, se precisa tomar las ideas de Díaz y Hernández (2004), para puntualizar que la labor del docente depende de su formación, es decir

Tabla 9. Indicador: Estudios de Pregrado, Estudios de Posgrados, Curso de Capacitación, Actividades no Conducentes a Títulos

Ítems	Alternativas				Desviación
	Si		No		
	FA	FR	FA	FR	
10a	1	33,33	2	66,67	
10b	2	66,67	1	33,33	
10c	1	33,33	2	66,67	0,46
10d	-	-	3	100	
10e	-	-	3	100	
Total	4	26,67	11	73,33	
Promedios	0,8		2,2		

Fuente: Elaboración propia (2011).

de su conocimiento pedagógico adquirido, del dominio de las "materias" que va a impartir, de las destrezas de comunicación y relación que desarrolle, del dominio de los aspectos técnicos en relación con la enseñanza y el aprendizaje, entre otros aspectos.

Todo el referente dispuesto en líneas anteriores, aboga en la actualidad, por un docente más protagónico, que pueda ejercer un rol realmente profesional, un docente autónomo que, en lugar de tener siempre que acatar y ejecutar órdenes, tenga espacio para tomar decisiones con base en las características específicas del proceso de enseñanza. Esto implica generar una serie de estrategias formadoras, que conlleven a cambios en sus planificaciones y en el rol del formador de docentes. También se generan cambios en cuento a los procesos de capacitación, obviamente por la búsqueda de actualización permanente.

Aplicación de Estrategias

En las siguientes Tablas se observan los resultados para esta dimensión a través de sus indicadores.

Se evidencia que en la Tabla 10, el 93,59% de los alumnos consultados, poseen un alto índice confiable en torno a la motivación que siente por la unidad curricular cálculo I. Estos resultados se sustentan a través de los siguientes ítems. En cuanto al ítem 1, el 98,72% de los alumnos respondieron en la alternativa si, puntualizando que les agradan las unidades curriculares numéricas; por otra parte, el 1,28 % discrepa de la opinión de la mayoría.Para el ítem 2, el 88,46% de los consultados sostiene que el docente si es capaz de despertar el interés de los alumnos al momento de dictar la clase. En función de la desviación estándar de 0,25; se puntualiza que este indicador goza de una alta confiabilidad en relación a las respuestas obtenidas. En tal sentido, es oportuno tomar el criterio de Díaz y Hernández (2004) para sustentar los resultados.

Considerando los resultados de la Tabla 11, se indica que el 55,77% los alumnos consideran que los docentes poseen un mediano índice de confiabilidad para incrementar la comprensión de los contenidos dispuestos en la unidad curricular cálculo I. Estos resultados se apoyan en los siguientes ítems. Discurriendo el ítem 3, el

Tabla 10. Indicador: Motivación hacia la asignatura

Ítems	Alternativas				Desviación estándar
	Si		No		
	FA	FR	FA	FR	
1	77	98,72	1	1,28	0,25
2	69	88,46	9	11,54	
Total	146	93,59	10	6,41	
Promedios	73,00		5,00		

Fuente: Elaboración propia (2011).

Tabla 11. Indicador: Incremento de la comprensión de los contenidos

Ítems	Alternativas				Desviación estándar
	Si		No		
	FA	FR	FA	FR	
3	69	88,46	9	11,54	
4a	11	14,10	67	85,90	
4b	21	26,92	57	73,08	
4c	49	62,82	29	37,18	0,50
4d	48	61,54	30	38,46	
4e	9	11,54	69	88,46	
Total	207	44,23	261	55,77	
Promedios	34,5		43,5		

Fuente: Elaboración propia (2011).

88,46% de los alumnos encuestados manifestaron que las estrategias utilizadas por el docente si aumentan su comprensión de la unidad curricular. Mientras el 11,54% lo manifiesta de forma contraria.En cuanto al ítem 4a, la negación se estimó en la totalidad de las respuestas desde un 85,90%, puntualizando que la tecnología digital no es utilizada por los docentes, en cambio el 14,10% respondieron afirmativamente ubicándose en la alternativa SI.

También el ítem 4b, la mayor porcentual se ubicó en la alternativa NO con 73,08%, refiriendo que los mapas o redes conceptuales no son estrategias que aumentan la comprensión de la materia; en contraste el 26,92 lo consideró en alternativa SI, lo cual tiene un significado casi equilibrado entre ambas alternativas de respuestas. Por otra parte, el ítem 4c, el 62,82% de los alumnos coinciden en afirmar que las representaciones gráficas como estrategia docente si aumentan la comprensión de la unidad curricular; sin embargo el 37,18% no lo consideró de la misma manera.De igual forma, el ítem 4d obtuvo una mayor porcentual en la alternativa si con 61,54% de las respuestas de los alumnos, los que coinciden en afirmar que las clases magistrales como estrategias de enseñanza aumentan la comprensión de la unidad curricular.

Para el ítem 4e, el porcentaje mayor se ubicó en la alternativa NO, con un 88,46 %, negando que las estrategias dispuestas en los ítems 4a, 4b, 4c y 4d en conjunto no conforman las estrategias de un docente; por el contrario solo algunas veces se puede observar una de ellas en algún docente, salvo en algunas excepciones que convergen dos de estas.

De acuerdo a la Tabla 12, el 66,23% de los alumnos encuestados, respondieron que el docente construye conocimientos, utilizando estrategias que le permiten elaborar y resolver problemas a los alumnos inherentes a la unidad curricular cálculo I, sin embargo, el 30,77% discrepa de tal afirmación. Los resultados se apoyan en la desviación estándar de 0,46; indicando un nivel medianamente confiable en las estrategias explícitas.

Tabla 12. Indicador: Construcción de conocimientos

Ítems	Alternativas				Desviación estándar
	Si		No		
	FA	FR	FA	FR	
5	54	69,23	24	30,77	0,46
Total	54	69,23	24	30,77	
Promedios	54,00		24,00		

Fuente: Elaboración propia (2011).

Lineamientos estratégicos que permiten seleccionar estrategias facilitativas adecuadas para reforzar conocimientos previos en la unidad curricular Cálculo I

La importancia de formular lineamientos estratégicos para la selección de estrategias facilitativas que refuercen conocimientos previos, se soporta en el conocer y activar los saberes previos de los alumnos para organizar las situaciones de enseñanza que emprenderá el docente. En tal sentido, Ausubel (1997) sostiene que la adquisición de información nueva depende en alto grado de las ideas pertinentes que ya existen en la estructura cognitiva y el aprendizaje significativo de los seres humanos ocurre a través de una interacción de la nueva información con las ideas pertinentes que ya existen en la estructura cognitiva.

De lo aportado por Ausubel (1997), se puntualiza que el concepto de conocimientos previos conduce a otro, más abarcativo: el de aprendizaje significativo. La idea esencial para promover un aprendizaje significativo es tener en cuenta los conocimientos actuales y conceptuales (también los actitudinales y procedimentales) y cómo éstos van a interactuar con la nueva información que recibirán los alumnos mediante los materiales de aprendizaje o por las explicaciones del docente. Así, para Ausubel (1996), la clave del aprendizaje significativo está en la relación que se pueda establecer entre el nuevo conocimiento y las ideas ya existentes en la estructura cognitiva del sujeto. Por lo expuesto, la eficacia de estos lineamientos radica en su significatividad para generar conocimientos nuevos a partir de los existentes.

Desde las perspectivas anteriores, se ha considerado dividir estos lineamientos en cinco (V) partes, que desde su visión docente y basada en los resultados de la investigación pueden ser aplicadas en secuencia para reforzar conocimientos previos, las mismas quedan distribuidas de la siguiente manera:

- Indagar conocimientos previos: las técnicas de indagación de los conocimientos previos sirven tanto para el diagnóstico del docente como para que los alumnos participen activamente en el enriquecimiento de su capacidad cognoscitiva.

- Aplicar técnicas para extraer conocimientos previos: considerando que existen varias técnicas para indagar los conocimientos previos, se proponen aplicar algunas de ellas:
- Responder cuestionarios abiertos, cerrados o de opción múltiple.
- Resolver situaciones problema que consistan en sucesos frente a los cuales los alumnos deban realizar anticipaciones o predicciones.
- Diseñar mapas de conceptos
- Confeccionar diagramas, dibujos, infografías.
- Realizar lluvias de ideas.
- Trabajar en grupos de discusión.
- Fomentar procesos metacognitivos: la tarea del docente en este tipo de propuesta implica una concepción dinámica de la enseñanza, dirigida a sujetos activos y capaces de participar efectivamente en la adquisición significativa de nuevos contenidos. A través de la toma de conciencia de su aprendizaje; es decir aprender a aprender.

Desde estas ideas, es importante señalar que las técnicas no sólo sirven de diagnóstico, sino que dan lugar a que los alumnos activen sus conocimientos previos, que han permanecido en el tiempo o en la memoria a largo plazo como algunos psicólogos cognoscitivistas lo denominan.

Estas técnicas pueden ser de utilidad para el docente pero también para los alumnos en la medida en que según sus posibilidades madurativas pueden tomar conciencia de sus ideas implícitas, justificar sus creencias, reflexionar sobre ellas, enfrentarse a sus propias contradicciones y compartir otras informaciones u otros puntos de vista. Generando nuevos conocimientos. Bajo esta postura, las propuestas de estrategias facilitativas de enseñanza que se desarrollen en el aula, suponen una concepción de alumno activo, pensante, y cognitivamente capaz de comprender qué está aprendiendo.

- Diseño de situaciones: para enseñar conceptos es necesario partir de los conocimientos previos de los alumnos diseñando situaciones en las que estos saberes se activen. Entonces una estrategia es enfrentar a los alumnos con sus propias ideas sean explícitas o implícitas, para reflexionar sobre ellas y confrontarlas con las de los demás. Las ideas de los alumnos, aunque erróneas, no constituyen obstáculos sino vehículos a partir de los cuales se edificarán los nuevos conceptos. El aprendizaje de conceptos es un proceso gradual que requiere de un cambio paulatino de unas estructuras por otras, de concepciones implícitas por otras explícitas más avanzadas. El logro de estos conceptos afianzados en la estructura cognitiva representa el puente entre lo aprendido y lo nuevo por aprender.

- Organizar la enseñanza desde los conocimientos previos: Organizar la enseñanza desde los conocimientos que ya poseen los alumnos es fundamental puesto que, frente a una nueva información o a un nuevo material, los alumnos ponen en juego conocimientos anteriores, a partir de los cuales interpretan los nuevos contenidos. Ésta es, como se dijo en líneas anteriores, una diferencia esencial entre el aprendizaje memorístico y el aprendizaje significativo.

En cualquier tipo de actividad de enseñanza que se presenta a los alumnos (ya sea por descubrimiento o por exposición), es necesario ayudarlos a establecer las relaciones entre el conocimiento nuevo y el que ya poseen. Por tal motivo, para encarar la enseñanza, es fundamental diagnosticar los saberes previos de los alumnos. En el caso de que las ideas previas no sean científicamente correctas, la tarea del docente consistirá en ayudar a cambiarlas. Por ejemplo: Enfrentando a los alumnos con sus propias ideas o saberes; presentando el nuevo conocimiento en situaciones y contextos próximos a la realidad de los alumnos.

Es así como el sustituir viejas ideas por conocimientos científicos más organizados se conoce con el nombre de cambio conceptual. Este será un objetivo a largo plazo y no el producto de una unidad didáctica concreta. Como los conocimientos adquiridos son organizadores que permiten interpretar los nuevos contenidos, el docente debe indagar los saberes previos de los alumnos y promover un cambio conceptual si resultaran científicamente incorrectos. Es por ello, que la continuidad de estas etapas, pueden ayudar estratégicamente a los docentes a reforzar conocimientos previos y con ello el logro de aprendizajes eficientes, bajo la óptica de la calidad educativa, en la búsqueda continua de cambios.

Conclusiones

Dentro de la base de los resultados presentados y su respectivo análisis, a continuación se presentan las conclusiones derivadas de la investigación, las cuales permitieron determinar en forma general lo siguiente:

Los estudiantes poseen un bajo nivel de conocimientos previos en el área de matemática, los mismos no lograron resolver preposiciones simples. Estos resultados indican que el proceso de aprendizaje esta limitado, ello obedece a la falta de consolidación de esquemas cognitivos previos como prerrequisito para facilitar la adquisición de nuevos conocimientos. Obviamente, la ejecución de procedimientos en problemas matemáticos se interrumpe por conocimientos previos deficientes, y con ello una comprensión significativa de su propio aprendizaje. En tal sentido, la adquisición y acomodación de la información cognitivamente se encuentra como tabula raza, el docente debe utilizar nuevas estrategias que permitan la construcción y transferencia de nuevos conocimientos, con lo cual se afianza un aprendizaje significativo.

Los docentes poseen un nivel medianamente favorable en cuanto a la aplicación de estrategias que generan o activan conocimientos previos, lo cual cercena en

gran medida la utilización de este conocimiento como base para promover nuevos. También se pudo observar que las estrategias para promover el enlace entre los conocimientos previos y la nueva información se ubicó con un alto promedio en su utilización.

Al mismo tiempo, las estrategias para organizar la información nueva por aprender, poseen un mediano promedio en cuanto a su aplicación docente, ello limita la significatividad lógica, y por ende, hace menos probable el aprendizaje significativo de los alumnos. Mientras que las estrategias facilitativas para transmitir nuevos contenidos son utilizadas y promovidas desde explicaciones verbales, organizadores gráficos y de textos. En cuanto a las estrategias instruccionales bajo perspectiva heurística poseen una utilización mediana, aun cuando los docentes reconocen que estas contribuyen a desarrollar la inteligencia y el pensamiento crítico del alumno.

Las estrategias facilitativas, aumentan la capacidad lógica y creativa del alumno. Así como también la intervención facilitativa que se realiza es compleja y propia de los procesos de enseñanza y aprendizaje y para ello toman en cuenta la inmensa diversidad de situaciones en las que se desarrolla dicho proceso. Esta consideración a juicio de los docentes hace que la existencia de soluciones globales (unitarias y/o generales) al problema de la enseñanza, resulten absolutamente utópicas. Sin embargo, si es posible enunciar las directrices, líneas de actuación, sobre una serie de factores que intervienen en el proceso de enseñanza, así como proporcionar unas pautas para la utilización adecuada de una serie de estrategias facilitativas.

Un aspecto relevante, es que los docentes de Calculo I del Núcleo LUZ COL se visualizan en las nuevas orientaciones y principios de la didáctica o estrategias facilitativas, considerándolas como actividad interactiva y por otra como actividad reflexiva. Desde la perspectiva de la actividad interactiva mantienen una relación comunicativa, desde la perspectiva de actividad reflexiva intencionalidad. Para ello se apoya en su intervención con el uso de variadas estrategias donde su acción es algo más que transmitir conocimientos.

Los alumnos se sienten motivados por la materia cálculo I, asegurando que les agradan las materias numéricas; además indican que el docente si es capaz de despertar el interés de ellos al momento de dictar la clase. Asimismo, manifiestan que las estrategias utilizadas por el docente si aumentan su comprensión de la materia aún cuando no se hace uso de tecnología digital.

Por otra parte consideran que los mapas o redes conceptuales (heurística) no son estrategias que aumentan la comprensión de la materia, mientras afirman que las representaciones gráficas como estrategia docente si aumentan la comprensión de la materia, así como también las clases magistrales. Se otorga estratégicamente a los docentes en la catedra Cálculo I, procedimientos que refuerzan conocimientos previos y con ello el logro de aprendizajes eficientes, bajo la óptica de la calidad educativa.

Referencias bibliográficas

Andrade, M. (2003). **Productividad.** Competitividad en el Nivel Superior Artículo Arbitrario. Universidad del Zulia, Maracaibo Venezuela.

Ariza, I. (1995). **Método Heurística: En el aprendizaje de la Matemática I.** Trabajo de Grado. Cabimas: Universidad Nacional Experimental "Rafael Maria Baralt".

Ausubel, D. y Colaboradores (1996). **Psicología Evolutiva.** México Trillas.

Ausubel, D. (1997). **Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo.** Segunda edición. Trillas-México.

Aguilera, E. y Sánchez, M. (2003). Estilos y Estrategias de Aprendizajes para estudiantes universitarios como visión integradora. Tesis de Grado. Departamento de Educación Especial del ISP José de la Luz y Caballero, Holguín.

Díaz, F. y Hernández, G. (2004). **Estrategias docentes para un aprendizaje significativo.** Una interpretación constructivista. Editorial: Mc Graw-Hill Interamericana. México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2004). **Metodología de la Investigación.** Séptima edición. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Hurtado, J. (2004). **Invetigación Holística.** Ediciones SYPAL. Caracas Venezuela

Inciarte, A. (s/f). Estrategias Instruccionales. Módulo III. LUZ. Facultad de Humanidades y Educación. Maracaibo-Zulia.

Mayer, R. (2004). Estrategias y procesos cognitivos. Academia de San Diego.

León, A. (1996). Las estrategias facilitativas aplicadas por el docente de las Maestrías de UNERMB y el proceso de evaluación de los aprendizajes en los participantes del periodo académico 1994-1995. Trabajo Especial de Grado. Maestría Docencia para Educación Superior. Cabimas. Venezuela.

Petit, L. (2005). Evaluación de los aprendizajes aplicados por docentes de educación básica en el marco de la reforma curricular. Revista **CANDIDUS.** Caracas-Venezuela.

Roman, E. (2006). **Estrategias Instruccionales.** Revista Magisterio. Agosto-Septiembre Nº10. Bogotá. Colombia.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 296 - 306

Capital humano factor potencial para el emprendimiento sostenible

Yamaru Chirinos y Luis Ramos
Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del lago
urumay78@gmail.com
Luisjramosborges@gmail.com

Resumen

Este estudio es de carácter documental esencialmente interpretativo que describe parcialmente la realidad, se fundamentó en las teorías del capital humano siguiendo el Modelo Intellectus propuesto por Bueno (2003), entre otros aportes teóricos que lo señalan como factor potenciador del emprendimiento sostenible, para promover la competitividad así como el desarrollo de negocios exitosos, a través de su gestión se proporciona valor agregado al emprendimiento, es relevante destacar que el mismo, contempla la parte fundamental en el desarrollo del individuo, considerando elementos tales como "ser", "estar" y "querer" de cada persona, así como el "saber", este se encuentra estrechamente vinculado al conocimiento, básicamente explícito sobre las cosas, el "saber hacer" que está íntimamente relacionado con las variables aprendizaje, trabajo en equipo, comunicación así como liderazgo. El propósito es generar aportes teóricos sobre la importancia del capital humano como factor potenciador para el emprendimiento sostenible.

Palabras clave: Competitividad, iniciativas de negocios, innovación

Human Capital: Potential Factor for Sustainable Entrepreneurship

Abstract

This is an essentially interpretive documentary study that partially describes reality. It is based on human capital theories following the Intellectus Model proposed by Bueno (2002), among other theoretical contributions that point out human capital as an empowering factor for sustainable entrepreneurship, for promoting competitiveness as well as developing successful businesses; through its management, human capital provides added value for the enterprise. It is relevant to highlight that human capital contemplates the fundamental part in developing the individual, considering elements such as the "be," "being" and "wanting" of each person as well

RECIBIDO: 29/01/2014 ACEPTADO: 23/09/2014

as "knowing." This is closely linked to knowledge, basically explicit about things, the "know-how" that is closely related to learning variables, teamwork, communication and leadership. The purpose is to generate theoretical contributions on the importance of human capital as an empowering factor for sustainable entrepreneurship.

Keywords: competitiveness, business initiatives, innovation.

Introducción

Actualmente en el mundo empresarial las fronteras se han abierto al comercio global; donde las organizaciones permanentemente se encuentran en una constante lucha por ser cada vez más competitivas, esto ha llevado a que las personas sean eficientes, creativas, dinámicas, capaces de innovar para lograr la competitividad y permanencia de la misma en el mercado. El capital humano posee muchas competencias que debe desarrollar en virtud de realizar con éxito las actividades de las iniciativas de negocios en función del logro de los objetivos previamente establecidos; esto implica auto evaluarse para conocerse, de esta manera comprender a los demás, para que exista una interacción mutua, con el fin de reflejar armonía y satisfacción personal dirigido al logro de sus metas personales esto lleva a que la relación entre empresa-empleado sea equilibrada.

Uno de los mayores retos que enfrentan las iniciativas de negocio para alcanzar la sostenibilidad es lograr reunir un equipo de personas con la disposición para cumplir con el propósito primordial que tiene toda actividad empresarial como es ser efectivos y eficaces así como los demás objetivos que se establezcan dependiendo de la particularidad del emprendimiento. Si bien es cierto todas ellas posen necesidades, intereses, conocimientos, experiencias, expectativas así como una serie de motivaciones diferentes, La función de la gestión del capital humano es consolidar esta variedad de destrezas para el bien común de ese modo fusionarlas y hacerlas compartir el mismo fin; soportado en un mecanismo de comunicación fluido llegando a todas las fibras del grupo logrando así el éxito del emprendimiento sostenible.

Martínez (2003), afirma que un gran número de organizaciones se encuentran en crisis, debido a su incapacidad para reaccionar adecuadamente a los cambios del medio donde operan. Las empresas que desean elevar su desempeño orientándose hacia la calidad, deben buscar estrategias internas que las ayuden a alcanzar sus objetivos. Para satisfacer las complejas necesidades de los clientes, en este sentido, se requiere de un trabajo no individualizado; por el contrario, del uso exitoso de equipos cuyos miembros tengan diferentes habilidades, relaciones, y experiencias, para incrementar la posibilidad de ofrecer soluciones creativas.

Sin embargo, un factor muy importante para que las empresas alcancen ser efectivas y eficaces es aprovechar sus recursos tecnológicos, financieros y humanos para crear una ventaja competitiva, en efecto todos estos factores son variables que deben operar en conjunto con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales previamente establecidos (Edvinsson y Malone, 1999-2000).

En virtud de lo antes planteado, dichos emprendimientos deben estar permanentemente atentos ante los cambios y fluctuaciones provenientes del entorno que puedan afectar el desempeño del capital humano con que se cuenta, así como también, poseer un estilo de gerencia innovador y equilibrado para posibilitar la sintonía de la misma con el mercado tanto local como global, por tanto es necesario direccionar el capital humanos hacia la productividad, sin dejar de lado la importancia del mismo para el logro del éxito y desarrollo del emprendimiento sostenible.

El cual se caracteriza por ser una forma de integración social, humana y económica, con la finalidad de realizar iniciativas de negocios que permitan el aprovechamiento de las oportunidades que se presentan en el entorno, así mismo se identifica por buscar la mejor forma de producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la colectividad, incorporando a su actividad la creatividad así como la innovación, otra de sus características relevantes es tomar al individuo como valor agregado de competencia, para el desarrollo integral del entorno económico, logrando así una estabilidad. Por tanto el emprendimiento sostenible vendrá a conglomerar un conjunto heterogéneo de iniciativas destinadas a generar de forma paralela bienes económicos, sociales y ecológicos (López, 2012).

En este sentido, es necesario comprender la importancia del capital humano, puesto que permitirá el desarrollo fluido de ideas y la cooperación entre diversas personas con diferentes puntos de vista que complementen el trabajo y faciliten las funciones en las iniciativas de negocio, con la finalidad de alcanzar el emprendimiento sostenible deseado. Según Robbins y Coulter (2005) definen al capital humano como un grupo combinado de individuos que son expertos en diversas especialidades y que trabajan juntos en diferentes tareas. Están compuestas por personas procedentes de distintas áreas de la empresa y que se forman para alcanzar un objetivo específico por medio de una mezcla de competencias.

Por tal razón se considera que la clave del éxito del emprendimiento sostenible es tomar el capital humano como fuente potencial para garantizar la competitividad del mismo, por ello es necesario priorizar la capacitación y la formación de los individuos y que sea tomado como capital intangible del emprendimiento sostenible lo que le proporciona valor agregado al mismo.

La estructura de este estudio resalta el valor del capital humano para el desarrollo del emprendimiento sostenible desde la perspectiva de diversos autores destacando como base principal los aportes del Modelo Intellectus Bueno, (2003) el cual integra tanto los componentes endógenos como exógenos para desarrollar la gestión del capital intelectual que a su vez lo estructura en capital humano, organizacional, tecnológico y relacional de los cuales se tomó el capital humano como eje central para el desarrollo del estudio aun cuando el modelo es acorde y se adapta al estilo y visión del emprendimiento sostenible.

Se hace énfasis en lo humano de tal manera que para sustentarlo se utilizaron los aportes de diferentes autores tales como: Brooking, (1996), Camisón; Palacios y

Devece, (2000), Chiavenato, (2009), Edvinsson y Malone, (1999-2000), Kaufmann, y Scheneider, (2004), Lam, (2004) entre otros; los cuales intentan darle sentido a la importancia del capital humano para lograr un exitoso emprendimiento sostenible, dando lugar a la descripción de temas resaltantes como: capital humano como valor agregado para el éxito del emprendimiento sostenible, ventajas, y factores clave en el desarrollo del capital humano considerados para el emprendimiento sostenible, el adiestramiento del capital humano como fuente para un emprendimiento sostenible.

Ahora bien, bajo estas perspectivas, el propósito de este estudio es generar aportes teóricos sobre la importancia del capital humano como factor potenciador para el emprendimiento sostenible.

Aspectos metodológicos

El carácter de la investigación es esencialmente documental, cuya población y muestra está constituida por documentos de autores tratantes del tema investigado. No obstante, es considerado un estudio esencialmente interpretativo que describe parcialmente la realidad, en tanto, sus resultados están abiertos a futuras incorporaciones científicas. En este sentido, se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica lo que condujo a identificar de manera cualitativa el capital humano como factor potencial para el emprendimiento sostenible.

Es importante puntualizar que el abordaje de este estudio se ejecutó desde los aportes del Modelo Intellectus propuesto por Bueno (2003), especificando el capital humano como eje central para el desarrollo de la temática cuyo contexto se ha identificado claramente desde la introducción, efectuando un recorrido teórico donde converge la opinión de autores tales como: Brooking, (1996), Bueno, (2002), Camisón, Palacios y Devece (2000), Chiavenato (2009), Edvinsson y Malone (1999-2000), Kaufmann y Scheneider (2004), Lam (2004), entre otros. Los cuales fueron seleccionados para integrar el corpus documental de la investigación a fin de evitar las disfuncionalidades en su lógica de construcción.

Para tal efecto, Kelinger y Lee (2003), definen la investigación documental como un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos entorno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, este es conducente a la construcción de conocimientos. La investigación documental tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos documentos escritos en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos, y audio visuales.

En este orden de ideas, Hurtado (2008), expresa que la investigación documental es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es en documentos de cualquier especie tales como las obtenidas a través de fuentes Bibliográficas, hemerograficas, o archivistas, la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas o periódicos, la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas, oficios, circulares, expedientes. Entre otros.

Referentes teóricos

Capital humano como valor agregado para el éxito del emprendimiento sostenible

Hoy en día se reconoce al conocimiento como talento o capital humano y algunas empresas a nivel mundial están incluyendo dentro de sus estados financieros su capital intelectual. A pesar de que el factor monetario es vital y al parecer el más importante, puesto que no es sino a través de las personas que se toman las decisiones sobre los recursos financieros y materiales de una empresa.

Es importante destacar, para que una iniciativa de negocio funcione con éxito el capital humano contenido debe poseer un perfil de competencia adaptado a los actuales escenarios de competitividad, y estar dotados de habilidades innovadoras que permitan tomar las riendas del éxito, utilizando herramientas clave para cumplir con ese propósito, por ello es necesario fortalecer el talento humano pues es quien dará pasos importantes en función de incrementar la producción, trayendo como resultado beneficios y ganancias tanto para la empresa como para su personal, esto impulsa el incremento en la inversión destinada para la formación así como para la capacitación del capital humano de este modo mantener el éxito del emprendimiento sostenible.

En este sentido, para Lev y Gu (2001) y Brooking (1996) estos cambios de la actualidad han traído como consecuencia que se rediseñen los modelos de gestión del capital humano, convirtiendo al mismo en un agente activo provisto de herramientas cada vez más efectivas para el progreso del negocio que sepa responder a los retos del contexto. Las organizaciones están cambiando los conceptos y modificando las prácticas gerenciales. En vez de invertir directamente en los productos y servicios, están invirtiendo en las personas que los conocen y saben cómo crearlos, desarrollarlos, producirlos y mejorarlos. En vez de invertir directamente en los clientes, están invirtiendo en las personas que los atienden y les sirven, y saben cómo satisfacerlos y encantarlos (Chiavenato, 2009).

En tal sentido, es relevante destacar que para gestionar el capital humano desde el emprendimiento sostenible se considera el Modelo Intellectus según Bueno (2003), debido a que su estructura y planteamiento en la forma de gestionar el capital intelectual es la más apropiada para el desarrollo y crecimiento del emprendimiento sostenible, ya que éste se adapta a la visión y objetivo del emprendimiento en su estructura flexible innovadora, con valores sociales. Este modelo es integrador, concentra su interés en lo social y aspectos tanto endógenos como exógenos, y se basa en los componentes o capitales más dinámicos tal como lo son el social, el cultural, de innovación o de emprendimiento.

El Modelo Intellectus pretende ser un modelo abierto, flexible y dinámico, capaz de adaptarse a las peculiaridades de las diferentes realidades organizativas, es un modelo integral ya que contempla todos los ámbitos organizacionales necesarios

para lograr la competitividad de la misma, es por ello se toma como método a seguir en el emprendimiento sostenible por el valor agregado que le prescribe, considerando el capital humano como principal recurso y generador de conocimiento dentro de la iniciativa de negocio lo que lo categoriza como un capital intangible que posee por un tiempo determinado. En este sentido se presenta el marco de referencia del mismo, indicando los elementos a los que se trata de referir el modelo ver Cuadro 1.

Una vez identificado y descrito el modelo se toma el bloque de capital humano como eje central para el desarrollo del estudio, descrito anteriormente. De tal manera que según los aporte de Bueno (2002), el capital humano se refiere al conocimiento explícito o tácito útil para la empresa, que poseen las personas y equipos de la misma, así como su capacidad para regenerarlo, es decir su capacidad para aprender. Es aquel que pertenece básicamente a las personas puesto que reside en ellas. A su vez el capital humano está regido por un marco de referencia que contempla la parte fundamental en el desarrollo del individuo el mismo comprende los siguientes elementos:

- Valores y Actitudes que representan el conocimiento sobre las fuentes incipientes que llevan a los individuos a hacer las cosas; recogidas en consecuencia en el ser, estar y querer de cada persona están relacionadas con las variables: sentimiento de pertenencia, auto-motivación, satisfacción, sociabilidad, flexibilidad, adaptabilidad, iniciativa, entre otras.
- Aptitudes, esta captura el saber, el conocimiento, básicamente explícito sobre las cosas. Se caracteriza fundamentalmente por ser fácil de articular y verbalizar; sistemático y objetivo; racional y lógico se encuentra relacionada con las variables: educación y formación técnica, desarrollo personal.
- Capacidades se refieren al tipo de conocimiento que captura la acción de hacer las cosas, el saber hacer. se encuentra íntimamente relacionado con las variables aprendizaje, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo.

Cuadro 1. Elementos referenciales del Modelo Intellectus

Componentes	Elementos
Capital Humano	Valores y actitudes Aptitudes Capacidades
Capital Organizacional	Cultura Estructura organizativa Procesos
Capital Tecnológico	Esfuerzo en I+D+I Dotación tecnológica Propiedad intelectual e industria
Capital Relacional	Agentes relacionados con la actividad principal Agentes no relacionados con la actividad principal

Fuente: Elaboración propia (2013).

Todas estas referencias antes mencionadas son las que impulsan el desarrollo y crecimiento del emprendimiento sostenible, valorando el capital humano como fuente potenciadora y primordial recurso para el logro de sus objetivos, convirtiéndolo en competitivo de cooperación mutua para el beneficio colectivo proporcionando seguridad, estabilidad laboral, así como motivación a cada individuo, brindando oportunidades de crecimiento personales, promoviendo el sentido de responsabilidad social, aprovechando las oportunidades que se presenten en el entorno para convertirla en bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad impulsando el desarrollo económico del entorno donde se desenvuelva.

Cada vez son más las exigencias en el mundo de los negocios, dificultando sin duda la tarea de los emprendedores, tal como lo expresan Kaufmann y Schneider (2004). No obstante, un sin número de investigaciones revelan que el capital humano se considera fuente generadora de beneficios económicos para las organizaciones (Cañebano 2002). De igual manera, las perspectivas como el aprendizaje organizativo y la gerencia del conocimiento forman parte de las aproximaciones que dan lugar a la importancia del talento humano (Lam, 2004), las cuales se basan específicamente en los recursos que aporta el talento humano a sus empresas. La aplicación de una práctica efectiva que permitirá favorecer el conocimiento colectivo como individual expresado en la propuesta de Nonaka y Takeushi (1996).

Ventajas del capital humano que favorecen al emprendimiento sostenible

Una herramienta imprescindible para enfrentar el reto de la actualidad es el integrarse al alcance y consecuencias que se producen al saber gerenciar adecuadamente al capital intelectual de toda iniciativa de negocio. Por ello las ventajas más relevantes a considerar que proporciona el capital humano para el desarrollo del emprendimiento sostenible, son las siguientes:

- Generar ideas creativas e innovadoras que permitan el desarrollo de las potencialidades de los individuos, favoreciendo el crecimiento, expansión y sostenibilidad del emprendimiento.
- Proporciona al emprendimiento sostenible un valor agregado haciéndolo más competitivo.
- Crea valor de competencia entre los individuos y las iniciativas de negocios, permitiendo la fluidez en la comunicación.
- Permite reconocer las debilidades que se presentan en cuanto a la comunicación y satisfacción personal lo que hace que exista un equilibrio en el manejo de las mismas dentro del emprendimiento sostenible.
- Facilita la identificación y ruptura de las barreras que se presenten en el entorno.

- Mejora la productividad, que hace el negocio más competitivo.
- Dirige al personal a cumplir con las metas y objetivos con el fin de impulsar el rendimiento del emprendimiento sostenible.

Factores clave en el desarrollo del capital humano considerados para el emprendimiento sostenible

El reto que se plantean, las iniciativas de negocios es cómo integrar en su estrategia y su cultura todos aquellos factores impulsores del capital humano, por tanto la teoría del mismo lo identifica como un conjunto intangible de habilidades y capacidades que contribuyen a elevar y conservar la productividad, la innovación y la empleabilidad de los individuos.

Asimismo, en la medida que es visualizado el capital humano como un potencial económico, que se encuentra depositado en las capacidades de las personas para realizar iniciativas de negocios exitosas y sostenibles, es considerado como potencial intangible útil, valorado y necesario para el crecimiento y expansión del emprendimiento sostenible. Becker (1964) señala que muchos trabajadores elevan su productividad aprendiendo en el puesto de trabajo nuevas técnicas o perfeccionando las antiguas.

Todas las iniciativas de negocios tienen la certeza de que disponer de personas con espíritu emprendedor representa una excepcional fuente de innovación, ya que impulsan el descubrimiento de necesidades de mercado no satisfechas, identifican oportunidades de mejora de la calidad y eficiencia de los procesos internos, y contribuyen a la implantación de soluciones empresariales que aprovechan las oportunidades detectadas y proporcionan la imprescindible ventaja competitiva. En el mismo orden de ideas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2004) identifica una serie de factores direccionados al desarrollo y gestión del capital humano centrándolos en los siguientes aspectos:

- Las competencias: se enfocan en gestionar la formación, su calidad, la aplicabilidad y el acceso a la misma, así como también involucra la gestión para definición y difusión de valores necesarios para alinearse con la estrategia y el logro de los objetivos.
- La capacidad de innovar y mejorar: está orientada a la gestión de la diversidad, de la colaboración, de la iniciativa y de la creatividad, a su vez de la gestión del aprendizaje, gestión del cambio.
- El compromiso y la motivación: está dirigido a gestionar la participación, interiorización y compromiso con el proyecto, gestión del reconocimiento, la motivación y la compensación, gestión de la comunicación interna tales como: canales, mensajes, gestión del clima de trabajo, gestión del cumplimiento

Para lograr esto se debe luchar por obtener el compromiso de las personas el cual solo se alcanzará si existe equilibrio y justicia entre los participantes del em-

prendimiento sostenible, no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otros.

Formación del capital humano como fuente fundamental para un emprendimiento sostenible

El emprendimiento sostenible por su carácter diferenciador e innovador considera desde su creación la formación del capital humano, debido a que este es quien da vida activa a las ideas y creatividad para hacer productiva la iniciativa de negocio, permitiendo implantar estrategias que facilitan la permanencia del negocio en el mercado, al considerar al individuo como capital intangible eleva su competitividad y proporciona valor agregado al emprendimiento. El aspecto positivo del adiestramiento va relacionado con la justificación del mismo con respecto a la necesidad, tiempo, disponibilidad de recursos, alcances, retorno de la inversión; este debe permitir el desarrollo del talento humano a la par con la organización.

Se hace énfasis en la incidencia de la formación en lo relacionado con las actitudes, además de los conocimientos y habilidades (Buckley y Caple, 1991; Del Pozo, 1993; Siliceo, 1996; Fiol, 1999 y Vargas, 2007). Esto es positivo ya que se corresponde con los enfoques de la gestión de competencias (Steib, 1997; Cuesta, 2001; Zayas, 2001; entre otros), donde no se limita solo al nivel del saber y saber hacer, sino también del saber ser.

La formación gerencial y las personas de la organización representan un aspecto apartado de la realidad, por esta razón es necesario establecer una relación entre teoría y práctica que permita una perfecta armonía (Rodríguez, 1995). La tecnología de avanzada es indispensable para lograr la productividad que hoy exige el mercado, pero se observa también que el éxito de cualquier emprendimiento depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tengan las personas que participan en él.

Consideraciones finales

La inversión sistemática del capital humano para los negocios tradicionales no se consideraba importante. Sin embargo, con la revolución científica y las nuevas iniciativas de negocios que se da a partir del siglo XXI, la educación, el conocimiento, y las habilidades se convirtieron en factores decisivos para determinar la productividad de un trabajador. Por este motivo, es necesario cambiar la perspectiva del esquema tradicional capitalista de las organizaciones en el mundo de los negocios, creando un ambiente donde el capital humano sea tomado en cuenta como el motor primordial para el éxito de las mismas, utilizando la visión humanista e integradora.

Así, se debe fortalecer constantemente el capital humano para lograr la competitividad y productividad que permita a dichos negocios mantener la primacía en el mercado globalizado. Es importante que las iniciativas de negocios diseñen estrategias innovadoras que le permita la inclusión del capital humano en los procesos de gestión, desarrollo y producción de este modo aprovechar al máximo los recursos con los que cuenta, garantizando el logro de los objetivos establecidos, e impulsando el éxito del emprendimiento sostenible. De tal manera que es necesario poner en práctica estrategias motivacionales, de este modo ayudar a mejorar la eficiencia y eficacia para aumentar la productividad, lo que lleva a desarrollar individuos proactivos dentro de las iniciativas de negocios esto le proporciona valor agregado a la misma.

Por ello, es importante resaltar que el capital humano es pilar fundamental para el desarrollo del emprendimiento sostenible, por lo cual es necesario apoyarse en las teorías antes descritas, las mismas proveerán de un marco de seguridad así como mejores resultados donde se toma al ser humano como individuo capaz de innovar, crear, así como trasformar la realidad social, por lo tanto, se considera el Modelo Intellectus como fundamental en el desarrollo del emprendimiento sostenible, por su carácter integrador, sencillo y flexible.

Desde esta perspectiva se requiere en las iniciativas de negocios un tipo de gerencia con cualidades y capacidades para generar proactividad y equilibrio en todos los aspectos organizacionales del emprendimiento, donde se considere el sentido de cooperación integral entre todos los miembros que interactúan en las mismas proporcionando sentido humanista para beneficio colectivo.

Referencias bibliográficas

Becker, G.S. (1964). Human capital: A. Theoretical and empirical analysis with. Special reference. To education, Chicago, university of Chicago press.

Brooking, A. (1996). A Taxonomy of Intellectual Capital and a Methodology for Auditing It. 17th Annual National Business Conference, McMaster University, Hamilton, Ontario, Canada, January 24-26, 1996.

Bueno, E. (2002). Dirección estratégica basado en el comportamiento: teoría y práctica de la nueva perspectiva. En Morcillo, P y Fernández Aguado; J. (2002). **Nuevas claves para la dirección estratégica**. Editorial Ariel. Barcelona. España.

Bueno, E. (2003). Modelo Intellectus: **Medición y Gestión del Capital Intelectual Documento Intellectus.** Nº 5, CIC-IADE. (UAM). Madrid.

Buckley, R. y I. Caple (1991). **La formación, teoría y práctica.** Ediciones Díaz de Santos, Madrid. España.

Camisón, C., Palacios, D. y Devece, C. (2000). **Un nuevo modelo para la medición del capital Intelectual en la empresa**. Modelo "NOVA".X Congreso Nacional ACEDE, Oviedo, pp.3-5, Septiembre.

Cañebano, L. (2002). Guidelines for managing and reporting on intangibles: Intellectual capital report. Fundación AIRTEL, Madrid. España.

Cuesta, A. (2001). **Gestión por competencias.** Editorial Academia. Ciudad de La Habana. Cuba.

Chiavenato, I. (2009). **Gestión del talento humano.** Editorial Mc-Graw Hill. Primera edición. México.

Del Pozo, P. (1997). **Formación de formadores.** Ediciones Pirámide S.A. Madrid. España.

Edvinsson, L. y Malone, M. (1999-2000). **El Capital Intelectual.** Gestión 2000. Barcelona. España.

Fiol, M. (1999). El proceso de enseñanza-aprendizaje. **Diploma europeo en Administración y Dirección de Empresas.** Madrid. España.

Hurtado, J. (2008). **El proyecto de investigación.** Sexta edición. SYPAL. Caracas. Venezuela.

Kaufmann, L. y Schneider, Y. (2004). **Intangibles: a Synthesis of Current Research, en journal of intellectual capital.** Volumen 5. Numero 3 pp.367-388.

Kerlinger F. y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. **Método de investigación en Ciencias Sociales**. Editores Editorial McGraw Hill. México.

Lam, A. (2004). Organizational innovation. En Fagerberg, J; Mowery, D. y Nelson, R. The Oxford handbook of innovation, Oxford university press.

Lev, B. y Gu, M. (2001). Intangibles: Magnament, Measurement and reporting, The Brookings institution Press.

Lopez, J. (2012). **Modelos actitudinales y emprendimiento sostenible.** Universidad de Almeida. Colombia.

Martínez, A. (2003). Apuntes clave sobre trabajo en equipo y toma de decisiones. Disponible en: http://www.geopolis.com

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de Conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación. Oxford University Press. México.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2004). Conferencia Internacional del Trabajo, 2004.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). **Administración.** Editorial Pearson-Pretince hall. Madrid. España.

Siliceo, A. (1996). **Capacitación y desarrollo de personal.** Editorial LIMUSA S.A. Noriega Editores, México.

Steib, N. (1997). ¿Tiene su empresa capacidad para aprender de forma continua? **Revista Harvard Deusto Business Review.** Nº 76. 1997. Editorial Deusto S.A., p. 54-58.

Vargas, F. (2007). La gestión de calidad en la formación profesional. El uso de estándares y sus diferentes aplicaciones. Disponible en: http://www.Cinterfor.org.y/publicspanish/region/ampro/cinterfor/rct/36rct/doc_ref/doc2/ii.htm

Zayas, P. (2001) **¿Cómo seleccionar el personal con competencias?** Editorial Academia, La Habana, 203 p. Cuba.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 307 - 317

Derechos constitucionales de los contribuyentes del impuesto sobre las actividades económicas en la ordenanza del municipio Cabimas

Amelia Ávila, Jorelitze Isea, Paola Castellano, René Hernández y Niria Quintero

Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. Cabimas
ameliaaf25@gmail.com

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito analizar los derechos constitucionales de los contribuyentes, establecidos en la ordenanza del impuesto sobre las actividades económicas en el municipio Cabimas. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, con un diseño documental y no experimental. Pará la recolección de los datos se utilizó la técnica de revisión documental, y como instrumento se empleó una matriz de análisis, empleándose como técnicas para el análisis de los datos, el análisis cualitativo y la hermenéutica jurídica. Los resultados permitieron determinar que la ordenanza del impuesto a las actividades económicas, comerciales, industriales, de servicio y de índole similar del municipio Cabimas, en términos generales, garantiza los derechos constitucionales de los contribuyentes (Principio de legalidad, generalidad, proporcionalidad y debido procedimiento administrativo). Sin embargo los principios de confiscatoriedad y capacidad económica deben evaluarse cada caso en particular, puesto que la ordenanza sobre el impuesto a las actividades económicas, comerciales, industriales, de servicio y de índole similar en el municipio Cabimas (2009), podría resultar violatoria de tal principio cuando es aplicado por la Administración Tributaria, al determinar de oficio la cuantía del impuesto al aplicar sanciones por la comisión de ilícitos tributarios y calcular los intereses moratorios correspondientes. De manera que el procedimiento de determinación de oficio y fiscalización previsto en la mencionada ordenanza presenta debilidades, que pueden dejar en estado de indefensión al contribuyente. Se concluye, que en relación a los derechos constitucionales de los contribuyentes en el municipio Cabimas, se explicó que en la Carta Magna se indica una serie de deberes, derechos y garantías que inciden en el contribuyente y que a nivel constitucional tratan de equilibrar las situaciones jurídicas entre la Administración Tributaria y el sujeto pasivo de la obligación fiscal.

Palabras clave: impuesto a las actividades económicas, contribuyentes, derechos constitucionales.

RECIBIDO: 08/04/2014 ACEPTADO: 29/10/2014

The Constitutional Rights of Taxpayers Regarding Economic Activities in the Town Ordinance for the Cabimas Municipality

Abstract

The aim of this research was to analyze the constitutional rights of taxpayers established in the tax ordinance for economic activities in the Cabimas Municipality. The methodology used was descriptive, with a documentary, non-experimental design. The data collection technique was a literature review; the instrument was an analysis matrix, employing techniques for data analysis, qualitative analysis and legal hermeneutics. Results revealed that the tax ordinance for economic, commercial, industrial, service and similar activities in the Cabimas municipality in general, guarantees the constitutional rights of taxpayers (principle of legality, generality, proportionality and due administrative process). However, for the principles of confiscation and economic capacity, each case must be evaluated, since the tax ordinance on economic, commercial, industrial, service and similar activities in the Cabimas Municipality (2009), could result in violation of such a principle when applied by the tax administration, on determining the official communication for the amount of tax when applying sanctions for committing tax illegalities and calculating the corresponding default interest. So the procedure for determining the official communication and fiscalization foreseen in the aforementioned ordinance has weaknesses, which could leave the taxpayer defenseless. Conclusions are that in relation to the constitutional rights of taxpayers in the Cabimas Municipality, in the constitution, a number of duties, rights and guarantees are indicated that affect the taxpayer and that, on the constitutional level, try to balance the legal situations between the tax administration and the passive subject of the tax liability.

Keywords: economic activities tax, taxpayers, constitutional rights.

Introducción

En virtud de la autonomía municipal, establecida en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), los municipios pueden crear, recaudar e invertir sus ingresos. En este sentido, le corresponde al municipio crear los tributos dentro de su jurisdicción, lo cual le permite cumplir con sus responsabilidades y satisfacer las necesidades públicas colectivas.

Por lo tanto, para crearse tributos en el ámbito municipal, debe dictarse una ordenanza que no solo rece el tributo, sino que regule todo lo concerniente a la obligación tributaria que nace al realizarse las actividades señaladas por dicha Ordenanza como hecho imponible. En tal sentido, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), en su artículo 163 regula los requisitos que deben reunir las Ordenanzas que creen los tributos municipales. De igual manera, todo tributo debe cumplir con los principios constitucionales establecidos para limitar el Poder Tributario, actuando como garantía de los derechos de los contribuyentes, obligación esta de la cual no escapan los Municipios y que derivan de la propia Constitución.

Por consiguiente, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece una serie de derechos y garantías que protegen al contribuyente frente al ejercicio del poder tributario, ya sea de la Republica, de los Estados o de los Municipios.

El Impuesto sobre las actividades económicas, es el impuesto más importante en el municipio Cabimas, desde el punto de vista de la recaudación, ya que es el que más ingresos le aporta al municipio, razón por la cual surge entonces la necesidad de analizar la ordenanza del impuesto a las actividades económicas, comerciales, industriales, de servicio y de índole similar del municipio Cabimas, para determinar su constitucionalidad, tomando como unidades de análisis los principios, derechos y garantías consagrados a favor de los contribuyentes.

Impuesto a las actividades económicas, comerciales, industriales, de servicio y de índole similar

El impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar, es uno de los ingresos tributarios originarios concedidos a los entes municipales (Potestad Tributaria), de conformidad con la norma prevista en el numeral 2, del artículo 179 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), el cual reza lo siguiente:

Artículo 179: Los municipios tendrán los siguientes ingresos:

Omissis

Las tasas por el uso de sus bienes o servicios, las tasas administrativas por licencias o autorizaciones, los impuestos sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar, con las limitaciones establecidas en esta constitución, los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas licitas, propaganda y publicidad comercial y la contribución especial sobre plusvalías de las propiedades generadas por cambios de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanista.

Es importante señalar que el impuesto sobre actividades económicas, constituye la principal fuente de ingresos tributarios de los municipios en Venezuela, motivo por el cual, la ley orgánica del Poder Público Municipal (2010) le dedica un amplio tratamiento (Capitulo V. Subseccion novena, articulo 204 y siguientes) incorporando parte de la jurisprudencia emanada de la antigua Corte Suprema de Justicia, hoy Tribunal Supremo de Justicia, originada en la interpretación y aplicación de ordenanzas de patente de industria y comercio, de diferentes municipios del país y en las dudas e interpretaciones erradas sobre el impuesto, que daban origen a litigios entre las administraciones municipales y los contribuyentes.

Derechos constitucionales de los contribuyentes

Según Navas y Navas (2005), se puede definir a los Derechos Constitucionales como "Aquellos derechos que reconoce, regula y garantiza la propia constitución, independientemente de cuáles sean sus garantías o la materia sobre la que versen". Es decir que los derechos constitucionales son aquellos que son incluidos en la norma constitutiva y organizativa de un Estado, ósea en la Constitución Nacional, que son considerados esenciales en el sistema político y que se encuentran estrechamente vinculados con la dignidad humana y en consecuencia, son inherentes a toda persona, siendo estos irrenunciables. Dichos derechos sirven como límite al poder de imposición de los entes políticos territoriales y les sirven a los contribuyentes como mecanismos de defensa ante la actuación de la Administración Tributaria.

Derechos del contribuyente ante el poder de imposición

1. Garantía o Principio de Legalidad Tributaria: El artículo 317 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) contiene una serie de principios tributarios aplicables a todos los tributos nacionales, estatales y municipales como son: Legalidad, No confiscatoriedad, prohibición del pago de tributos en servicios personales, entre otros. El principio de legalidad tributaria se enuncia como "NULLUM TRIBUTUM SINE LEGE", lo cual significa que no deben existir tributos sin ley previa y expresa que lo establezca. La ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010) ratifica en los artículos 160 y 163 el principio de legalidad tributaria contenida en el artículo 317 de la Constituían Nacional.

En opinión de Jarach (1969) el principio de legalidad significa que "solo la ley puede establecer la obligación tributaria y por lo tanto, solo la ley debe definir cuáles son los supuestos y los elementos de la relación tributaria".

PRINCIPIO DE GENERALIDAD TRIBUTARIA: El principio de generalidad tributaria se encuentra previsto en el artículo 133 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el cual establece que "Toda persona tiene el derecho de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones especiales que establezca la ley". Villegas (2002) establece que el principio de generalidad significa "que cuando una persona se halla en las condiciones que marcan el deber de contribuir, debe tributar cualquiera sea su categoría social, sexo, nacionalidad, edad o estructura". El principio se refiere más a un aspecto negativo que positivo. No se trata de que todos deban pagar, sino que nadie debe ser eximido por privilegios personales, de clase, linaje o casta.

En otras palabras, el gravamen se debe establecer en tal forma que cualquier persona, cuya situación coincida con la señalada como hecho generador del tributo, debe quedar sujeta a él.

2. GARANTÍA O PRINCIPIO DE CAPACIDAD ECONÓMICA: Nuestra carta magna recoge este importantísimo principio del sistema tributario en su artículo 316, el cual es el tenor siguiente: "El sistema tributario procurara la justa distribución de las cargas publicas según la capacidad económica del o de la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y l elevación del nivel de vida de la población y se sustentara para ello en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos". Este principio consiste en la aptitud económica del contribuyente para cumplir con los deberes tributarios establecidos por la ley, para dar cobertura a las necesidades públicas.

Es una apreciación de la riqueza de los contribuyentes y de su actitud para contribuir a los recursos del Estado, lo que implica dos elementos esenciales que son la existencia de la riqueza y por el otro lado la evaluación que l administración tributaria efectué sobre la idoneidad de los ciudadanos para contribuir con el fisco.

3. PRINCIPIO DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN: Este principio se encuentra consagrado en los artículos 21 y 316 de la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999) en los siguientes términos: "Todas las personas son iguales ante la ley y en consecuencia: 1.No se permitirán discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, la condición social o aquellas que en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.

2. La ley garantizará las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y efectiva, adoptará medidas positivas a favor de personas o grupos que pueden ser discriminados, marginados o vulnerables, protegerá especialmente a aquellas personas que por alguna de las condiciones antes especificadas, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta y sancionara los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. 3. Solo se dará el trato oficial de ciudadano o ciudadana, salvo las formulas diplomáticas.4.No se reconocen títulos nobiliarios ni distinciones hereditarias.

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

4. PRINCIPIO DE NO CONFISCATORIEDAD: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en los artículos 115 y 317 dispone lo siguiente. ARTICULO 115: "Se garantiza el derecho de propiedad. Toda persona tiene derecho al uso, goce, disfrute y disposición de sus bienes. La propiedad estará sometida a las contribuciones, restricciones y obligaciones que establezca la ley con fines de utilidad pública o de interés generar. Solo por causa de utilidad pública o interés social, mediante sentencia firme y pago oportuno de justa indemnización, podrá ser declarada la expropiación de cualquier clase de bienes".

ARTICULO 317: "No podrá cobrarse impuesto, tasas ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio". De acuerdo a lo establecido por Carias (1994) para que exista una tributación confiscatoria, es preciso que haya una Constitución como norma suprema y rígida, en la que no solamente se encuentre regulado el ejercicio del poder tributario del Estado, sino donde también donde se garantice los derechos fundamentales de los ciudadanos, entre los cuales estén el derecho de propiedad y de libertad económica.

En este orden de ideas, habrá confiscatoriedad cuando el Estado se apropia de los bienes de los contribuyentes al aplicar una disposición tributaria en la que el monto que se pretende exigir llega a extremos insoportables, desbordando la capacidad económica y vulnerando la propiedad y la libertad económica del contribuyente.

5. PRINCIPIO DE PROGRESIVIDAD: Para Moya (2009), el principio de progresividad conocido igualmente como proporcionalidad, exige que la fijación de los tributos a los ciudadanos habitantes de un país, sean en proporción a sus ingresos o manifestaciones de capacidad contributiva. A mayor ingreso mayor impuesto. El principio de progresividad se encuentra consagrado en el artículo 316 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). El principio de progresividad tiene como fundamento la efectiva igualdad, al buscar que la carga tributaria se distribuya de manera proporcional y según la capacidad contributiva del sujeto pasivo, es decir, que exista una mejor distribución de su renta y patrimonio.

La progresividad está referida de modo directo al sistema tributario, al conjunto de tributos legalmente establecidos y no de modo particular a cada uno de los tributos que lo conforman. Un impuesto es financieramente progresivo cuando la alícuota se eleva a medida que aumenta la cantidad gravada y proporcional cuando su alícuota es constante, cualquiera que sea la cantidad gravada. Señala Moya (2009) que la doctrina ha considerado que la progresividad es equivalente al principio de igualdad que quiere decir paridad y progresividad significa igualdad con relación a la capacidad contributiva. Por otra parte, señala Crespo (2010), este principio hace referencia a la proporción del aporte de cada contribuyente al financiamiento de los gastos públicos, en relación con su capacidad económica.

6. DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: El Articulo 49 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece la garantía del procedimiento administrativo y judicial en los siguientes términos: 1. La defensa y la asistencia jurídica son derechos inviolables en todo estado y grado de la investigación y del proceso. 2. Toda persona se presume inocente mientras no se pruebe lo contrario. 3. Toda persona tiene derecho a ser oída en cualquier clase de proceso, con las debidas garantías y dentro del plazo razonable determinado legalmente, por un tribunal competente, independiente e imparcial establecido con anterioridad.

4. Toda persona tiene derecho a ser juzgado por sus jueces naturales en las jurisdicciones ordinarias o especiales, con las garantías establecidas en esta constitución y en la ley. 5. Ninguna persona podrá ser obligada a confesarse culpable o declarar contra sí misma, su cónyuge, concubino o concubina o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. 6. Ninguna persona podrá ser sancionada por actos u omisiones que no fueren previstos como delitos, faltas o infracciones en leyes preexistentes. 7. Ninguna persona podrá ser sometida a juicio por los mismos hechos en virtud de los cuales hubiese sido juzgado anteriormente.

8. Toda persona podrá solicitar del Estado el restablecimiento o reparación de la situación jurídica lesionada por error judicial, retardo u omisión injustificados. Queda a salvo el derecho del o de la particular de exigir la responsabilidad personal del magistrado o de la magistrada, del juez o de la jueza y el derecho del Estado de actuar contra estos o estas.

7. DERECHO A LA DEFENSA Y A LA DEBIDA ASISTENCIA JURIDICA: El artículo 49, numeral 1, establece "La defensa y la asistencia jurídica son derechos inviolables en todo estado y grado de la investigación y del proceso". Para Santomifio citado por Arvelo (2000) el derecho a la defensa constituye la más amplia posibilidad de garantía y protección de los derechos fundamentales dentro de una actuación procesal, tendiente a impedir la arbitrariedad de la administración y la consecuente indefensión de las personas con interés de la misma, a través del ejercicio permanente de la dialéctica probatoria y argumental, mediante la presencia necesaria de los sujetos involucrados de manera permanente y durante todas las etapas de actuación, con el fin de consolidar el derecho sustancial.

8. DERECHO A RECURRIR: Como una derivación del derecho a la defensa se encuentra también el derecho a la "recurribilidad del fallo" o garantía de la impugnación de decisiones. Se trata de una garantía objetiva contra la cual no caben interpretaciones aisladas o subjetivas, ni condicionamientos que vulneren el principio de la debida instancia. Este derecho comporta el derecho del particular a ejercer las defensas administrativas frente los actos administrativos, a través de la interposición de recursos administrativos de revisión, jerárquico y de reconsideración regulados en la Ley Orgánica del Procedimientos Administrativos (Brewer 2010). De igual manera, este derecho garantiza el ejercicio de los recursos judiciales que ofrecen diversas normas de nuestro Ordenamiento Jurídico.

9. DERECHO A SER OIDO: El derecho a ser oído es un derecho conexo al derecho a la defensa y por tanto, se encuentra consagrado en el artículo 49 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Según Araujo (2010) es el derecho procedimental del administrado la producción de razones o alegatos, orales o escritos, los cuales pueden referirse tanto a la tramitación como al fondo del asunto, con ello se evita que la Administración Pública incurra en errores, sea de derecho o de apreciación de las circunstancias y en consecuencia el número de conflictos entre la Administración Pública y los administrados. Es pues en interés de aquella como de éstos.

10. DERECHO A SER NOTIFICADO: De conformidad con el numeral 1 del artículo 49 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999): "Toda persona tiene derecho a ser notificado de los cargos por los cuales se les investiga". Fraga (2000), expresa que el derecho a ser oído y notificado no solo son derechos reconocidos en los sistemas jurídicos similares al nuestro, sino que, además, son parte de una de las garantías fundamentales del ordenamiento jurídico anglosajón, materializada en el denominado debido proceso o debido procedimiento administrativo. El derecho a ser notificado, es parte del derecho a la defensa y es el derecho que tienen los interesados a ser notificados de las decisiones administrativas.

En este sentido la notificación se consagra como un derecho, que exige que se notifique a los particulares, cuyos derechos subjetivos e intereses legítimos, personales y directos pueden estar afectados por el procedimiento (Brewer, 2010).

Metodología

La presente investigación es de tipo descriptiva, la cual según Hernández y col. (2006) busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. En la presente investigación se aplicó el diseño no experimental transeccional, dado que la variable no fue sometida al control ni intervención por parte del investigador, sino a su diagnóstico y análisis. Al respecto, Hernández y col. (2006) afirman que la investigación no experimental comprende aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Dado que la presente investigación perseguía analizar los derechos constitucionales de los contribuyentes en la ordenanza del impuesto a las actividades económicas, comerciales, industriales, de servicio y de índole similar del municipio Cabimas, las técnicas para la recolección de información que se emplearon son las técnicas de revisión documental, las cuales según Hurtado (2010), deben emplearse cuando la información está contenida en textos escritos, ya sea porque la unidad de estudio es un texto o documento o porque ya fue recogida y asentada por otra persona. Según la citada autora, los instrumentos de revisión documental son las siguientes: matriz de registro, matriz de análisis y matriz de categorías.

En este sentido, se empleó como instrumento la matriz de análisis, la cual según Hurtado (2010), son instrumentos propios de las técnicas de revisión documental. En lo que respecta a las técnicas de interpretación que se utilizaron para el análisis de los resultados de la investigación, se acudió al análisis cualitativo. El método anterior fue auxiliado por la aplicación de la hermenéutica jurídica, método de interpretación del derecho, definido como la ciencia que interpreta los textos escritos y fija su verdadero sentido (Osorio, 2000). En este sentido, la hermenéutica consiste en el análisis e interpretación de la norma jurídica para determinar su sentido y alcance.

Conclusiones

En relación a los derechos constitucionales de los contribuyentes en el municipio Cabimas, se dijo que la Carta Magna indica una serie de deberes, derechos y garantías que inciden en el contribuyente y que a nivel constitucional tratan de equilibrar las situaciones jurídicas entre la Administración Tributaria y el sujeto pasivo de la obligación fiscal, consagrándose así en la Constitución Nacional, el Estatuto constitucional del Contribuyente en el derecho venezolano, es decir, el cuerpo normativo fundamental con los principales derechos y garantías de los ciudadanos contribuyentes.

Por lo tanto la constitución de la República Bolivariana (1999), establece una serie de derechos y garantías que protegen al contribuyente frente al ejercicio del poder tributario del Municipio, que mejora la posición jurídica del contribuyente y refuerza el principio de seguridad jurídica en el marco de las relaciones tributarias.

En este sentido los derechos constitucionales con los que cuentan los contribuyentes del Municipio Cabimas son: principio de legalidad, principio de generalidad tributaria, principio de capacidad económica, principio de igualdad y no discriminación, principio de no confiscatoriedad, principio de progresividad, principio al debido procedimiento administrativo, entre otros derechos, que de igual manera pueden hacer uso los contribuyentes en su relación con la administración tributaria municipal.

En este orden de ideas, la ordenanza del impuesto a las actividades económicas, cumple con el principio de legalidad tributaria previsto en el artículo 317 de la Constitución de la República Bolivariana (1999), por cuanto dicha ordenanza fue elaborada y sancionada en ejercicio de las atribuciones que a los municipios le confieren los artículos 168 numeral 3 y 179 numeral 2 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y artículos 3,4 numeral 7 y 160 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010).

En este orden de ideas, la ordenanza sobre el impuesto a las actividades económicas, comerciales, industriales, de servicio y de índole similar en el municipio Cabimas (2009) cumple con el principio de generalidad tributaria, previsto en el artículo 133 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, al imponer el gravamen de dicho impuesto a las personas naturales, jurídicas o entes de cualquier naturaleza, que efectúen de manera permanente o eventual, el ejercicio de actividades económicas, comerciales, industriales y de índole similar, con fines de lucro, en jurisdicción del municipio Cabimas, estado Zulia.

No obstante, la propia norma local prevé las circunstancias que configuran excepciones al principio de generalidad tributaria, como son las exenciones, exoneraciones y rebajas, que de conformidad con el artículo 317 de la Constitución debe estar sujeto al principio de legalidad tributaria. En otro orden la ordenanza in comento, cumple con el principio de proporcionalidad, en virtud de que prevé dentro de sus

disposiciones un clasificador de actividades económicas que establece los diversos tipos impositivos a ser utilizados en la abstención del monto a pagar por concepto del impuesto a las actividades económicas, dependiendo de la actividad a realizar.

Sin embargo, la ordenanza in comento no cumple con el principio de progresividad del tributo. En el caso del impuesto a las actividades económicas, al ser el tipo impositivo igual en cada caso, no existe un aumento de la tarifa, sino que por el contrario la alícuota permanecerá igual independientemente de la cantidad de riqueza que posea un contribuyente en particular, es decir, que el impuesto sobre las actividades económicas resulta un impuesto regresivo, por cuanto la alícuota es fija en cada rubro, independientemente que la base imponible aumente o disminuya.

Por otro lado la misma ordenanza en el capítulo III del título V, denominado "de las Notificaciones", garantiza el derecho de los contribuyentes a ser notificados, sin embargo. Se le critica que no se haya establecido una relación entre las distintas formas de notificación.

De la misma manera, la ordenanza sobre las actividades económicas, regula dentro de su normativa algunos elementos del derecho al debido procedimiento administrativo, como el derecho a ser notificado, el derecho recurrir y el derecho a la defensa en el procedimiento impugnatorio, pero no se consagra, y en algunos casos se violenta el derecho a la defensa en el caso específico de las actas de reparo, al igual que el derecho a la presunción de inocencia, a obtener y promover las pruebas, garantizando, en términos generales los derechos constitucionales de los contribuyentes.

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional Constituyente. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Caracas, Venezuela, Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 36.680 del 30 de Diciembre de 1999. Reimpresa por error material del ente emisor. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No-5.453. Extraordinaria del 24 de marzo del 2000.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Ley de reforma parcial de la Ley orgánica del Poder Público Municipal (2010). Caracas. Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No.6015. Extraordinario del 28 de diciembre del 28 de diciembre del 2010.

Brewer, A. (2010). El derecho administrativo y la ley orgánica de procedimientos administrativos. **Colección Estudios Jurídicos No.16**. Novena Edición. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas. Venezuela.

Crespo, M. (2010). Lecciones de Hacienda Pública Municipal. En línea disponible en: http://www.eumed.net/libros/2009/563/index.htm

Consejo Municipal del Municipio Cabimas (2009). Reforma de la ordenanza sobre impuesto a las actividades económicas, comerciales, industriales, de servicio y de índole similar en el municipio Cabimas del estado Zulia. Gaceta Municipal Extraordinaria No.82 de fecha 14 de diciembre del 2009.

Jarach, D. (1969). Curso superior de derecho tributario. Liceo Profesional Cima. Buenos Aires. Argentina.

Moya, E. (2009). **Elementos de finanzas públicas y derecho tributario.** Sexta edición. Editorial MOBILIBROS. Caracas, Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2006). **Metodología de la Investigación.** Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill, Distrito Federal, México.

Hurtado, J. (2010). El proyecto de investigación. **Comprensión holística de la metodología y la investigación.** Sexta edición. Ediciones Quirón. Caracas. Bogotá

Navas, A. y Navas, F. (2005). **Derecho constitucional, estado constitucional.** Colección Manuales. Librería Editorial DYKINSON. Madrid. España.

Osorio, M. (2000). Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Primera edición electrónica. En línea disponible en: htpp://ews.scribd.comdoc/202240

Villegas, H. (2002). **Curso de finanzas. Derecho financiero y tributario.** Octava edición. Editorial Astrea. Buenos Aires, Argentina.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 318 - 332

Difusión del conocimiento en universidades por medio de estrategias de estudios a distancia

Adriana Díaz Portillo
URBE-Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín
adriana.diaz@urbe.edu

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue analizar la difusión del conocimiento en universidades por medio de estrategias de estudios a distancia, para ello se sustentó en autores como: Sánchez (2007), Salinas (2004), Moran y Myringer (2001), entre otros. Por tal razón, se presenta una investigación dirigida entender las estrategias de estudios a distancia en las universidades. El proceso metodológico utilizado define este trabajo investigativo con un enfoque cualitativo, de manera que se está en presencia de una investigación de tipo documental, descriptiva. Como conclusión se obtuvo que, las universidades no poseen suficiente manejo de estrategias de estudios a distancia para implementarlas en la difusión del conocimiento de cada facultad o escuela, mostrando un interés en la utilización de tecnologías duras solo pro tecnicismo hacia la planificación de estrategias de negocios; para lo cual se recomienda realizar en las coordinaciones de las universidades un grupo multidisciplinario de profesionales para identificar en cada facultad o escuela de las universidades las estrategias de estudios a distancia utilizadas en los procesos diarios, para fortalecer los niveles de negociación y alianzas con otras instituciones y empresas.

Palabras clave: estrategias de estudios a distancia, difusión, conocimiento.

Knowledge Diffusion in Universities Through Distance Education Strategies

Abstract

The main objective of the research was to analyze the diffusion of knowledge in universities through distance learning strategies. The study was supported by the work of authors such as Sánchez (2007), Salinas (2004), Moran and Myringer (2001), among others. The research aimed to understand distance learning strategies in universities. The methodology has a qualita-

RECIBIDO: 30/03/2014 ACEPTADO: 30/06/2014

tive approach that is documentary and descriptive. Conclusions were that universities do not have sufficient handling of distance learning strategies to implement them in disseminating knowledge from each school, showing interest in the use of hard technologies only in favor of technicality toward planning business strategies. Therefore, the study recommends creating a multidisciplinary group of professionals in the coordination at the universities to identify in each university school the distance learning strategies used in daily processes, in order to strengthen the levels of negotiation and alliances with other institutions and enterprises.

Keywords: distance learning strategies, dissemination, knowledge.

Introducción

Las instituciones de educación superior, están experimentado un cambio de cierta importancia en el conjunto del sistema educativo de la sociedad actual, con ello traen el desplazamiento de los procesos de formación desde los entornos convencionales hasta otros ámbitos; así como la atención a las demandas generalizadas de que los estudiantes reciban las competencias necesarias para el aprendizaje continuo; comercialización del conocimiento, que genera simultáneamente oportunidades para nuevos mercados y competencias en el sector, entre otros.

En este sentido, el ámbito de aprendizaje varía de forma vertiginosa, según Salinas (2004), pues las tradicionales instituciones de educación superior, ya sean presenciales o a distancia, tienen que reajustar sus sistemas de distribución y comunicación. Por ello, las Universidades pasan de ser el centro de la estrella de comunicación educativa a constituir simples nodos de un entramado de redes entre las que el alumno-usuario se mueve en unas coordenadas más flexibles, y que se ha denominado ciberespacio.

Por otra parte, los cambios en estas coordenadas espacio-temporales traen consigo la aparición de nuevas organizaciones de enseñanza, que se constituyen como consorcios o redes de instituciones y cuyos sistemas de enseñanza se caracterizan por la modularidad como por la interconexión. Todo ello exige a las instituciones de educación superior una flexibilización de sus procedimientos y de su estructura administrativa.

Al respecto, Moran y Myringer (2001) expresan que para adaptarse a modalidades de formación alternativas más acordes con las necesidades que esta nueva sociedad presenta, se requiere la existencia de ofertas on-line y de cursos en Internet, o los proyectos experimentales de algunos profesores y/o departamentos, no presuponen una universidad más flexible. Por ello, el autor Bierly (2000) expresa que la aparición del desarrollo de una emergente sociedad de la información como del conocimiento, hace necesario tanto el análisis como la evaluación de las necesidades de los usuarios, reflejando la sobreoferta de información, del entorno tecnológico, y de los recursos disponibles para que las unidades de información sean capaces de ofrecer un servicio dinámico, adaptado a los requerimientos reales de búsqueda de conocimiento.

Cuando se presentan oportunidades donde la gestión del conocimiento, la innovación tecnológica y el uso adecuado de las TIC'S se manejan de manera conjunta, se han logrado mejores resultados en términos de generación de patrimonio y de empleo, son aquellos casos en los que se han introducido estos partiendo de una visión estratégica e integrada, que tenía en cuenta los cambios que una innovación tecnológica implicaba en la organización del trabajo, en la formación del capital humano, y en las relaciones de la empresa o de la institución con el exterior.

Fundamentación teórica

Este punto hace referencia a aspectos importantes que representan el soporte teórico del trabajo de investigación. En este sentido, se presentan dos puntos las cuales fortalecen la indagación, selección, estudio como análisis de los contenidos; es decir son los elementos que representan todo el cuerpo de categorías que explican y sustentan científicamente el trabajo.

Ahora bien el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S), han generado una serie de ventajas en relación con la información como con su acceso, estos cambios han producidos en las últimas décadas impactos de forma significativa en la Educación Superior cuyo desarrollo está sustentado en las estrategias de estudios a distancia que son pocas evidenciadas al igual que los avances tecnológicos que ofrecen y que son necesarios para mejorar los estándares de calidad de vida en muchos sentidos; en cualquier disciplina u ocupación están surgiendo constantemente nuevas formas para asumir la resolución de problemas

Para el autor Didriksson (2000), las estrategias de estudios a distancia son políticas que la universidad sigue para el desarrollo y el uso de la tecnología. Debido al poder del cambio tecnológico para influir en la estructura del sector industrial y la ventaja competitiva, la estrategia tecnológica es un componente fundamental de la estrategia competitiva de las universidades.

En este sentido, expresa Sánchez (2007) que el concepto de estrategia tecnológica es más amplio que el de investigación y desarrollo (I+D) tradicional. Comprende no sólo la I+D de nuevos productos y procesos, sino que su acción se debe extender a todas las funciones o subsistemas de la empresa o ámbito universitario en estudio. Por tanto, la estrategia tecnológica es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

Por otra parte, las estrategias de estudios a distancia, según Libretti (1999), son aquellas con potencial para un impacto significativo en la empresa durante los próximos tres años. Y esto, debido a factores cómo el alto potencial disruptivo, la necesidad de inversiones o el riesgo que supondría una adopción tardía, o dicho de otro modo, actividades que debería programar cualquier empresa u organización

según una planificación estratégica de sus recursos tecnológicos y, diría que, en el contexto actual de la web 2.0, de marketing y socialización.

La investigación que se presenta se inclina por la conceptualización de Sánchez (2007), por ser la enmarcada bajo el enfoque de las posibilidades de solución universitarias que se pueden tener con la formulación de estrategias de estudios a distancia, además de la presencia continua de la utilización de las tecnologías como medio de difusión del conocimiento.

Al respecto, una estrategia de tecnología considera los cambios por los cuales atraviesa una organización tanto interna como externa junto con las oportunidades potenciales disponibles a esta. Las oportunidades de tecnología pueden incluir formas de usar la tecnología para ganar una ventaja competitiva, para reducir costos, aumentar ingresos, entre otros. Las oportunidades de tecnología se sopesan contra las fortalezas y debilidades del entorno de tecnología actual, tanto tecnológica como organizacional para establecer la estrategia de tecnología que se adoptará.

En este contexto, una estrategia de tecnología planificada conscientemente despliega las directrices generales que se seguirán en el desarrollo de directrices, así como en la arquitectura de tecnología necesaria para alcanzar la estrategia como los proyectos específicos para implementar la arquitectura y las oportunidades de Tecnología. Según Sánchez (2007), la estrategia también presenta el grado de cambio requerido en la organización de Tecnología visión de Tecnología, estilo, estructura, capacidades y competencias del recurso humano, habilidades, procesos que serán necesarios para lograr la estrategia.

Razones para el desarrollo de estrategias de estudios a distancia

Las razones para que una empresa o cualquier institución de educación superior desarrollen estrategias de estudios a distancia dependerán según Sánchez (2007) de las posibilidades de asimilación, adopción y adaptación de tecnologías, sin embargo existen razones generales que incluyen:

- Nuevo Liderazgo - Un nuevo Presidente, Vicepresidente Financiero o Vicepresidente de Información desea contar con un mapa del camino a seguir.
- Brecha de Desempeño - Se reconoce, generalmente por parte de la Dirección del negocio, que el desempeño de la tecnología requiere mejoramiento.
- Cambio Tecnológico - La empresa requiere de una nueva arquitectura para acomodar el crecimiento de nuevas tecnologías.
- Cambio Organizacional - La función de Tecnología requiere un cambio debido a una reorganización, una fusión o una reducción.

Al respecto, las tendencias en tecnología pueden ser amenazas u oportunidades, dependiendo en si son incorporadas exitosamente en los trabajos diarios con

conocimiento pleno de su uso, es decir, si los trabajadores poseen el conocimiento necesario para implementar soluciones a través del uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Por ello, se necesita identificar el camino (guía) al futuro de las tecnologías principales, así como las tecnologías emergentes que podrían afectar la visión en el futuro y las tecnologías no relacionadas que podrían posiblemente crear productos sustitutos en los procesos de enseñanzas aprendizaje haciendo valer una manera eficiente y eficaz de difundir el conocimiento.

En este sentido, las grandes tecnologías disruptivas según Cuervo (2009), afectan a muchas universidades y su relación con las industrias, tanto directa como indirectamente, ya que hoy en día el Internet es una gran tecnología disruptiva que afecta la competitividad de casi todas las empresas por ser un recurso implícito en la solución de problemas diarios, por ello, deben ser consideradas en la condición del límites tecnológicos, ya que se requiere entender que la entrada del Internet ha causado en casi todas las empresas y universidades indicadores para reconsiderar todos los procesos en función de aplicaciones de estudios a distancia tanto en la enseñanza como en el aprendizaje de soluciones.

Ventajas de estrategias de estudios a distancia

Se debe estudiar básicamente la evolución del entorno según Cuervo (2009). Se requiere de la búsqueda de sectores en los cuales se presentan oportunidades y analizar el estado de nuestras tecnologías y aquellas que se prevén como sustitutas. A su vez se requiere buscar nuevas tecnologías que puedan aumentar la rentabilidad. Finalmente, es muy importante mantener una estrecha relación entre la estrategia tecnológica y la de toda la empresa. A la hora de realizar un estudio para establecer una Estrategia Tecnológica, se deben valorar dos visiones diferenciadas:

Análisis Externo: Se trata de analizar cuál es el estado del arte en ese momento. Esto se puede llevar a cabo mediante la información proveniente de las reglas internacionales de comercio y patentes, tendencias del mercado nacional e internacional de bienes, tendencias científicas y de estudios a distancia. Dicho en otras palabras, consiste en evaluar las oportunidades y las amenazas existentes. Aquí juega un papel importante la vigilancia tecnológica.

Análisis Interno: Se pretende con éste evaluar el contenido tecnológico de todas las actividades de la cadena de valor de la empresa, para poder así detectar los puntos fuertes y débiles de ésta frente a los competidores. Se realiza a su vez un inventario de los recursos tecnológicos de la empresa, de su patrimonio tecnológico, así como la evaluación de su potencial. Esto es a lo que se denomina como auditoría tecnológica.

Tipos de estrategias de estudios a distancia

Se encuentran tipos de estrategias de estudios a distancia según Sánchez (2007), las cuales refieren a:

Estrategias competitivas:

Actualmente la competencia internacional obliga a las universidades e industrias a elaborar una estrategia tecnológica que les permita aprovechar todos los posibles beneficios que implica la globalización por lo que las universidades y empresas que han logrado sobrevivir después de la apertura del mercado se han visto en la necesidad de diseñar nuevas estrategias (Ferraro, 1999).

De acuerdo con el concepto de estrategia, la estrategia tecnológica debe integrar las metas de estudios a distancia de la empresa y establecer las acciones a realizar. Porter (1999) señala que la estrategia tecnológica es el enfoque de una universidad o empresa para el desarrollo y uso de la tecnología. Es un elemento de la estrategia competitiva general y debe estar de acuerdo con las otras actividades de valor. En este sentido, reconocer que cada una de las actividades de valor que se realiza en una universidad emplea una tecnología, ya sean conocimientos, procedimientos o la tecnología dentro del equipo de proceso, por lo que cada empresa cuenta con un gran número de tecnologías. De aquí que la tecnología ocupe un lugar privilegiado como fuente potencial para el desarrollo de ventajas competitivas en la empresa (Porter, 1999).

Por otro lado, Sánchez (2007) expresa que las estrategias competitivas representan un papel fundamental en el impulso de la obtención de beneficios de las universidades y empresas en el sector que quieren determinar cómo alianzas para la producción de procesos como de productos, por lo cual se requieren alcanzar por parte de estas organizaciones estrategias para lograr una ventaja sobre sus rivales, estas son:

Estrategia de liderazgo de costo: consiste en suministrar a precios solidarios servicios y espacios competitivos que hacen que la empresa o universidad explote su potencial de posibilidades.

Estrategias de diferenciación: consiste en suministrar un producto o servicio único, de manera que el individuo se incline por la selección por superar esta el costo de la diferencia.

Estrategias de enfoques: consiste en suministrar un producto o servicio a un segmento del mercado más limitado denominado nicho.

Estrategias proactiva:

Las estrategias de estudios a distancia requieren, según Porter (1999), formularse del marco conceptual de la misión y visión de la institución o empresa, para que cada miembro del equipo de trabajo sepa dónde dirigir los esfuerzos, apoyándo-

se en una política dinámica en investigación y desarrollo cuyo objeto principal introducir nuevos productos como servicios, así como de procesos hacia el liderazgo exclusivo de sectores. En este sentido, esta estrategia apunta a obtener una posición permanente de liderazgo tecnológico. Éste es un objetivo donde todos los esfuerzos van concentrados a lograrlo, inyectado por el mejor presupuesto destinado a la investigación y desarrollo como para la difusión de conocimiento.

Estrategias reactivas:

Las estrategias reactivas se apoyan en mantener el liderazgo competitivo mediante mejoras radicales en procesos y servicios así como mejoras incrementales en productos, que permitan aumentar la facilidad de uso, la calidad y la fiabilidad de los sistemas a la vez que reducen los costos de producción. Con la utilización de este tipo de estrategias se distingue que las universidades que la utilizan se encuentran en continua innovación con la creencia según Baldwin y Childs (1999), que estas valen la pena para copiarse y distribuirse bajo una gran capacidad de I+D, aunque existan acuerdos de licencias y knowhow (saber cómo).

Niveles de estrategias de estudios a distancia

Si una organización produce un sólo producto o servicio, sus gerentes podrían desarrollar un plan estratégico único que abarcase todas sus actividades. Las empresas y universidades requieren una amplia variedad de productos que van lo básico utilizado hasta la innovación de servicios y procesos. Cada uno de estos negocios casi siempre exige una estrategia separada. Como resultado, distinguiremos entre estrategias a nivel corporativo, de negocio y funcional.

Nivel estratégico (corporativa)

Se encuentran en empresas o universidades que posean diversificación, consiste según Drucker (2004) en determinar las actuaciones necesarias que hay que emprender para obtener una ventaja competitiva mediante la selección y dirección de una combinación de negocios. En este sentido, la estrategia conlleva a las iniciativas de administrar la cartera de proyectos y negocios, así como a apoyar las actualizaciones de los diferentes negocios, a capturar sinergias entre centros de investigación, a obtener recursos corporativos necesarios y distribuidos entre los negocios.

Nivel de negocio

Este nivel define, según Sánchez (2007), cómo crear y reforzar la competitividad a largo plazo del negocio. Para ello requiere centrase en determinar el alcance, responder a los cambios del entorno, lograr que las funciones proporcionen sinergias y apoyen la estrategia de negocio y por último desplegar los recursos necesarios para el logro de capacidades.

Para Ansoff (2000), a este nivel se trata de determinar cómo desarrollar lo mejor posible la actividad o actividades correspondientes a la unidad estratégica, es de-

cir, en un entorno competitivo, ¿cómo debemos competir en cada uno de nuestros negocios? Para la organización pequeña con una sola línea de negocio, o la organización grande que no se ha diversificado en diferentes productos o mercados, la estrategia a nivel de negocios es generalmente la misma.

Cuando una organización está en varios negocios diferentes, la planificación puede facilitarse al crear unidades de negocio estratégicas. Una unidad estratégica de negocio (UEN) representa un negocio único o un grupo de negocios relacionados, es decir, es un conjunto de actividades o negocios homogéneos desde un punto de vista estratégico para el cual es posible formular una estrategia común y a su vez diferente de la estrategia adecuada para otras actividades y/o unidades estratégicas.

La estrategia de cada unidad es en sí autónoma, si bien no independiente de las de las demás unidades estratégicas puesto que se integran en la estrategia de la empresa. Cada UEN tendrá su propia misión distintiva y competidores diferentes. Esto le permite a la UEN tener una estrategia independiente de los otros negocios de la organización mayor.

Nivel funcional

La estrategia a nivel funcional según Ansoff (2000), busca responder a la pregunta: ¿cómo podemos apoyar la estrategia a nivel de negocios? Para las organizaciones que cuentan con departamentos funcionales tradicionales como producción, marketing, recursos humanos, investigación y desarrollo y finanzas, estas estrategias deben apoyar la estrategia a nivel de negocios. A este tercer y último nivel la cuestión es cómo utilizar y aplicar los recursos y habilidades dentro de cada área funcional existente en cada actividad o cada unidad estratégica, a fin de maximizar la productividad de dichos recursos.

Para Sánchez (2007), es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para desplegar los recursos de un departamento concreto. Debe apoyar y reforzar la estrategia de negocio para apalancar la ventaja competitiva. Incluso, requiere complementar y ser coherente con el resto de estrategias funcionales y crear sinergias intra-departamentales

Tipos de tecnologías

En la actualidad, entender cuál es el rol de los tipos de tecnologías de información entorno a la difusión del conocimiento, según Sleight, (2000), es la pieza clave para no cometer un error de concepto. Este error radica en oportunidades en concebir la implantación del conocimiento como una tarea de las tecnologías de información. Es importante comprender que las tecnologías de información proveen el marco, pero no el contenido.

En este sentido, antes de seleccionar y clasificar las diversas tecnologías de información para la difusión del conocimiento, es necesario según Ruggles (1997), entender el significado de lo llamado herramientas del conocimiento o software de la

administración del conocimiento. Este autor concibe este concepto como el software o herramienta que apoya y da soporte a las aplicaciones, actividades o acciones como la de generación, codificación y transferencia del conocimiento.

Asimismo, se observa que procesos o actividades de generación como el de codificación del conocimiento y selección adecuada de una tecnología de información serían fundamentales en los objetivos finales en este caso de investigación, por ser la razón de evidenciar la importancia del mismo en el contexto universitario no.

En el mismo contexto, el proceso de selección de las tecnologías de información tiene por objeto encontrar aquellas que integren y cubran de forma más específica los puntos focales de la difusión del conocimiento. Para esto se toman en cuenta dos bases importantes: primero, existe un mercado con gran cantidad de tecnologías de información de diversas características por lo que la clasificación está sujeta a la identificación de aspectos que generen valor en los modelos de creación como difusión del conocimiento. Segundo, se requiere tomar en cuenta clasificaciones en estudios y artículos de anteriores autores, como antecedentes que avalen el estudio.

Por tanto, para clasificar los tipos de tecnologías inmersas en la difusión de conocimiento se encuentran diferentes posiciones de autores tales como Jiménez (2011), para el cual existen tecnologías según su diferenciación en el uso y los resultados que se arrojan, por ello se describe a continuación, algunos tipos de tecnologías, estas son:

Tecnologías clave

Se basan según Jiménez (2011), en los grandes descubrimientos científicos que aparecen en intervalos irregulares… (La energía eléctrica, la maquina a vapor, el motor de explosión, la química del petróleo, o más recientemente, los circuitos integrados, los microprocesadores, y la biogenética y recientemente la nanotecnología). En este sentido, la informática, las telecomunicaciones, la robótica, los nuevos materiales, los láser, la biotecnología, la nanotecnologia, etc. La emergencia de las nuevas tecnologías revoluciona todas las actividades económicas como sociales.

Tecnologías alternativas

La mayor parte de las tecnologías alternativas, según Jiménez (2011), han nacido de las críticas formuladas en contra de los efectos indeseables del sistema industrial (la contaminación, el despilfarro, los problemas de salud de los trabajadores) entre otros.

Por otra parte, para el autor Ruiz (2009) las tecnologías de difusión de conocimiento van más allá del simple uso del internet, las mismas requieren de un conocimiento para su utilización en las áreas que se desean desarrollar bajo la fluidez de formas de estudios a distancia de difusión, por ello las divide en:

- Tecnología blanda: el término engloba a los conocimientos de planificación, administración y comercialización, dejando de lado al saber técnico al respec-

to. Se denomina blanda ya que hace referencia a información no tangible, en contraposición con la tecnología dura, que sí lo es tangible.

- Tecnología dura: término que se utiliza para designar a los saberse exclusivamente técnicos, aplicados a la producción de maquinarias, productos, materiales, entre otros.

En posición sobre el tema, el autor Ferreros (2009), cataloga las tecnologías de difusión de conocimiento de igual manera en: tecnologías blandas, enfatizando que son aquellas en las que su producto no es objeto tangible, las mismas pretenden mejorar el funcionamiento de las instituciones u organizaciones para el cumplimiento de sus objetivos. Dichas organizaciones pueden ser empresas industriales, comerciales o de servicios o instituciones educativas, con o sin fines de lucro.

Al respecto, el mismo autor marca que entre las ramas de la tecnología llamadas blandas se destaca la educación (en lo que respecta al proceso de enseñanza), la organización, la administración, la contabilidad como las operaciones, la logística de producción, el marketing, la estadística, la psicología de las relaciones humanas y del trabajo, así como el desarrollo de software.

En este sentido, este tipo de tecnología, afirma Ferreros (2009), se funda en su mayoría en las bases de ciencias blandas como la psicología, la economía y la administración, esto no quiere decir que no se tengan en cuenta las demás sí que no es tan común; aunque se puede dar un caso como el desarrollo de software en el cual se requiere más de ciencias duras que de ciencia blandas.

Seguidamente, Ferreros (2009) suele llamar tecnologías duras a aquellas que se basan principalmente en el conocimiento de las ciencias duras, como la física y la química, esto sin dejar de lado las demás ciencias. La otra cosa que las diferencias es que en este caso el producto tecnológico es un objeto tangible a deferencia de la tecnología blanda.

Metodología

La metodología aplicada para la determinación del tipo de investigación como su diseño, también contiene la sistematización desde el orden científico, es decir se describen las técnicas e instrumentos aplicados para la medición del comportamiento de las variables, la delimitación de la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez como la confiabilidad del instrumento, el tratamiento estadístico de los datos, y el procedimiento de la investigación, se presenta a continuación:

El propósito de la presente investigación fue analizar las estrategias de estudios a distancia para la difusión del conocimiento en las universidades y con ello indagar en las creaciones existentes en diferentes áreas que apoyen a las comunidades universitarias. Del mismo modo, dadas las características que anteceden a este capítulo se considera de carácter descriptivo, debido a que el mismo se orientará a reco-

lectar información relacionada con el estado real de las personas, y fenómenos tal cual como se presentan en el contexto de las universidades, por lo tanto, la investigación se enmarcó dentro de una investigación tipo descriptiva.

En este sentido, Hernández y col. (2010) señalan que la investigación que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, es una investigación descriptiva. Según estos autores, en un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

El termino diseño se refiere al plan o materia concebida para obtener información que se desea. Méndez (2006) plantea el que diseño es definido como el plan o estrategias que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación. Según Sabino (2007),el diseño de la investigación es un esquema general del trabajo necesario para comprobar la hipótesis o en general medir variable. El diseño para la investigación que se presenta es de tipo no experimental, según Hernández y otros (2010), ya que la misma se ha basado en observar situaciones o fenómenos ya existentes en las universidades, los cuales no han sido provocados ni manipulados intencionalmente por la investigadora.

Resultados de la investigación

Los resultados de esta innovación se realizan bajo el enfoque de la observación de teorías sobre estrategias de estudios a distancia en las universidades. En este aspecto, se realizan contrastación con antecedentes y diferentes teorías. Para a identificar los tipos de estrategias de estudios a distancia para la difusión del conocimiento en las universidades. Se considera la teoría de Porter (1999) quien señala que la estrategia tecnológica es el enfoque de una universidad o empresa para el desarrollo y uso de la tecnología, es un elemento de la estrategia competitiva general y debe estar de acuerdo con las otras actividades de valor.

En este sentido se afianza el tema por el autor Cuervo (2009), el cual dice que se requiere de la búsqueda de sectores en los cuales se presentan oportunidades y analizar el estado de nuestras tecnologías y aquellas que se prevén como sustitutas. A su vez se requiere buscar nuevas tecnologías que puedan aumentar la rentabilidad. Finalmente, es muy importante mantener una estrecha relación entre la estrategia tecnológica y la de toda la empresa.

Para describir los niveles de estrategias de estudios a distancia para la difusión del conocimiento en las universidades, Cera (2010) apoya a la importancia de utilizar herramientas de estudios a distancia que se conozcan y apliquen al interior de cada empresa o universidad. En este sentido, Drucker (2004) considera que los niveles de estrategias a determinar en las actuaciones necesarias de una universidad o empresa hay que emprenderlas para obtener una ventaja competitiva mediante la selección y dirección de una combinación de negocios. Asimismo, Sánchez (2007) consi-

dera que el nivel a desarrollar con vista futurística siempre será el de negocio, porque este es donde se crea y refuerza la competitividad a largo plazo del negocio.

Por lo anterior dicho, se requiere centrase en determinar el alcance, responder a los cambios del entorno, lograr que las funciones proporcionen sinergias y apoyen la estrategia de negocio y por último desplegar los recursos necesarios para el logro de capacidades Por otro lado, en cuanto los tipos de tecnologías para la difusión del conocimiento en las universidades, se considera la teoría de Jiménez (2011), en los grandes descubrimientos científicos que aparecen en intervalos irregulares de la ciencia y la tecnología como apoyo a la gestión del conocimiento.

En este sentido, Ruggles (1997) expresa que antes de seleccionar y clasificar las diversas tecnologías de información para la difusión del conocimiento, es necesario entender el significado de lo llamado herramientas del conocimiento o software de la administración del conocimiento. Este autor concibe este concepto como el software o herramienta que apoya y da soporte a las aplicaciones, actividades o acciones como la de generación, codificación y transferencia del conocimiento.

Por lo que, la investigación se inclina por lo señalado por Ferreros (2009), ya que él mismo cataloga las tecnologías de difusión de conocimiento de igual manera en: tecnologías blandas, enfatizando que son aquellas en las que su producto no es objeto tangible, las mismas pretenden mejorar el funcionamiento de las instituciones u organizaciones para el cumplimiento de sus objetivos.

Estrategias de estudios a distancia para la difusión del conocimiento en las universidades

Las estrategias de estudios a distancia es punto focal en las universidades, por lo que se hace de interés proporcionar lineamientos que sirvan de guía en un comienzo de particularidades de estudios a distancia.

Objetivo

Proporcionar sugerencias como acciones para la difusión del conocimiento en las universidades, a través de estrategias de estudios a distancia como fortalezas.

Estrategia 1

Realizar programas de capacitación hacia las actividades de transferencia tecnológica que los coordinadores pueden ejecutar para mejorar la competitividad.

Acción: crear espacios que permitan el aprendizaje de la negociación tecnológica como modelo sostenible y sustentable en las coordinaciones de cada facultad. Fortalecer la selección, de tecnología por medio de contrataciones de personal externo que permita el estudio exhaustivo de las diferentes estrategias de estudios a distancia que se pueden aplicar. Todo bajo un tiempo de ejecución de 2 meses.

Estrategia 2

Identificar os tipos de niveles de estrategias de estudios a distancia aplicables a cada coordinación formando un todo con la misión y visión de la universidad.

Acción: evaluar el nivel de estrategia para adaptarla a las necesidades de la producción de investigaciones de cada coordinación, en conformidad a los planes administrativos de la ciencia y tecnología necesarios para alcanzar los objetivos propuestos hacia la competitividad.

Estrategia 3

Crear un equipo de difusión-transferencia de tecnología que enlace las diferentes universidades y sus coordinaciones.

Acción: para la puesta en práctica se necesita de 2 meses, para crear un equipo que combine las capacidades, experiencia y metodologías de un equipo multidisciplinar formado por expertos en transferencia y en comunicación.

Estrategia 4

Proporcionar guías de apoyo basadas en herramientas de estudios a distancia para las coordinaciones educativas.

Acción: establecer un alto nivel de compromiso de cada integrante para la puesta en marcha de la aplicación de la guía mostrando así mejoras de procesos por el desarrollo de nuevas habilidades y experiencias de gestión de estudios a distancia adquiridas. Se requiere de un líder con conocimientos tecnológicos como de aplicación de herramientas de estudios a distancia firmes sobre la usabilidad de los equipos para fortalecer las estrategias de estudios a distancia elegidas. Todo en un tiempo concebido para cumplir la acción de dos (02) meses.

Estrategia 5

Promover y difundir a gerentes, coordinadores como empleados, guías de soluciones de estudios a distancia para gestionar el conocimiento.

Acción: Realizar un folleto o guía digital que proporcione detalles sobre mecanismos digitales que promueven o difunden el conocimiento en las universidades como parte de un todo, impregnando el fortalecimiento de alternativas de solución. Se requiere de 2 meses para su ejecución.

Consideraciones finales

Se concluye que existe como fortaleza el tipo de estrategia tecnológica de baja intensidad en las coordinaciones objetos de estudio en esta investigación. Por lo que no es de gran importancia para algunos sujetos encuestados el enfoque de una universidad para el desarrollo y uso de la tecnología. De igual forma se concluye que las

estrategias proactiva y reactiva son las menos utilizadas por las coordinaciones estudiadas, representando una debilidad. Al respecto, Baldwin y Childs (1999) señalan que la utilización de este tipo de estrategias se distingue que las universidades que la utilizan se encuentran en continua innovación con la creencia. Por lo que se observó que el 70,83% de los encuestados consideran que esto afecta a la competitividad.

De igual forma el nivel estratégico es utilizado por las coordinaciones para las iniciativas de administrar la cartera de proyectos y negocios, así como para apoyar las actualizaciones de los diferentes negocios, así también para capturar sinergias entre centros de investigación, a obtener recursos corporativos necesarios y distribuidos entre los negocios. Por ello, representa una fortaleza dentro de las universidades aunque con poca eficacia se manejan poco a poco los resultados, los indicadores nivel de negocio y funcional representan la debilidad ya que al no responder a los cambios del entorno, las coordinaciones no logran que las funciones proporcionen sinergias y apoyen la estrategia de negocio, presentándose pocas alianzas con empresas y otras instituciones.

Así mismo se concluye que el tipo de tecnología más utilizada es la dura, por lo que en las coordinaciones de estudios de las universidades, no le dan suficiente valor a las tecnologías blandas. la investigación se inclina por los tipos de tecnologías para la difusión de conocimientos que presenta Ferreros (2009), ya que el mismo proporciona un punto de vista holístico sobre el que hacer con la tecnología dependiendo el área de acción utilizada y el producto que se requiere conseguir.

Como conclusión general, las universidades no poseen suficiente manejo de estrategias de estudios a distancia para implementarlas en la difusión del conocimiento de cada facultad o escuela, mostrando un interés en la utilización de tecnologías duras solo pro tecnicismo hacia la planificación de estrategias de negocios.

Referencias bibliográficas

Ansoff, L. (2000). Modelos de planeación estratégica de negocio. Mac-Graw Hill. Madrid. España.

Baldwin, K. y Childs, L. (1999). Universal neonatal hearing screening moving from evidence to practice. EEUU. New York.

Cera, W. (2010). Desarrollo de Organizaciones Inteligentes. Universidad Pública de Antioquía. Colombia.

Cuervo, J. (2009). Tecnología disruptivas en el ámbito educativo universitario. Mac-Graw Hill. Madrid. España.

Didriksson, A. (2000). La universidad de la innovación, una estrategia de transformación para la construcción de universidades del futuro. Caracas: UNESCO.

Drucker, P. (2004). **Gerencia para el Futuro.** Grupo Editorial Norma. México.

Ferraro, T. (1999). **La universidad como máquina de educar. Tres escritos sobre un proyecto de la modernidad.** Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina.

Ferreros, M. (2009). **Aprender a gestionar el cambio.** Ediciones Paidós Ibérica, S.A. Barcelona. España.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación.** Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. México.

Jiménez, A. (2011). **Tecnología y ciencia en la producción de competitividad.** Primera Edición, Prince Hall. México.

Libretti, V. (1999). Un modelo de unidad de vinculación universidad-empresa: FUNDES-USB. **Revista Espacios** Vol. 20.

Méndez, C. (2006). **Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación.** Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. México.

Morán, L. y Myringer, B. (2001). Flexible learning and university change. En: **K. Harry (ed.). Higher Education Through Open and Distance Learning** (pág. 57-72). Londres: Routledge.

Porter, A. (1999). The technological dimension of competitive strategy, JAI Press. New York.

Ruggles, R. (1997). Knowledge Management Tools. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Ruiz, A. (2009). Tecnologías según el uso. Mac Graw Hill, Madrid. España.

Sabino, C. (2007). **El proceso de investigación.** Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Salinas, A. (2004). Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria. **Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC).** [Artículo en línea]. UOC. Vol. 1, Nº 1.

Sánchez, E. (2007). **Estrategias de innovación.** Thompson Editores. Madrid España.

Sleight, P. (2000). **Las Tecnologías de la Información.** Editorial Grijalbo. México.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 333 - 347

Ética gerencial en los sistemas de e-learning

Alonso Larreal
URBE-Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín
alonso.larreal@urbe.edu

Resumen

El propósito de esta investigación fue analizar la ética gerencial en los sistemas de e-learning de las universidades privadas del municipio Maracaibo: Universidad Católica "Cecilio Acosta"(UNICA) y Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE). Teóricamente se sustentó en autores como: Soto y Cárdenas (2007), García (2004), Guédez (2004), Santana (2000). El enfoque epistemológico fue positivista cuantitativo. El tipo de investigación descriptiva, analítica, de diseño no experimental, transversal, de campo. La población estuvo representada por 226 sujetos distribuidos entre 11 directivos y 215 docentes de ambas casas de estudio. Se aplicó una muestra a 83 personas de acuerdo a la fórmula de Sierra Bravo. Se utilizó la técnica observación por encuesta; con un instrumento en línea tipo escala de Lickert para ambos estratos de 30 ítems; las alternativas de respuesta definitivamente si, probablemente sí, probablemente no, y definitivamente no. Fueron sometidos a la validez de seis expertos; la confiabilidad por alfa de Cronbach resultando 0,87 altamente confiable. Entre los resultados se señalan que los principios éticos de los sistemas de e-learning están arraigados a las instituciones, y tanto la práctica gerencial como la actitud de los docentes tienen un alto componente ético. En relación a las conclusiones se logró identificar los principios que rigen el sistema siendo éstos: individualización, flexibilidad, responsabilidad del aprendizaje y autonomía. Con respecto a los principios éticos de la gerencia se describen: la orientación al bien común, el orden de responsabilidades y la prudencia directiva, igualmente se caracterizó la actitud ético moral de los docentes a través de los valores: contextualización, dialogo reflexivo y evaluación cualitativa en los sistemas de educación a distancia.

Palabras clave: ética, gerencial, sistemas de e-learning.

RECIBIDO: 21/05/2014 ACEPTADO: 30/07/2014

Managerial Ethics in E-Learning Systems

Abstract

The purpose of this research was to analyze managerial ethics in the e-learning systems of private universities in the Maracaibo Municipality: the Catholic University "Cecilio Acosta" (UNICA) and the Dr. Rafael Belloso Chacin Private University (URBE). Theoretically, the study was supported by authors such as Lopez (2007) Soto and Cardenas (2007), Garcia (2005), Guedez (2004) and Santana (2000). The positivist epistemological approach was quantitative. Research was of the descriptive, analytical type with a non-experimental, cross-sectional, field design. The population was represented by 226 individuals, distributed among 11 managers and 215 teachers from both houses of study. A sample of 83 people was applied according to the Sierra Bravo formula. The observation survey technique was used with an online instrument employing a Likert-type scale of 30 items for both strata; the response alternatives were: definitely yes, probably yes, probably no and definitely no. They were subjected to the validation of six experts; reliability was tested using Cronbach's alpha, resulting in 0.87, highly reliable. Results indicated that the ethical principles of e-learning systems are rooted in the institutions, and both management practice and teacher attitudes have a high ethical component. Regarding conclusions, it was possible to identify the principles that govern the system, which are: individualization, flexibility, learning responsibility and autonomy. The ethical principles of management are described as: orientation towards the common good, the order of responsibilities and directive prudence; also, the ethical moral attitude of teachers was characterized through values: contextualization, reflective dialogue and qualitative evaluation in distance education systems.

Keywords: ethics, managerial, e-learning systems.

Introducción

En los inicios del Siglo XXI, son diversos los problemas que se plantea la humanidad, la sobrepoblación, la escasez de recursos, la contaminación ambiental entre otros son temas de sumo interés, pero a la par de ello también están sus posibles soluciones, para lo cual existen variadas alternativas, entre las cuales se encuentra la educación, como herramienta para encausar al ser humano a una vida mejor.

Resulta oportuno mencionar como, el nuevo milenio ha traído consigo una serie de elementos positivos, como la tecnología, particularmente la informática, que a la par de la telemática ha permitido el acortamiento de distancias así como el acceso a la información, conllevando al desarrollo acelerado de las actividades en los planos: científico, comercial, industrial, y educativo, en el cual se encuentran diferentes modalidades como es la educación a distancia.

Al respecto, la educación bajo la modalidad de sistemas e-learning ha permitido llegar a un mayor número de personas, toda vez que se reduce a la diferencia espacial entre el estudiante y su institución; igualmente ha traído otros beneficios tales como: una menor inversión en infraestructura física de planteles, se disminuye el desarraigo del estudiante con su medio ambiente o la comunidad donde reside, acceso cada vez amplio al conocimiento e información, así como el consumo cada vez

menor de materiales educativos derivados de la madera como el papel que tienen un alto y negativo impacto ambiental.

Ciertamente, los sistemas de educación a distancia con aplicación de última tecnología (e-learning), generan un atractivo cúmulo de beneficios, sin embargo es una modalidad educativa que a los efectos de la humanidad es relativamente nuevo, toda vez que su aplicación y masificación es menor a 50 años a nivel mundial, y en el caso particular de Venezuela su data no alcanza las tres décadas; lo convierte en un tema de verdadero análisis, no se refiere a la invención de un nuevo producto o servicio, se trata de la formación y el modelaje de una parte de la población que cada vez es más creciente.

Aunado a ello, existen sectores de la sociedad que tienen sus reservas éticas sobre esta nueva modalidad educativa, expresan opiniones sobre si la tecnología informática se superpone a la razón formadora de la educación, que en su esencia tradicional ha sido trasmitida entre seres humanos en forma presencial de generación en generación; otros juicios valorativos cuestionan, la calidad y cantidad de contenidos didácticos suministrados en la educación a distancia; así como los mecanismos de evaluación y acreditación empleados por las personas que trabajan en un sistema virtual, el cual cambia los parámetros de gerenciar la enseñanza.

Es así como abordar la ética gerencial en los sistemas de educación bajo la modalidad e-learning como tema de análisis implica, considerar diversos puntos de vista o dimensiones de una misma realidad, comenzando los principios éticos que deben regir en las organizaciones de educación superior, así como a las personas que los dirigen, toda vez que las pautas institucionales así como manera de pensar y actuar de sus gerentes incide sobre las políticas que regirán las instituciones.

De igual forma se hace pertinente describir la actitud asumida por los docentes tutores que laboran bajo la modalidad, que adicional a los contenidos, trasmiten a los estudiantes sus valores ético-morales, así los que emanan de la institución como tal, y las personas que la dirigen.

En otro orden de ideas, la educación a distancia en Norteamérica, oficialmente tiene sus inicios en opinión de García (2004), en el año 1728 cuando se publica en la Gaceta de Boston un instructivo referido a material educativo para ser enviado a los estudiantes con posibilidad de tutorías por correspondencia, esta modalidad, mediante suscripción de material impreso, estuvo vigente hasta mediados de la década de los años 60 del siglo XX en todo el mundo, cuando fue variando con la incorporación de nuevas tecnologías, que incluían originalmente audios vía radio, entre otros, hasta el presente donde se puede interactuar de forma asincrónica o en tiempo real, con una variada cantidad de contenidos y actividades en multimedia.

El autor antes mencionado, plantea que en Venezuela, y específicamente en el sector universitario, la educación a distancia se inicia formalmente en septiembre de 1977 cuando se crea la Universidad Nacional Abierta (UNA) primera institución del sector público, y en el sector privado la Universidad Católica Andrés Bello en 1993

crea el Centro para la Aplicación de la Informática (CAI), dando inicio así a la era de las tecnologías de punta en lo que a educación se refiere.

En el caso de la Región Zuliana, y específicamente en el Municipio Maracaibo, actualmente las instituciones de educación universitaria que cuentan con esta modalidad son: La Universidad del Zulia, la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), y la Universidad Católica Cecilio Acosta (UNICA).

En entrevistas informales sostenidas con personas que laboran como coordinadores y educadores en educación a distancia universitaria del sector privado del Municipio Maracaibo, en líneas generales estos manifiestan la creciente aceptación por parte de los estudiantes a cursar asignaturas de pregrado y posgrado bajo esta modalidad, igualmente consideran que, para quienes laboran en estos espacios de formación representa una fuente de trabajo novedosa, dinámica, y con mayores perspectivas de crecimiento personal.

A pesar de lo expuesto, los entrevistados señalan tener dudas sobre los fundamentos éticos o el deber ser, que rige en toda institución, y en particular en los sistemas de educación a distancia, la cual debe desarrollarse bajo un cuerpo de principios como el de la individualización, donde el, estudiante es autogestor de su propio aprendizaje, dado su modo de pensar y hacer en el proceso educativo, porque tiene una manera particular de comprender e interpretar, sin embargo, en ocasiones los facilitadores del proceso educativo bajo esta modalidad, no toman en cuenta las necesidades individuales de los participantes en la enseñanza virtual, arriesgando entonces la posibilidad de potenciar sus competencias.

Agregan además, sobre la flexibilidad como principio ético, los entrevistados expresaron dudas porque no se plantea la retroalimentación para determinar si realmente la orientación en la educación a distancia realmente disminuye las dificultades del proceso de formación de estudiante o si por el contrario, la flexibilidad ofrecida es una alternativa de las universidades para la captación de estudiantes, y de esta manera se incrementan sus ingresos, ofreciendo una herramienta para el aprendizaje que flexibiliza los tiempos.

Igualmente los entrevistados señalan, que siendo los sistemas de educación a distancia, modelos de desarrollo formativo de data reciente, su administración y gerencia deben estar signados bajo principios éticos de orientación al bien común, es decir dirigidos a la comunidad educativa, y al estudiante en particular, razón primaria del proceso educativo, no obstante advierten que la inserción cada vez más frecuente e intensiva de tecnologías, está marcando la tendencia de la gerencia más hacia la búsqueda los aspectos tecnológicos de vanguardia o última generación que a las necesidades del proceso de formación.

Aunado a ello, expresan los docentes de la modalidad a distancia abordados, la necesidad de reflexionar acerca de las actitudes ético-moral para quienes ejercen funciones pedagógicas, ya que el no asumir la responsabilidad del aprendizaje de

sus alumnos, en ocasiones les produce la sensación de no estar haciendo el trabajo de la manera indicada, porque los participantes de este tipo de estudios pudiesen no estar comprometidos en su aprendizaje y requieran apoyo del docente de manera presencial.

Argumentacion teorica

Desde el punto de vista de Cardozo y Gutiérrez (2007), establece que el término ética normalmente "se refiere a las reglas o principios que definen una conducta buena o mala." La palabra ética viene del latín ethica que significa estudio de la moral y las obligaciones del hombre, y es el conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas.

Sobre el particular, Guédez (2004: 32), plantea que la ética, "además de ser un asunto de principios y convicciones es también una cuestión de inteligencia", ya que si las personas y organizaciones no asumen una claridad de reglas y transparencias de conductas están condenas al fracaso. Añade el autor, que es totalmente compatible la ética con la sustentabilidad organizacional, en el entendido que históricamente las organizaciones buscan primordialmente la rentabilidad, indicando que el éxito gerencial se logra cuando existe la capacidad de combinar lo que se puede hacer (factor conocimiento), con lo que se quiere hacer (factor emocional), con lo que debe hacerse (factor ético).

No obstante, la acción de gerenciar, ya sea para la institución fundamentada en sus principios, o la del gerente basada en sus convicciones altera su entorno, generando así los dilemas éticos que en opinión de La Rue,1987 (citado por Soto y Cárdenas 2007:15), "considera que son verdaderos dilemas gerenciales porque representan un conflicto entre el desempeño económico de la organización y el desempeño social expresado en términos de obligaciones a las personas tanto fuera como dentro de la organización".

Además de lo expuesto, los autores mencionados añaden que los dilemas éticos son situaciones que no son ni negras ni blancas, sino grises, y resolverlas requiere tomar decisiones contundentes el cuerpo normativo integrado por las leyes, los reglamentos, los estatutos o las verdades absolutas no logran resolverlas.

En atención a los postulados de los autores precitados, todos coinciden en señalar que la ética analiza las pautas de comportamiento y principios del hombre, que rigen la toma de decisiones afectando de manera positiva o negativamente a las personas u organizaciones de su entorno, no obstante, y si bien es cierto que se trata de optimizar lo positivo en el quehacer y decisiones, estas podrán ser buenas o malas dependiendo de cómo de se perciban y las circunstancias que la rodean.

En otro orden de ideas, el término gerencia, en opinión de Ramírez (2002:14) puede definirse como "el conjunto de acciones y decisiones, que en función del cargo que detentan, ejecutan las personas para dirigir y representar las actividades de

una institución, conducente al logro de los objetivos previamente trazados." Sobre el particular, García (2004) señala que la gerencia es un complejo tratado de conceptos y mecanismos, mediante el cual se puede exigir cumplimiento, precisar normativas, resultados, obteniendo el establecimiento de contratos, convenios y percepción de beneficios socio-económicos institucionales o colectivos, a la luz de los cuales se pueda evaluar a los gerentes como actores y a los proyectos como objetos gerenciados.

Además, el ejercicio de la gerencia de instituciones educativas está en relación directa con un determinado perfil y pueden medirse como reales, solo cuando se internalizan los elementos que conforman la gerencia como una dimensión teórica conceptual y de profundidad operacional.

De lo planteado por los autores precedentes, se puede inferir que la ética gerencial es una forma de pensar, decidir y actuar conforme a una serie de principios no insertos en un código moral único, buscando el bien, no solo del gerente, y quienes están a su cargo, sino también de la organización a la cual dirigen, y la comunidad donde se desenvuelven.

Continuando con el basamento teórico de la variable sistemas de e-learning, refiere a una modalidad de sistema educativo diferente a lo que tradicional e históricamente se ha percibido en la educación como proceso formativo del hombre, en este sentido Guédez (1984, citado por García, 2004), señala que es una modalidad mediante la cual se transfieren informaciones cognoscitivas y formativas a través de vías que no requieren de una relación de continuidad presencial en recintos determinados.

Por su parte, Lima y otros (2009) lo definen como la forma de enseñanza – aprendizaje que facilita el aprendizaje autónomo, y la flexibilidad en los tiempos, la separación física entre docentes y estudiantes con la mediación de recursos sistemáticamente organizados, presentados en diferentes soportes de información, utilizados en forma de sistema trasmitidos por diversos medios de comunicación.

Sobre el particular, la Fundación Universitaria Católica del Norte (2007, citado por Larreal, 2008), expone que aunque la noción de lo virtual no es nueva y hunde sus raíces en la antigua pretensión del ser humano de construir mundos artificiales o de recurrir a símbolos para representar la realidad, dentro del contexto filosófico y educativo en el que se inscribe el sistema de estudios institucional, la educación virtual se refiere, en sentido integral a la utilización de las nuevas tecnologías de la informática y las telecomunicaciones en la prestación del servicio educativo, por medio de metodologías y estrategias que se aplican en las fases de planeación, organización, ejecución y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje en los respectivos programas académicos.

De acuerdo con lo anterior, la educación virtual se define en el contexto de los nuevos entornos digitales en los que la red telemática internet hace posible la comunicación mediada por el computador para que estudiantes y docentes puedan compartir, a través de la plataforma interactiva e incluso en la vasta red que también conforma el campus virtual, experiencias de aprendizaje en tiempos sincrónicos (en for-

ma simultánea) o asincrónicos (cada uno en su propio tiempo y en lugares geográficos distintos) durante el desarrollo de un programa académico.

En este orden de ideas, para (Herrera 2005 citado por Lima y Cols., 2009), la educación a distancia es un proceso de trasmisión/apropiación de la cultura, en la que la actividad y comunicación de sus protagonistas como estudiante, grupo y profesor tienen lugar en condiciones de separación física, por lo que el aprendizaje se lleva a cabo básicamente de manera independiente, individual o colaborativa con el apoyo de un sistema de medios y materiales didácticos.

En tal sentido, el análisis de los conceptos emitidos por los autores precedentes permite indicar que los sistemas de educación a distancia ofrecen una serie de bondades a quienes optan por formarse académicamente bajo esta modalidad, y les permite, entre otros argumentos contar con una gran cantidad de recursos sistemáticamente organizados, así como flexibilidad en cuanto al tiempo de dedicación a los estudios ya que se sustituye de manera significativa lo presencial por lo virtual.

En relación al docente, García (2004:15), "señala que con respecto a otras instituciones el docente asume el rol de tutor, que emplea recursos técnicos novedosos para posibilitar la comunicación bidireccional, con miras a motivar y potenciar el aprendizaje independiente y autónomo de un adulto," añade el autor, que en la educación convencional el docente se desempeña generalmente en forma individual, mientras que el ejercicio de la docencia a distancia intervienen equipos de expertos, ya sea en la parte de contenido de la disciplina, o especialistas en producción de materiales didácticos: tecnólogos en educación, editores, diseñadores, entre otros.

Sobre la comunicación, en opinión del autor citado con anterioridad la enseñanza a distancia prescinde de la habitual presencia cara a cara del docente y el alumno, manteniendo un eficaz sistema de comunicación si los medios y recursos son los apropiados, y condicionados al diseño de la docencia

Referente a la estructura y organización, García (2004:16) indica que "una institución de enseñanza a distancia deberá disponer de unidades administrativas y funciones que propendan al diseño, producción y distribución oportuna de materiales didácticos que garanticen la comunicación bidireccional." Con respecto a este último componente añaden Lima y col. (2009:63), que "se deben considerar las funciones del equipo de trabajo como lo son la dirección, planificación, administración, ejecución, asesoramiento, control y evaluación".

Consideraciones finales

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, a ocho (8) directivos y treinta (30) docentes de la Universidad Católica "Cecilio Acosta", al igual que a ocho directivos (8) y treinta y siete (37) docentes de la Universidad Privada "Dr. Rafael Belloso Chacín", para un total de ochenta y tres (83) informantes consultados.

Es de señalar que la totalidad de sujetos encuestados difiere de la cantidad inicialmente prevista para esta investigación, toda vez un número significativamente alto de instrumentos debió ser respondido en línea y no hubo una respuesta oportuna, de allí la inferencia con lo planteado en la propuesta de investigación.

En el Cuadro 1, se observa que en el indicador individualización, el 73,1% (sumatoria de definitivamente y probablemente sí) de los encuestados, señalan que la individualización como principio de la educación a distancia permite al estudiante auto gestionar su proceso de aprendizaje, igualmente refieren que la institución atiende sus necesidades particulares, por lo que consideran que la individualización no aísla al estudiante en su entorno educativo.

Sin embargo, el 15,6% de esta población considera como probablemente no las afirmaciones del grupo mayoritario, y en este orden de ideas el 11% del total de la población estima como definitivamente no la individualización como principio de autogestión del aprendizaje. No obstante este indicador obtuvo una media de 2,95; y al cotejarlo con el baremo diseñado para esta investigación se aprecia una categorización de muy alta.

Con respecto al indicador flexibilidad el 79,1% de los encuestados respondió bajo la alternativa definitivamente si, y el resto, 20,9% lo consideró probablemente sí, en consecuencia el 100% de la población estima que la flexibilidad como principio de los sistemas de educación a distancia permite diseñar al estudiante su propio plan de trabajo, y tener mayor acceso a los contenidos didácticos. Para este indica-

Cuadro 1. Dimensión: Principios del sistema

Indicadores	Alternativas								Media
	Def.SI		Prob. Si		Prob. No		Def. No		
	FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %	
Individualización	31,0	33,0	38,67	40,1	14,67	15,6	10,33	11,0	2,95 Muy Alta Presencia
Flexibilidad	74,33	79,1	19,67	20,9	0	0	0	0	3,79 Muy Alta Presencia
Responsabilidad del Aprendizaje	41,67	44,3	44,33	47,2	3,67	3,9	4,33	4,6	3,30 Muy Alta Presencia
Autonomía	62,67	66,7	31,33	33,3	0	0	0	0	3,66 Muy Alta Presencia
Media Aritmética	3,43 % Muy alta Presencia								

Fuente: Larreal y col. (2013).

dor la media fue de 3,79 categorizada como muy alto, de acuerdo al baremo establecido para la investigación.

En relación al indicador responsabilidad del aprendizaje un elevado número de encuestados, 91,5% de ellos, decidió entre las alternativas de definitivamente y probablemente sí, mientras que el resto siendo el 3,9% y el 4,6% se ubicaron en las alternativas probablemente no, y definitivamente no respectivamente. Tales cifras señalan que un apreciable número de la población objeto de esta encuesta considera que la responsabilidad del aprendizaje recae principalmente en el estudiante, siendo las instituciones las encargadas de fomentar la percepción de este principio en la masa estudiantil. Este indicador registró una media de 3,3 que a los efectos del baremo establecido para esta investigación se considera muy alto.

En el último indicador de esta dimensión, denominado autonomía se refleja que el 66,7% de los consultados se decidieron por la alternativa definitivamente si, y el resto 33,3% optaron por la alternativa probablemente sí, esto refleja que el 100% de los consultados considera que la institución propicia en el estudiante actos autonómicos para la toma de decisiones en cuanto a su aprendizaje y el uso de recursos instruccionales. Este indicador presenta una media de 3,66 considerada como muy alta a los efectos de la investigación.

En términos generales esta dimensión alcanzó una media aritmética de 3,43 muy alto de acuerdo con la categoría del baremo, lo que infiere que los principios éticos en los sistemas de educación bajo la modalidad e-learning están arraigados en las instituciones, definiendo tales principios en opinión de Maliandi (2006: 117), "como las reglas básicas que deben tenerse en cuenta en todo razonamiento correcto, como condición para la existencia de algo determinado."

Con respecto a la individualización los resultados fueron altamente positivos, y ello concuerda con lo planteado por García y cols (2007: 60) quienes señalan, "que bajo este principio el estudiante se concibe como autogestor de su propio aprendizaje y las instituciones enfatizan en la libertad e independencia en el estudio, no obstante un porcentaje moderado de los encuestados opinó lo contrario, y ello se ajusta por quienes afirman que la individualización puede afectar la educabilidad, ya que se disminuye la socialización del estudiante, ello plantea un dilema ético, por lo que las instituciones deben generar y actualizar mecanismos tendientes a conocer y resolver las necesidades particulares de cada estudiante.

En otro orden de ideas la flexibilidad como principio del sistema permite que al estudiante diseñar su propio plan de trabajo, y ello concuerda con lo planteado por García (2004), quien afirma que la educación a distancia debe ofrecer un alto grado de versatilidad en los planes de permanencia y evaluación. Igualmente los resultados del indicador responsabilidad del aprendizaje, coinciden con lo expuesto con el citado autor al señalar que el grado de responsabilidad, conjuntamente con la participación en el proceso educativo recaerá fundamentalmente en el estudiante, toda vez que es crucial en su proceso de formación.

Con respecto a indicador autonomía, los resultados de la investigación señalan que las instituciones propician en el estudiante toma de decisiones y el empleo de recursos instruccionales de manera autónoma, situación esta que está en sintonía con lo expuesto por Cruz (1984) citado por García (2004) quien afirma que se debe fomentar en el estudiante un alto grado de autonomía para tomar decisiones voluntarias respecto a su aprendizaje.

Se observa en el Cuadro 2, al primer indicador orientación al bien común, que el 85,4% de la población encuestada opta por la alternativa definitivamente si, un 14,2% opina como probablemente sí, y apenas un 0,4% se define por la alternativa probablemente no, en este sentido la tendencia positiva del 99,7% refleja que los encuestados consideran que su institución planifica y desarrolla éticamente planes de estudios adaptados a la necesidad estudiantil. Este indicador registro una cifra de 3,85 considerada como muy alta a los efectos del baremo diseñado para esta investigación.

Con respecto al indicador orden de responsabilidades la adición de las alternativas definitivamente sí y probablemente sí, da como resultado un 94,7%, en tanto que las alternativas probablemente no y definitivamente no registran una sumatoria del 5,3% lo que indica que un elevado porcentaje de los consultados considera que su institución prioriza las actividades al momento de planificar, y corrige las discrepancias que se puedan presentar con respecto a la planificación en el sistema educativo a distancia. Este indicador presentó una media de 3,76 con relación al baremo diseñado para la investigación, por lo cual tiene una categoría de muy alta.

El último indicador de esta dimensión hace referencia a la prudencia directiva como principio ético de la gerencia, donde se observa que el 67,0% optó por la alternativa definitivamente si, un 28,0% la consideró probablemente sí, en tanto que el

Cuadro 2. Dimensión: Principios éticos de la gerencia

Indicadores	Alternativas								Media
	Def.SI		Prob. Si		Prob. No		Def. No		
	FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %	
Orientación al bien común	80,33	85,4	13,33	14,2	0,33	0,4	0	0	3,85 Muy Alta Presencia
Orden de responsabilidades	75,67	80,5	13,33	14,18	4,67	4,96	0,33	0,36	3,76 Muy Alta Presencia
Prudencia directiva	63,0	67,0	26,33	28,0	4,33	4,6	0,33	0,4	3,45 Muy Alta Presencia
Media Aritmética	3,75 Muy Alta Presencia								

Fuente: Larreal y col. (2013).

resto de la población registró un 4,6% y un 0,4% en las alternativas probablemente no y definitivamente no, respectivamente. Estos datos infieren que el 95% de la población opina que su institución recaba información previa al momento de planificar sus actividades y verifica los elementos que componen una actividad al momento de tomar una decisión. Este indicador presenta un 3,64 en su media, lo que a los efectos del baremo utilizado para esta investigación califica en la categoría de muy alto.

En líneas generales esta dimensión alcanzó una media aritmética de 3,75 categorizándose de acuerdo al baremo empleado como muy alto, lo que infiere que la gerencia en los sistemas de educación a distancia de las instituciones analizadas tiene un alto componente ético, sobre este tema Buxarraais (2004) expone que los principios éticos de la gerencia no son un añadido más en los contextos laborales, sino que es un componente que ayuda a conseguir un funcionamiento óptimo en la empresa o institución, así mismo señala que la búsqueda de rentabilidad o el logro de los objetivos no tiene por qué oponerse a la actuación ética.

En este orden de ideas se analizó el indicador orientación al bien común, y de acuerdo a las opiniones emitidas por los informantes, las instituciones parametrizan y desarrollan planes educativos con un alto sentido ético. Tales criterios se corresponden con lo expuesto por Cázares y cols (2006) al señalar que la orientación al bien común impulsa a las personas a ir más allá de sus intereses particulares y buscar lo que es bueno para la sociedad.

Con relación al indicador orden de responsabilidades, los encuestados en un casi absoluto porcentaje infieren que las instituciones priorizan con sentido ético las actividades académicas, esta postura concuerda con lo planteado con Soto y Cárdenas (2007) quienes afirman que este principio ayuda a dar prioridades empezando por lo que está más cerca, no solo en el tiempo y el espacio, sino también con respecto a las obligaciones personales y profesionales.

En relación a la prudencia directiva, los informantes señalan en un alto porcentaje que las instituciones verifican los componentes de una actividad educativa antes de tomar una decisión, tales señalamientos se corresponde con lo planteado por Vásquez (2006), quien afirma que la prudencia es una virtud fundamental con la que han de contar todos aquellos que desarrollen la acción directiva, siendo más fácil conseguir lo que se busca sin precipitaciones a la hora de alcanzar un determinado objetivo.

Con relación al Cuadro 3, en el primer indicador de la dimensión, contextualización, se observa que un 48,9% se definen por la opción definitivamente si, en tanto que el 46,1% seleccionó la alternativa probablemente, ambos grupos suman el 95%, en contraste con los encuestados que opinaron probablemente no y definitivamente no, con porcentajes del 4,6% y 0,4% respectivamente. Ello indica que un alto número de la población considera que en su institución se adaptan los planes de estudio al contexto donde se desenvuelve el estudiante, adaptando diversas herramientas que proporciona la plataforma tecnológica Este indicador presenta una media de 3,45 que para el baremo utilizado en esta investigación tiene una categoría de muy alto.

Cuadro 3. Dimensión: Actitud ético-moral de los docentes

Indicadores	Alternativas								Media
	Def.SI		Prob. Si		Prob. No		Def. No		
	FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %	FA	FR %	
Contextualización	46,0	48,9	43,3	46,1	4,33	4,6	0,33	0,4	3,45 Muy Alta Presencia
Dialogo reflexivo	65,33	69,5	28,0	29,8	0,33	0,4	0,33	0,4	3,70 Muy Alta Presencia
Evaluación cualitativa	50,33	53,5	34,0	36,2	4,0	4,3	5,67	6,0	3,38 Muy Alta Presencia
Media Aritmética	3,51 Muy Alta Presencia								

Fuente: Larreal y col. (2013).

Con respecto al indicador dialogo reflexivo, se observa en la sumatoria de las dos primeras alternativas, definitivamente si y probablemente sí, un porcentaje del 99,3%, en tanto que las alternativas probablemente no y definitivamente no, registran la cifra porcentual del 0,35 cada una, ello indica que los encuestados consideran que los docentes de sus instituciones priorizan la acción del aprendizaje sobre los contenidos programáticos en las asignaturas, así como procurar un dialogo reflexivo para que el estudiante se familiarice con el proceso en los sistemas de educación a distancia. Este indicador registra un valor de 3,70 y se categoriza como muy alto a los efectos del baremo utilizado para esta investigación.

Por último se analiza el indicador evaluación cualitativa, que presenta unos registros del 53,54% y 36,17% en las alternativas nominadas como definitivamente y probablemente sí, dando una sumatoria del 89,71%, en contraste con las alternativas probablemente no, y definitivamente no que suman ambas el 10,29%. Estos resultados indican que un alto número de la población considera que su institución posee mecanismos administrativos que permiten valorar el desempeño del estudiante. El indicador antes analizado registra una media del 3,38, colocándose en la categoría de muy alto dentro del baremo utilizado para esta investigación

En general esta dimensión alcanzó una media de 3,51 posicionándola en una categoría muy alta en relación al baremo empleado, lo que indica que la actitud ético-moral de los docentes, en opinión de los encuestados es una dimensión esencial en la ética gerencial practicada en los sistemas de educación a distancia.

Sobre este aspecto Salas (2010) señala que la actitud ético-moral del docente es clave para que el proceso pedagógico alcance los objetivos propuesto, acotando que el contenido de la materia por parte del profesor es una condición necesaria

pero no suficiente, por lo tanto la actitud del docente en relación con su papel, y hacia los alumnos condicionan los resultados finales de su labor.

En este orden de ideas, el indicador contextualización tuvo una alta valoración por parte de los encuestados, al afirmar que la institución adapta sus planes de estudio al contexto donde se desenvuelve el estudiante. Tal planteamiento se corresponde con lo expuesto por Santana (2000) quien indica que la contextualización como acción formadora debe estar enmarcada en la realidad del entorno social y cultural donde se desenvuelve el individuo.

No obstante, existen razonamientos divergentes sobre la contextualización en el quehacer educativo, al respecto Cayote (2004) señala que existen posiciones extremas, donde se hace énfasis en el localismo educativo, con exigencias de adaptación en los planes, programas y contenidos didácticos al medio inmediato donde se desarrolla la actividad, siendo esta una concepción estrecha y nociva, toda vez que la finalidad del sistema educativo es la de ampliar y la cultura y no reducirla. Tal confrontación de posiciones crea un dilema ético para quienes gerencian la educación ya sea en el aula o la institución, toda vez que se hace necesario mantener el equilibrio entre el arraigo al medio que se pertenece, y las expectativas que genera la globalización.

Con relación al indicador dialogo reflexivo, los encuestados manifiestan en un casi absoluto porcentaje que los docentes procuran diálogos con los estudiantes para que se familiaricen y asuman su aprendizaje en el proceso de los estudios a distancia. Tal señalamiento coincide con lo planteado por Santana (2000) quien sostiene que el dialogo reflexivo desde una perspectiva ética, permite una constante interpretación y explicación de los contenidos, lo que contribuye a un aprendizaje consiente y voluntario.

Considerando los planteamientos de Baquero 2002 (citado por Larreal, 2008), quien señala que la ética gerencial es aquella que establece reglas morales, teniendo en cuenta la exigencia de una autoridad y, en la medida en que con ella se logra un discernimiento en los juicios se van elaborando reglas o normas de conducta en una organización, y contrastando con la media aritmética obtenida en esta investigación la cual arrojó un puntaje de 3,56; se infiere un alto componente ético en la práctica gerencial desarrollada en los sistemas de educación a distancia en las universidades privadas del municipio Maracaibo (Cuadro 4).

Cuadro 4. Ética gerencial en los sistemas de e-learning

Dimensión	Dimensión	X Variable
Principios del Sistema (EaD)	3,43 Muy alta Presencia	3,56 Muy alta presencia
Principios Éticos de la Gerencia	3,75 Muy alta Presencia	
Actitudes Ético-Morales del Docente	3,51 Muy alta Presencia	

Fuente: Larreal y col. (2013).

Tal inferencia se desprende de los análisis hechos a las dimensiones, cuando se aprecia que los principios del sistema que registran una media de 3,43 (muy alta presencia) que coincide con lo planteado por Maliandi (2006) quien señala que los principios son reglas básicas que se deben tomar en cuenta en todo razonamiento correcto.

En este mismo orden de ideas se observa que la dimensión Principios éticos de la gerencia presenta una media de 3,75 que en función del baremo se categoriza como de muy alta presencia, siendo la dimensión de mayor puntación, y se corresponde con lo planteado por Soto y Cárdenas (2007) quienes infieren que una gerencia éticamente responsable es aquella que asume una actitud comprometida con la sociedad, y con la institución a la cual se pertenece.

Por último la dimensión actitudes ético-morales del docente, aprecia una media aritmética de 3,51; igualmente de muy alta presencia en relación al baremo establecido en la investigación, la cual concuerda con lo señalado por Salas (2010) quien refiere que las actitudes ético-morales del docente son claves para que el proceso pedagógico alcance los objetivos propuestos, e infiriendo que el contenido de la materia por parte del profesor es una condición necesaria pero no suficiente, por tanto la actitud del docente en relación con su papel, y hacia los alumnos condicionan los resultados finales de su labor.

Conclusiones y recomendaciones

Puede evidenciarse en relación a la dimensión referida a los Principios de los sistemas EaD, los mismos se encuentran presentes en un alto valor según el análisis realizado en ambas poblaciones de las Universidades privadas de la región. En este sentido, existe una fortaleza importante dentro de este ámbito estudiado. Para efectos de esta investigación se recomienda en este aparte que las Universidades involucradas en el estudio fortalezcan estos principios de los sistemas de EaD presentes en sus poblaciones de manera de contribuir a través de cursos, charlas o talleres de elementos que mantengan firme la postura de cada universidad.

Continuando con la dimensión descrita como Principios éticos de la gerencia, la misma en las dos poblaciones de estudio mostraron una muy significativa fortaleza. Dando entonces de esta forma como recomendación, mantener actividades de intercambio entre los pares para fomentar entre ellos la ética como valor fundamental dentro de los procesos que se generan en la modalidad del sistema e-lerarning.

Finalmente, en consideración a las actitudes éticos morales del docente de este tipo de ambientes, puede evidenciarse según los resultados la alta presencia de dichos principios éticos, los cuales de una u otra manera contribuyen a la formación de los estudiantes en dicha modalidad. Por lo tanto se recomienda realizar actividades de intercambio académico para fortalecer los lazos que permiten hacer de la ética una actitud dentro de este tipo de sistemas de estudio, tanto en docente como en los estudiantes.

Referencias bibliográficas

Buxarrais, M. (2004). **Ética de la In formación.** Editorial UOC. España.

Cardozo, H. y Gutiérrez, A. (2007). **Gestión empresarial del sector solidario. ECOE** Ediciones. España

Cayote, V. (2004). **Los desafíos de la educación, el sistema educativo.** Editorial Trilce. Uruguay.

Cazares, Y., Morales, F., Lozano, A. y Camacho, M. (2006). **Ética y Valores 2.** Thomson, División Iberoamericana. México.

García de Fernández, M. (2004). **Educación a Distancia. Caracterización y Aplicaciones.** EDILUZ. Venezuela

García, Ruiz y Domínguez (2007). **De la Educación a Distancia a la Educación Virtual.** Ediciones Ariel S.A

Guedez, V. (2004). **Ética Gerencia.** Editorial Planeta. Venezuela.

Larreal, Y. (2008). Ética gerencial y responsabilidad social en organizaciones educativas. Tesis de Grado. Universidad Rafael Belloso Chacín.

Lima, S., Bringas, J., Herrera, E., González, L. y Reyes, R. (2009). Modelos y tecnologías de la Educación a Distancia. Curso N° 41. Ministerio de Educación. Cuba.

Maliandi, R. (2006). **Ética: dilemas y convergencias.** Ediciones UNLA. Argentina.

Ramírez, C. (2002). **Fundamentos de Administración. ECOE** Ediciones Ltda. Colombia.

Salas, O. (2010). **Aprender a enseñar, una visión práctica de la formación de formadores. Bresca** Editorial. España.

Santana, L. (2000). **Ética y Docencia.** ediciones FEDUPEL. Venezuela.

Sierra, B. (2005). Técnicas de investigación social, teórica y ejercicios. Paraninfo. Madrid. España.

Soto, E. y Cárdenas, J. (2007). **Ética en las Organizaciones.** 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 2, 2014, pp. 348 - 357

Abordaje de los comportamientos violentos en los estudiantes

Keyla Velandia y Blanca Odreman
Venezuela-URBE. Universidad Privada Rafael Belloso Chacín
keyvelandia@gmail.com
blancaodreman2012@hotmail.com

Resumen

Educar supone no solamente impartir conocimientos en las áreas académicas, sino también formar ciudadanos que conviven en familia, en la escuela y la sociedad en valores, propiciando su práctica es como se evidenciala importancia en la vida de todas las personas y su reflejo en los contextos. La investigación tiene como propósito analizar las estrategias de mediación de abordaje de los comportamientos violentos en los estudiantes. El tipo de investigación fue documental, en ella se consultaron autores tales como: Kleimann (2006). Martín, A. (2007). Andiñach (2006). Cerezo (2007). Se concluyó que entre las causas de los comportamientos violentos de los estudiantes se encuentra una escasa educación en valores, ambientes conflictivos, personas agresivas dentro del círculo familiar, la ausencia de talleres y actividades de convivencias estudiantiles,arrojando las consecuencias de conductas inadecuadas e incidiendo en el proceso de aprendizaje. Por tal razón, se recomienda aplicar los mecanismos de mediación propuestos en la investigación para los docentes en función al abordaje de los comportamientos violentos y actuar como entes de integración escolar con la familia para la prevención y solución de conflictos.

Palabras clave: mediación, comportamientos violentos, estudiantes.

Approaching Violent Behavior in Students

Abstract

Education involves not only imparting knowledge in academic areas, but also educating citizens who coexist in family, school and society about values. Promoting their practice is a way to show their importance in the lives of all people and their reflection in contexts. This research aims to analyze mediation strategies for approaching violent behavior in students. The research was documentary; authors such as Kleimann (2006), Martin, A. (2007), Andiñach

RECIBIDO: 02/06/2014 ACEPTADO: 30/10/2014

(2006) and Cherry (2007) were consulted. Conclusions were that among the causes of violent student behavior are poor values education, conflictive environments, aggressive people within the family circle, the lack of workshops and student gatherings; all these produce the consequences of inappropriate behavior and influence the learning process. The study recommends applying mediation mechanisms for teachers proposed in the research about approaching violent behavior and acting as entities that integrate school with the family to prevent and resolve conflicts.

Keywords: mediation, violent behaviors, students.

Introducción

Una de las principales preocupaciones de los educadores en las instituciones escolares, aparte de impartirles educación integral, ha sido lo relacionado con la disciplina escolar, por eso han dedicado mucho esfuerzo y energía para velar por el cumplimiento de las normas, por el mantenimiento del orden que el clima del aula sea de convivencia escolar, tolerancia y solidaridad. En los actuales momentos se evidencia que la convivencia en las escuelas no es todo lo deseable que se quisiera y así lo ponen de manifiesto la conducta de un gran número de los estudiantes. Es necesario comprender que tanto el contexto social como el contexto institucional influyen en los aprendizajes y conducta de los escolares.

Muchos profesores e investigadores de la educación, padres y representantes buscan nuevas estrategias a favor de la enseñanza todos valoran el aprender la lengua matemáticas, ciencias sociales, en fin un cúmulo de áreas académicas, aunado también a estos aprendizajes se hace bien necesario e importante el educar en valores, el desarrollo de la creatividad, de la libertad, la esperanza, del despertar de una nueva conciencia.

Andiñach, (2006), expone que se evidencian diversos tipos de agresiones, conflictos, violencias en todo los ámbitos, comenzando por el familiar, en las comunidades y no se escapan los recintos educativos, la sociedad enfrenta conflictos de violencia que son transportados hasta las aulas, conductas perturbadoras en las que un determinado grupo de alumnos impiden con su comportamiento el desarrollo normal de la clase obligando al profesor a emplear más tiempo en controlar la disciplina y el orden.

Considerando lo antes planteado se plantea una investigación cuyo objetivo general es analizar las estrategias de mediación de abordaje de los comportamientos violentos en los estudiantes. Sustentado en las siguientes bases teóricas relacionadas con: comportamientos violentos en los estudiantes, causas, influencia de la familia en la conducta de sus miembros. Planificación de estrategias de mediación, prevención los conflictos desde la escuela, educación en valores.

La violencia

La violencia presenta distintas formas en el mundo entre ellas las guerras, torturas, desapariciones, físicas, verbales, sexuales, psicológicas, para las cuales se han buscado diferentes formas de combatirla. Asimismo se presenta la violencia o doméstica, escolar, en las que los logros han sido muy paulatinos, escasos o insuficientes.

En consecuencia, Ortega (2006) indica que la violencia se ha hecho algo cotidiano, al punto que sólo se considera como tal la agresión física o los atentados contra la propiedad, agresiones verbales, desmanes. Sin embargo, la sociedad convive con otro tipo de violencia que se desarrolla en silencio, y por lo tanto no es noticia: mortandad infantil, desocupación, carencia de buenos servicios sanitarios, salarios paupérrimos, escasez de vivienda, entre otras, en fin, toda la sociedad experimenta la violencia.

La violencia doméstica, expresa Guevara (2006:34) es aquella que: "Pertenece a la esfera privada de cada individuo, de cada familia, pero no por ello es menos importante, en las aulas, reflejo constante de la comunidad". Se argumenta que se ven niños que viven en un clima violento en sus casas, donde es muy probable que ellos mismos sean las víctimas. Frente a esta realidad, el ser humano ha desarrollado mitos y prejuicios para comprenderla, así hay trabas frente a esta problemática con preconceptos que impiden abordar la situación; también paraliza el carecer de respuestas para esta realidad y no conocer el modo de operar sobre ella para modificarla.

En el aula, se considera como resaltante conocer que los docentes desde sus funciones específicas pueden promover la labor de la prevención, estimular la creación de un entorno proactivo que les permita convertirse en guías en el momento de buscar ayuda; el tratamiento y el revertir la situación corresponderán a especialistas. Según Andiñach (2006), la violencia se puede definir como el uso de una fuerza abierta u oculta con el fin de obtener de un individuo o grupo lo que no quieren libremente.

Comportamientos violentos entre los educandos

Resulta importante diferenciar violencia de otros conceptos, el conflicto aparece al encontrarse intereses opuestos y suele tener una connotación negativa, debido a que se le suele confundir con violencia. Heras (2007:1235) acota que la: "Violencia es la precipitación o tendencia a dejarse llevar fácilmente por la ira o hacer uso de la fuerza.". Se analiza que es un comportamiento deliberado, que provoca, o puede provocar, daños físicos o psicológicos a otros seres, y se asocia, aunque no necesariamente, con la agresión física, ya que también puede ser psicológica o emocional, a través de amenazas u ofensas.

El conflicto se diferencia de la violencia en que esta no es innata, es aprendida, mientas el conflicto es consustancial a la vida humana, natural y por lo tanto inevitable. Por otra parte, la agresividad es la tendencia o disposición cuyo fin consiste en lesionar a otro organismo o al propio con intención de producir daño, destruir o humillar. La

violencia no implica solo agresividad física, sino incluye también las formas verbales y junto a ellas gran despliegue de cantidad de conductas que solapadas pueden no ser identificadas como violentas, pero resultan contundentes o peores que un golpe.

Por otra parte, Uribe (2009:29) enfatiza que los conflictos violentos son: "Las agresiones y actitudes violentas que manifiesten los educandos, por tanto hay que resolverlos de forma positiva, dialogando y tratando de llegar a un acuerdo". Hay que ponerse en el lugar de ellos los hijos y procurar entenderlos para hacerles comprender con mayor claridad porqué discrepan unos con otros. Lo más probable es que ellos vean el problema de manera diferente, por ello es necesario escucharles atentamente y procurar entender su punto de vista para hacerles razonar.

El creciente fenómeno de la violencia en la escuela está cobrando una fuerza impensada; constituye un poderoso llamado de atención sobre los mecanismos que rigen el desarrollo no sólo de la educación de los alumnos, sino de los valores de la sociedad, la violencia en niños y jóvenes es una cuestión que ocupa a docentes, directivos, investigadores y funcionarios de diversos países, lo cual podría conducir a pensar que se trata de un fenómeno global.

De acuerdo con lo que puntualiza Uribe (2009:31) que: "Hablar de violencia escolar es hablar de un deterioro grande en las relaciones de la comunidad educativa, es hablar de una situación alarmante. Es por tanto el inicio de un estado de opinión no exento de intereses". Se infiere que al referirse a la violencia escolar es hablar que han saltado las alarmas. Inmediatamente se justificará el fenómeno desde las causas que se quieran: las distintas intenciones, la atención a la diversidad, la emigración.

No se trata, por tanto, de ocultar lo que pasa y el por qué, pero tampoco de amplificar peyorativamente lo que ocurre. Ante las situaciones de conflictos en el aula hay profesores que se desilusionan porque no encuentran una solución, solo imparten sus clases y que los alumnos aprendan, y no disponen de medios o espacios para profundizar en los conflictos; otros adoptan una actitud de indiferencia, y un gran número está dispuesto a solventar estas situaciones que ellos enfrentan.

Las investigadoras opinan que no es posible responsabilizar la escuela de los conflictos y perdidas de valores, la psicología de cada individuo, su entorno familiar, el entorno social en el que se desenvuelve el alumno y los patrones sociales que aprende en esos entornos o a través de los medios de comunicación, son factores que influyen en la aparición de los conflictos escolares, unos conflictos que, si no se solucionan.

Por consiguiente, se analiza que, la violencia de las calles, de las casas, de la prensa y televisores, termina por traspasar los muros de los colegios. Esta agresividad latente no es ni nueva, ni aislada, sino que es parte de la estructura de la convivencia social. La sociedad enfrenta conflictos sociales de violencia que se ven trasladados a las aulas, y estas las repiten como un espejo la problemática exterior.

Al respecto, en las escuelas se presentan, en mayor o menor medida posible, diferentes formas de violencia, de igual manera que en otros ámbitos de las relaciones humanas. Por ello, la primera respuesta a una situación conflictiva en el aula es

que los miembros de la comunidad escolar, se unan, discutan, evalúen y busquen en conjunto vías de solución, se trata de abrir la escuela a todos los que actúan en ella, conscientes de que la violencia escolar es un problema que debemos ser capaces de abordar a tiempo.

Es evidente que los adultos no están enseñando a niños y jóvenes a resolver sus conflictos pacíficamente. Por otro lado, mientras que la violencia es consecuencia de un aprendizaje, el conflicto es inherente al ser humano, forma parte de su propia naturaleza, de su estructura básica y esencial que le permite madurar y desarrollarse como persona. Por lo tanto, se debe demandar por una solución a estos problemas, donde casa uno a porte una solución pues el conflicto es un aspecto humano que no se podemos destruir o hacer desaparecer de la realidad escolar en forma mágica.

En este sentido, se puede afirmar que el conflicto es inevitable, en las vidas de las personas, pero lo que sí se puede evitar es la conducta violenta como alternativa de solución a los problemas que se presenten. Los individuos pueden ser educados para controlar su agresividad, para que reflexionen antes de actuar y puedan optar por otras opciones que permitan gestionar el conflicto a través del dialogo y del respeto.

Causas de los comportamientos violentos

Antes de comenzar a describir las causas de los conflictos en la educación escolar, se hace necesario delimitar que se entiende por conflicto escolar, Ortega (2006) acotó que: "El conflicto se refiere a situaciones que perturban la vida social y escolar, en la que se reflejan enfrentamientos producidos por intereses, discusión, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación." (p. 45). Se refiere a que existe una relación entre conflicto y violencia, pero no es bidireccional. Se considera que ésta última deriva conductas que generan nuevos conflictos pero este no siempre implica situaciones de violencia, pues los individuos disponen de muchos comportamientos con los que se pueden canalizar las confrontaciones de opiniones e intereses con los otros, sin necesidad de recurrir a la violencia.

Los estudiantes hoy en día argumentan un sinfín de razones por las cuales procedieron a agredir al compañero, en la mayoría de los casos son situaciones que se podían solventar sin llegar hasta la fuerza física pero ellos no entienden estas razones. Resulta complicado poder realizar un estudio comparativo de la percepción que tienen los alumnos del tipo de comportamiento conflictivo que impera en las escuelas. Según Díaz (2008, citado por Uribe, 2009) se enumeran los siguientes:

- Las conductas violentas menos graves, como la agresión verbal y la exclusión social, las que presentan una mayor incidencia en los centros escolares, según los alumnos agresores y los alumnos victimizados. Por otro lado, las conductas de abuso, de pegar y maltratar a otro físicamente se cometen con mayor frecuencia de lo que las perciben las víctimas.

- Las conductas de agresión verbal, a excepción de hablar mal de los otros, se perciben con menor incidencia que las declaradas por los agresores y víctimas. Maltrato físico: Amenazar con armas, pegar esconder y/o romper cosas (indirecto), robar objetos escolares o personales, Maltrato verbal, Insultar, poner motes (apodos), hablar mal de alguien, físico y verbal, obligar a hacer cosas con amenazas (chantaje) acosar sexualmente, exclusión social, ignorar a alguien, no dejar un compañero participar en un juego o actividad, conflictos amorosos que se estilan mucho hoy en día entre los educandos.
- En cuanto al conflictivo más frecuente es el de molestar y no dejar dar la clase, los insultos hacia el profesor también son una conducta frecuente en las aulas que genera divergencias entre los estudiantes. Además, hay alumnos agresivos y violentos en su clase que aplican existen dinámicas de intimidación entre sus compañeros.

En lo referente a la percepción del lugar donde suelen cometerse los actos de violencia, indicó el antes mencionado autor, que se manifiesta en el patio de las escuelas es el lugar donde suelen producirse las peleas, las agresiones físicas directas, aunque este tipo de conductas también tienen una fuerte presencia en la clase. Por otro lado, el aseo es el lugar idóneo para esconder cosas y los alrededores del centro para amenazar con armas.

Sin embargo, el sitio donde ocurren con mayor frecuencia los insultos, acosos a algún compañero/a, ruptura de cosas, es en el aula, aun cuando se asume que debe haber mayor vigilancia, se están presentando mayor variedad de situaciones conflictivas. El segundo lugar más conflictivo es la parte externa de las instituciones, mientras que los pasillos son los lugares con mayor tendencia a la formación de grupos para planificarlas. Otro de los agentes que influyen en las conductas agresivas es el tema sociocultural de cada individuo, porque se considera como el principal responsable de la conducta agresiva, el tipo de disciplina a que se les someta.

Las consecuencias que generan los conflictos escolares en primer lugar se deduce que afecta el rendimiento escolar, depresión, afecta las calificaciones, las actividades en pro de la educación que se tiene planificadas se distorsionan, toda la institución se mantiene en un estado de verdadero caos porque los docentes en algunas situaciones la solución se le escapa de las manos y hay que recurrir a instancias jurídicas para determinas penalizaciones y aplicar los correctivos necesarios, trayendo como consecuencia paralización de las clases de acuerdo a la naturaleza del conflicto.

Influencia de la familia en la conducta de sus miembros

El núcleo familiar muestra a sus miembros lo que espera de ellos teniendo en cuenta lo que se ve como deseable y valioso en la sociedad. Si bien se podría decir que la familia no es el único contexto donde se educa en valores, es una realidad que el ambiente de proximidad e intimidad que en ella se da la hace especialmente eficaz en esta tarea sigue siendo vehículo privilegiado en la transmisión de valores. Los pa-

dres optan por una educación para la libertad, valorizando la comunicación, el diálogo, la tolerancia.

Sánchez (2007:32) expresa que: "Más allá de la forma que adquiera, el grupo familiar sigue siendo la institución cuya función fundamental es responder a las necesidades y las relaciones esenciales para el futuro del niño y su desarrollo psíquico". Se infiere que es el lugar de la construcción del primer paso importante hacia la cultura, al organizar el sistema de valores, la manera de pensar y de comportarse de sus miembros, de acuerdo a la pertenencia cultural. A la familia le corresponde, entonces, construir la civilización del amor, es decir, una cultura impregnada de valores, que le permita al hombre desarrollarse integralmente y que pueda reflejarse en otros ambientes.

Ser transmisor de amor, generosidad, respeto, comunicación fidelidad, obediencia, responsabilidad, sinceridad, honestidad, amor al prójimo, por su patria, por la naturaleza. Es necesario que cada integrante de la familia sea fiel a la palabra dada y leal a sí mismo, ya que esto engrandece su dignidad de persona, que sea valiente para ir muchas veces contra corriente, los embates de los nuevos tiempos, esto se podrá llevar a cabo en la medida en que esté unida, que esté fortalecida en los valores humanos y religiosos. En la actualidad, encontrar tiempo para pasarlo en familia puede llegar a ser difícil.

Por lo general los hijos observan constantemente a los padres para aprender cómo participar en el mundo. Los padres son el modelo de conducta más importante para su hijo. Si manifiestan actitudes de respeto amabilidad, honestidad, amistad, hospitalidad, generosidad y se halagan mutuamente con frecuencia, esto favorece a que su hijo haga lo mismo. Los padres son los responsables de la orientación de sus hijos. Asimismo, pueden contribuir mucho animándolos y mostrándoles signos evidentes de lo que esperan de ellos. De lo anterior, Sánchez (2007:34) expuso que: "La familia ha sido siempre el primer agente de socialización en la vida del niño."

Estrategias de mediación

En este contexto se privilegia la mediación escolar como forma de resolver los conflictos, para ello se deben planificar programas orientados a la comunidad escolar que contribuyan en apoyar a los profesores, padres y alumnos a fortalecer la convivencia interna y la formación en resolución pacífica de los conflictos, donde propongan alternativas para su solución. Una de las principales preocupaciones de los educadores en las instituciones escolares ha sido, las relacionadas con el auge de comportamientos violentos entre los educandos y hasta para todo el personal de la escuela.

En definitiva, los profesores tratan de dilucidar lineamientos suficientes para poder garantizar un buen funcionamiento del aula, poder controlar el comportamiento de sus alumnos y conseguir que éstos permitan ser orientados. Para abordar el conflicto grupal, Cerezo (2007) sugirió estas estrategias:

- En primer lugar el docente debe invitar al grupo a reflexionar sobre lo sucedido con preguntas como estas: ¿Por qué eligieron el anonimato para expresar lo que sucedida? Si se trataba de una broma, ¿por qué la broma tomó forma de amenaza? ¿Por qué nadie consideró las consecuencias que tal acción podrían ocasionarle al compañero? Lo importante sería generar un clima distendido pero que no se pierda el centro de la problemática abordada.
- Presentar una propuesta de una instancia de mediación, que le permitiera al grupo analizar la problemática desde diferentes perspectivas. Para mediar entre conflictos de naturaleza socioemocional, entre los estudiantes, es preciso ayudar en todas las fases de dicho proceso.
- Definir adecuadamente el conflicto, identificando todos sus componentes e integrando en dicha definición toda la información necesaria para resolverlo. A la conducta violencia subyacen con frecuencia definiciones hostiles, en las que se ignora información de gran relevancia para buscar explicaciones alternativas.
- Establecer cuáles son los objetivos y ordenarlos según su importancia. La conducta violenta suele producirse cuando no se considera la globalidad de los objetivos implicados en la situación que la provoca, sino solamente alguno o algunos (como: reaccionar a una real o supuesta humillación, demostrar que no se es cobarde.) sin considerar los demás.
- Diseñar las posibles soluciones al conflicto y valorar cada una de ellas teniendo en cuenta las consecuencias -positivas y negativas- que pueden tener para las distintas personas implicadas en la situación. La falta de consideración de las consecuencias que produce la violencia, o la distorsión de las mismas (sobrevalorando sus efectos positivos e infravalorando los negativos) es una de las principales deficiencias que subyace a la conducta violenta.
- Elegir la solución que se considere mejor para ambas partes y elaborar un plan para llevarla a cabo. Es muy importante que dicho plan incluya una anticipación realista de las dificultades que van a surgir al intentar llevarlo a la práctica, así como de las posibles acciones que pueden permitir superarlas. Llevar a la práctica la solución elegida. Cuando se anticipen dificultades importantes en esta fase del proceso, puede resultar conveniente que sea realizada con ayuda de un mediador. (negociación y mediación) puede encontrarse una descripción de dicho papel.
- Valorar los resultados obtenidos y, si no son los deseados, volver a poner en práctica todo el procedimiento para mejorarlos. En esta fase del proceso conviene ayudar a interpretar lo que se consigue de forma realista y con optimismo, concentrando la atención en los avances.

El docente no debe proceder en forma autoritaria, ni imponer soluciones en las aulas; porque esto conlleva a una situación inadecuada para garantizar el buen

aprendizaje y desarrollo personal, social y emotivo de los alumnos, no es apto para mediar. Los tradicionales esquemas de enseñanza, concebidos desde la perspectiva del docente, están saturados de relaciones autoritarias e inflexibles y descontextualizadas de los acontecimientos sociales, económicos y políticos.

Consideraciones finales

El núcleo familiar es el escenario ideal para manifestar a sus miembros lo que se considera el deber ser y lo que se espera de ellos recibir para hacerlo más valioso en su sociedad. Se puede inferir que la familia no es el único contexto donde se educa en valores, es una realidad que el ambiente de proximidad en el que se desarrolla lo hace especialmente eficaz por lo que se considera el espacio con mayor privilegio en la transmisión de valores. Los padres optan por una educación para la libertad, valorizando la comunicación, el diálogo, la tolerancia.

Sánchez (2007) expresa que: "Más allá de la forma que adquiera, el grupo familiar sigue siendo la institución cuya función fundamental es responder a las necesidades y las relaciones esenciales para el futuro del niño y su desarrollo psíquico". Anteriormente se dejaba en manos de las escuelas toda la responsabilidad de la educación de los menores, pero no se vinculaban en el proceso de la calidad de la misma ni tampoco aplicaba en el hogar.Con el pasar de los años y con las nuevas tendencias educativas en las familias también se han actualizado en su parecer, por lo que no son ajenos a la realidad de las escuelas y la educación que recibirán sus hijos.

Los profesores, psicólogos, padres y representantes buscan nuevas estrategias a favor de la enseñanza, formas para resolver diversos tipos de agresiones, conflictos, violencias en los recintos educativos, la sociedad enfrenta conflictos de violencia que se reflejan en las aulas, que perturban el proceso de enseñanza y aprendizaje.Para ello la aplicación de los mecanismos de mediación en el abordaje de los comportamientos violentos para lograr la integración escolar con la familia.

Por consiguiente, se proponen como necesario incluir en la planificación desarrollada por los docentes las estrategias de mediación de abordaje de los comportamientos violentos dirigidas a los estudiantes tomando con referencia que, la sociedad hoy demanda que los docentes sean apoyados en primer lugar por los padres y en segundo lugar por los entes gubernamentales para que formen seres humanos con calidad, que eduquen en forma integral y en valores.

Referencias bibliográficas

Andiñach, M. (2006). **Violencia Escolar una Realidad que se puede Cambiar.** Bogotá: Cadiex.

Cerezo, R. (2007). **La Violencia en las Aulas.** Madrid: Pirámide.

Guevara, R. (2006). **Análisis de la Labor de la Escuela para Fomentar la Educación para la Paz.** Madrid: Nancea.

Heras, F. (2007). **Diccionario Didáctico del Español.** Madrid: SM.

Kleinman, V. (2006). **Como Lograr la Disciplina en el Aula y Saber Aprovecharla.** Bogotá: Cadiex.

Martín, A. (2007) **Crecimiento Personal y Desarrollo de Valores: un Nuevo Enfoque Educativo.** Valencia: Promolibro.

Ortega, P. (2006). **Conflicto, violencia y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación.** España: Murcia.

Sánchez, D. (2007). La Familia como Agente Socializador. Tesis de Grado. Trabajo de Grado de la Universidad Nacional Simón Rodríguez.

Uribe, M. (2009). **Violencia Escolar.** México: Alborada.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 358 - 367

Responsabilidad social en las instituciones de educación universitaria y el rol del estudiante en su condición de adulto

Doris Gutiérrez
URBE - Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacin
dgutirrez@urbe.edu

Resumen

Este artículo tuvo como objetivo analizar el cumplimiento de la responsabilidad social en las instituciones universitarias y el rol del estudiante en su condición de ser adulto. Este estudio se justifica ante las constantes amenazas de acciones irregulares, que adversan el proceso de socialización, por lo que la Universidad como ente formadora de seres humanos críticos, reflexivos, imaginativos y productivos, a fin de lograr una mejor convivencia y cultura de paz, pone en práctica La Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (2005) y da cumplimiento a la Responsabilidad Social. La investigación se ubicó en un nivel comprensivo, de tipo hermenéutico descriptivo. Se realizó un análisis teórico y fundamentado en investigaciones anteriores de las acciones que guían el deber ser de la responsabilidad social universitaria y el rol del estudiante. Como reflexiones y aportes se tiene que la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín ocupa un lugar importante en la sociedad, pues contribuye con la generación de profesionales en el campo de la ciencia y la tecnología y al mismo tiempo, ese egresado, por sus características de ser adulto y la aplicación del componente axiológico contribuye con el desarrollo de la sociedad y cultura de paz.

Palabras clave: responsabilidad social universitaria, estudiante adulto, cultura de paz.

RECIBIDO: 10/05/2014 ACEPTADO: 02/10/2014

Social Responsibility in University Education Institutions and the Role of the Student in His/her Condition as an Adult

Abstract

The aim of this article was to analyze compliance with social responsibility in university institutions and the role of the student in his/her condition as an adult. This study justifies itself in the light of the constant threats of irregular actions that oppose the process of socialization for which the University, as an entity that trains critical, reflective, imaginative and productive beings to achieve better coexistence and a culture of peace, puts into practice The Law of Community Service for Higher Educations Students (2005) and complies with social responsibility. The research was located on a comprehensive level and is of the descriptive, hermeneutic type. A theoretical analysis was made based on previous research about actions that guide what "ought to be" about university social responsibility and the role of the student. As reflections and contributions, the study holds that the Private University Dr. Rafael Belloso Chacín occupies an important place in society, since it contributes to generating professionals in the fields of science and technology; at the same time, its graduate, due to his/her characteristics as an adult and application of the axiological component, contributes to the development of society and a culture of peace.

Keywords: university social responsibility, adult student, culture of peace.

Introducción

El ser humano constantemente se siente amenazado por acciones no éticas evidenciadas en escándalos e irresponsabilidades, tales como irregularidades y alteraciones contables, falseo de cuentas, venta privilegiada de acciones, préstamos indebidos, evasión fiscal, sueldos y comisiones excedidas, entorpecimiento a la justicia, entre otras, lo que ha generado preocupación por parte de las organizaciones, asociaciones y estudiosos de la responsabilidad, término que partiendo de asuntos relacionados con lo moral y actuaciones económicas, ha evolucionado hasta lograr un lugar taxonómico en cuanto a los acontecimientos que ocupan a las organizaciones.

De ese modo, se han establecido áreas, ámbitos, importancia, reglas básicas, definición y redefinición de conceptos, normas, principios, asociaciones e instituciones para darle un carácter sistemático al acto de responsabilidad y a través de conexiones como la acción social pública, la acción social empresarial., el balance social, la inversión socialmente garante y la economía social.

En ese sentido, las universidades como organizaciones educativas, están inmersas en las acciones que corresponden al deber ser con la humanidad que le permite su nacimiento y crecimiento, pues la universidad y la comunidad, como entes interactivos, por cuanto ambas, constituyen la simbiosis del conocimiento. A tal efecto, las universidades asumen su compromiso con la sociedad mediante la do-

cencia, investigación y extensión en la formación de ciudadanos éticos, solidarios, responsables, integrales, competentes para dar respuesta a los problemas que se presentan en la comunidad, mediante acciones que están pautadas en la Ley de Servicio Comunitario, aprobada por la Asamblea Nacional (2005).

Por ello, el propósito de este artículo, alcanza al análisis y reflexión del cumplimiento de la responsabilidad social en las instituciones de educación universitaria, tomando como escenario a la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, en el marco de la celebración de su veinticinco aniversario, en cuanto a los componentes de aprendizaje servicio, en el que se destaca el deber ser del papel del estudiante en su condición de adulto que se caracteriza por su desarrollo psicológico y físico, alcanzando su madurez. Al respecto, Adam (1987) manifiesta que el adulto es una persona que se ha independizado y asume la vida de manera autónoma, sola o con otros miembros de la sociedad, desarrollando un rol productivo.

Finalmente, el presente escrito se realiza con miras a contribuir a través de un conjunto de recomendaciones, declaradas de manera explícita, a un mejor ejercicio de los futuros egresados y desarrollo de las comunidades.

Asunto de la investigación

Con base en la necesidad de transformación de la sociedad venezolana, según la UNESCO, en el Artículo 2, sobre Función ética, autonomía, responsabilidad y prospectiva, de la Declaración mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI (1998), en torno al deber que tienen las instituciones de educación superior, su personal y estudiantes en cuanto utilizar su capacidad intelectual y prestigio moral para defender y difundir de manera activa los valores universales y en especial la paz, la justicia, la libertad, la igualdad, la solidaridad y la obligación de ser responsables para con la sociedad y por ser nuestro país un Estado democrático y social de derecho y justicia, la universidad como norte en el proceso de socialización deberá cumplir el proceso de responsabilidad social.

En consecuencia de lo acotado, este discurso se orienta a destacar el papel que cumple la Universidad, como institución universitaria, en la formación y fortalecimiento de seres humanos críticos, imaginativos y productivos, en tanto que quienes participan en ella son personas adultas que desean y luchan por un mejor vivir, para obtener calidad de vida y alcanzar una cultura de paz, presentando un análisis de las acciones que conllevan a la responsabilidad social en cuanto al aprendizaje servicio del estudiante universitario desde su condición de ente adulto.

En ese sentido, se declara como objetivo general analizar el cumplimiento de la responsabilidad social universitaria y el rol del estudiante en su condición de ser adulto, por lo que se plantean como objetivos específicos identificar las características que distinguen al estudiante adulto y determinar las acciones que se cumplen en la responsabilidad social de las universidades que le son inherentes.

Validación de la investigación

- La investigación realizada y el escrito generado se valida y justifica, entre otros aspectos, por lo siguiente:
- La Universidad es considerada como plataforma del conocimiento científico.
- La Universidad no actúa por sí sola, en tanto que quienes participan y hacen vida en ella son modeladores y creadores de la transformación social
- La Responsabilidad Social Universitaria se cumple con el ejercicio de valores
- El estudiante universitario se caracteriza por su adultez y por ende, deberá actuar como tal. Su independencia y determinación lo hace comprometerse y responsable de sus acciones
- El ser adulto tiene la capacidad de sentirse motivado y reflexionar ante los problemas de la sociedad. Asimismo, piensa con lógica el por qué y el para qué estudiar para aportar soluciones a su entorno. Aspira a un desarrollo en lo personal y profesional
- El estudiante en esta fase de su vida, rechaza el fracaso, lo que le da mayor impulso para el logro de sus metas
- Los estudiantes involucrados en la investigación están preparados para adoptar un actitud responsable ante los problemas que afectan a las comunidades
- La Universidad y Responsabilidad Social se engarzan en beneficio de la humanidad

Aspectos teóricos de interés

En concordancia con el objetivo de la investigación, en este texto, se recuerdan asuntos teóricos de interés, tales como el concepto de Universidad, componentes, características del estudiante universitario, concepto de Responsabilidad Social y las acciones de las Universidades en la Responsabilidad Social.

Con relación al concento de Universidad, nos preguntamos ¿Qué es la Universidad? En este sentido, no resulta desconocido para quienes estamos compartiendo hoy este mundo de ideas y saberes complejos, el compromiso que tiene la Universidad con la sociedad. No obstante, es importante destacar que las universidades son instituciones al servicio de la nación y a ellas corresponde entre otras funciones, cooperar en la orientación de la vida del país, mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales e internacionales.

Al respecto, Cortadellas (2011), expresa que la universidad que genere una realidad, no debe conformarse con una buena plantilla de profesores y de investigadores; se requiere también del cumplimiento de otras funciones, tales como organización, dirección, elaboración de planes de estudio, formación continua del profesora-

do y personal técnico, oferta de servicios complementarios como vigilancia, limpieza, jardinería, cobros, pagos, etc., es decir, gestión. De esta manera, se asume entonces que las funciones de docencia, investigación y extensión deben estar acompañadas por la gestión.

Por su parte, Bonilla-Molina y López (2011) manifiestan que para explicar el papel de las instituciones de educación universitaria en la disposición de nuevas expresiones de la sociedad se necesita promover el desarrollo de la sociedad del conocimiento, encontrándonos con tendencias vinculadas a la reorganización de las distintas esferas de la vida, los niveles de desarrollo e innovación de la ciencia y la tecnología y los cambios que deben promover las instituciones de educación superior en cuanto a modelos de formación, de aprendizaje y de innovación.

Otra interrogante de este texto corresponde a ¿Quiénes componen a la Universidad? Y al respecto, me refiero a las personas que hacen vida en la universidad, entre las que se mencionan a los directivos, encargados de la gerencia y administración de los servicios y responsables por velar el cumplimiento de las políticas, misión, visión y planificación de las universidades. Otro componente de las universidades lo constituyen los docentes, a quienes se les asigna la grata labor de orientar mediante la docencia, investigación y extensión el conocimiento y vivencias que ayudarán en la formación del futuro egresado y como tercer elemento importante en el contexto universitario están los estudiantes, lo más preciado de las instituciones universitarias, en tanto que sin ellos no tendría objeto la existencia de estas casas de estudio.

Los estudiantes constituyen los sujetos que transfieren los conocimientos y saberes aprendidos de manera individual y en grupo en la universidad hacia el campo laboral. Del mismo modo, el personal administrativo, técnico y obrero, ocupa un sitial relevante para el éxito de la Universidad, por cuanto se les debe la movilidad de la organización y nos proporcionan las condiciones adecuadas en cuanto a recursos y ambiente conforme para ejercer nuestras tareas de manera agradable y eficiente.

Por otra parte, al lado de los entes mencionados, está una población de seres humanos que nos requieren para su progreso y nos hacen parte de ella, correspondiendo a la comunidad, conformada por actores de distintas disciplinas, profesiones y actividades que trabajan en pro del desarrollo social.

Ahora bien, como interés de este artículo, se destacan las características del estudiante universitario, que en su condición de adulto, se define como una persona desarrollada en lo físico, psíquico, social, espiritual y en lo ergológico, orientado por presupuestos, condiciones, principios de organización, relaciones, sujetos a estándares de valoración del rendimiento. También es una persona que piensa con capacidad de abstracción y entendimiento, que selecciona y aplica métodos para la solución de problemas y poder transferirlos al medio donde está inmerso. Además, recapacita y se siente motivada para seguir adelante y continuar con su proyecto de vida.

De acuerdo con Adam (1987), el adulto es un ser biológico, desarrollado en lo físico, en lo psíquico y en lo ergológico, vale decir la unión del trabajo productivo al

desarrollo del conocimiento. Así en lo social es capaz de actuar con autonomía. En este sentido, según el autor citado, considerado por quienes investigamos en este ámbito del saber: "Padre de la andragogía en Venezuela", en la vida del adulto se cumplen funciones, agrupadas en fases, orientadas a mantener, consolidar y enriquecer los intereses que ya el adulto posee para mejorar los aspectos de su vida profesional, cultural y social. Del mismo modo, orientar en cuanto a la toma de decisiones acertadas que le correspondan al adulto y mantener la actualización y renovación de saberes.

Es menester recordar que el adulto, en este caso el estudiante universitario es capaz de elaborar planes de formación profesional que implican procesos tales como la autogestión, autoconocimiento, auto programación y autoevaluación de los aprendizajes, asuntos relevantes para el cumplimiento de su papel o rol en la sociedad y avance de su proyecto de vida.

Un asunto de interés en este estudio lo constituye lo expresado por Ludojoski (1981), que no obstante a la fecha de su referencia, es digna de considerar, en cuanto a su definición sobre persona y personalidad. Ludojoski, alude al concepto de persona todo cuanto nos hace totalmente distintos de cualquier otro ser que puebla la tierra y el cosmos por nosotros conocido y por personalidad a todo cuanto nos hace totalmente distintos los unos de los otros, tratándose en consecuencia que si bien supone ser persona, no se da de igual manera en cada uno de nosotros, en cuanto requiere ser adquirida en un proceso de desarrollo psicosocial.

En consecuencia, la persona nos caracteriza como hombre y mujer y la personalidad como individualidad, como ser único e irrepetible. Asimismo, de acuerdo con la autora de este texto, ocurre con el ser adulto al contrastarlo con seres en distintas etapas de su vida y como manifiesta su conducta.

Al respecto, Arreaza y otros (1998) nos aportan en su concepto de persona, como una unidad vital y psíquica, poseedora de un "yo", que actúa como centro y se propone fines y normas de conducta, constituyendo el centro superior del hombre, cuya característica fundamental es la libertad, autonomía e independencia. En este sentido, se precisa agregar la categoría de "compromiso" que debe estar presente en la acción del estudiante universitario, como ente adulto, en la praxis educativa y la relación con la sociedad y es entonces cuando se cree pertinente reflexionar sobre el rol del estudiante, en condiciones de adultez, en la responsabilidad social universitaria y nos preguntamos cuestiones como ¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?

El concepto de Responsabilidad Social en una organización, de acuerdo con Vallaeys (2004) implica tomar conciencia de sí misma, de su entorno y de su papel en ese entorno. Presupone la superación de un enfoque egocéntrico. Además, esta conciencia organizacional trata de ser global, incluyendo tanto a las personas como al ecosistema, tanto a os trabajadores como a los clientes y a la vez contagiarse en todas las partes de la organización.

Según el autor citado para proyectar estrategias de responsabilidad social universitaria es necesario establecer acciones institucionales relacionadas con la gestión interna de la universidad, a objeto de transformar la universidad en una pequeña comunidad caracterizada por la democracia, equidad, transparencia y así, convertirla en un modelo de desarrollo sostenible. Otro requerimiento tiene que ver con la capacitación de los docentes en cuanto a responsabilidad social universitaria, transfiriendo tales aprendizajes en proyectos sociales.

Con relación a la investigación, como requisito de proyección social, expresa el autor mencionado que la meta es promover la investigación para el desarrollo, bajo todas las formas posibles y una estrategia viable es que la Universidad firme convenios con las gobernaciones y municipios, e invite a las diversas carreras que hacen vida en la universidad a desarrollar investigaciones interdisciplinarias aplicadas en las localidades.

La proyección social se considera como su integración en el corazón de la institución, mediada por una dirección académica de responsabilidad social universitaria que gestione las iniciativas estudiantiles y docentes, y pueda controlar su calidad. Acota Vallaeys (2004) que tal unión entre proyección social, docencia e investigación promoverá el aumento significativo del voluntariado estudiantil, puesto que el alumnado habrá podido sacar provecho de un aprendizaje basado en proyectos sociales durante su formación. La responsabilidad social en la organización universitaria origina impactos de funcionamiento organizacional, educativos, cognoscitivos, epistemológicos y sociales.

Por su parte, Larrañaga (2000) expresa que la Responsabilidad Social Universitaria, corresponde al conjunto de procesos a través de los cuales la comunidad educativa de la Universidad se deja afectar por los principales problemas sociales del país y la región, comprendiendo la problemática de manera académica e interdisciplinaria.

Asimismo, el autor mencionado en interpretación de Gutiérrez y González (2010) integra tal comprensión en la construcción del conocimiento universitario y en el ejercicio de la vida profesional de sus egresados; contribuyendo con la transformación de las estructuras sociales, políticas, económicas y culturales del país, en la línea de la promoción de la justicia; destacándose la formación del estudiante, referida al componente ético que debe ser inherente al proceso instruccional formativo en el estudiante, a fin de apreciar y vislumbrar la realidad del país.

El binomio investigación-docencia que requiere ser fortalecido en el docente de la universidad, de manera que cree un pensamiento complejo en el sentido de su competencia analítica, visionaria, dialogal y humana, entre otras categorías que darían fuerza al principio de incertidumbre que caracteriza a los seres humanos pensantes y representantes de los sistemas de complejidad creciente.

La responsabilidad social universitaria exige, desde una visión holística, articular las diversas partes de la institución en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y sostenible, para la producción y

transmisión de saberes responsables y la formación de profesionales ciudadanos igualmente responsables. Nos preguntamos también en este momento reflexivo sobre la responsabilidad social y la participación del estudiante universitario, en su condición de ser adulto ¿Cuáles son las acciones de las Universidades en la responsabilidad social?

En ese sentido, las universidades cumplen con la responsabilidad social mediante la calidad de servicio, la pertinencia educativa, la equidad y el desarrollo endógeno. Al respecto, Gutiérrez y González (2010) expresan que la calidad de servicio implica la calidad académica engarzada con el desarrollo sustentable de país, creación científica, tecnológica y humanística, la formación integral del ser humano como profesional y persona, consolidación de una cultura política democrática y ciudadana y la integración latinoamericana.

En cuanto a la pertinencia educativa, debe cumplirse con el componente axiológico mediante la práctica de valores, develados en proyectos comunitarios. Entre estos valores, se destacan la libertad, tolerancia, justicia, respeto al otro, otredad, confianza, solidaridad, preservación del medio ambiente, contribución con el desarrollo social, político, cultural y educativo.

En cuanto a la equidad, como principio de justicia, se orienta a la inclusión de personas con la diversidad de razas, sexo, idioma, religión, nivel social y nivel económico. Con relación al desarrollo endógeno, se trata pues de buscar la satisfacción de las necesidades básicas con la participación de la comunidad en el desarrollo local en los ámbitos económico, social y ecológico.

Y el aprendizaje servicio, lo pauta la Asamblea Nacional, mediante la Comisión Permanente de Participación Ciudadana, Descentralización y Desarrollo Regional (2005: 6), en la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior y define al Servicio Comunitario como "la actividad que deben desarrollar los estudiantes de educación superior que cursen estudios de formación profesional, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, culturales, deportivos y humanísticos adquiridos durante su formación académica, en beneficio de la comunidad".

El objeto de la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (2005:5) es "normar la prestación del servicio comunitario del estudiante de educación superior, que a nivel de pregrado aspire al ejercicio de cualquier profesión". Asimismo, este instrumento legal se rige por los principios de solidaridad, responsabilidad social, igualdad, cooperación, corresponsabilidad, participación ciudadana, asistencia humanitaria y alteridad. Este servicio comunitario tiene su aplicación en el territorio nacional que establezca la institución de educación superior responsable.

De igual modo, los fines del Servicio Comunitario, se orientan a velar por el cumplimiento de componentes ontológico, gnoseológico, epistemológico y axiológico de los entes involucrados, tanto los estudiantes, quienes practican la acción social mediante proyectos comunitarios, como quienes reciben la acción social.

Orientación metodológica del estudio

La indagación realizada, previa a este artículo, de acuerdo con los criterios de Hurtado (2010) se ubica en un nivel de investigación comprensivo por cuanto explica las situaciones investigadas. De acuerdo con el tipo de estudio corresponde al hermenéutico y descriptivo en el que se establecen reflexiones, producto del análisis sobre las acciones que guían el deber ser de la responsabilidad social universitaria y el rol que, como seres adultos, que les corresponde desempeñar a sus estudiantes.

El diseño del estudio se caracterizó por ser no experimental, tomando como base investigaciones previas y su proyección en la actualidad. Se tomó como plataforma algunas experiencias investigadas en la Universidad Privada Dr. Rafael Bello Chacín, cuyos resultados apuntan al cumplimiento por parte de la Universidad en cuanto a la calidad de servicio, equidad, desarrollo endógeno y el aprendizaje servicio. Acciones que forman parte de la responsabilidad social

De igual modo, los estudiantes expresan aceptación en la aplicación del aprendizaje servicio. No obstante, en la investigación realizada por Gutiérrez y González (2010), las respuestas no llegan al estado deseado, ubicándose en la categoría de bueno, tomando en cuenta las características de adultez en la que se ubica este sector de la población que se caracteriza por el deseo de alcanzar sus logros con excelencia, dando respuesta así a sus necesidades, compromisos y prioridades vinculadas al contexto de comunidades y sociedad.

Reflexiones y aportes de la investigación

- De acuerdo con lo expresado en el desarrollo de este texto y en función de los resultados encontrados en las investigaciones se anotan algunas reflexiones que sugieren acciones en pro del binomio responsabilidad social universitaria y rol del estudiante universitario:
- La Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín ocupa un lugar importante en la sociedad, pues contribuye con la generación de profesionales en el campo de la ciencia y la tecnología.
- La generación de profesionales en distintas carreras aplican la Ley del Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior en sus componentes inherentes a las acciones de las instituciones de educación superior y en el aprendizaje servicio
- La universidad, mediante la responsabilidad social que le compete, participa en las comunidades, contribuyendo con su desarrollo y bienestar.
- La universidad se ve engarzada con la sociedad generando impactos de tipo organizacional, educativos, cognoscitivos, epistemológicos y social

- El estudiante universitario, en tanto ser adulto, demuestra disposición y capacidad de respuesta ante las demandas de la sociedad que cada vez más exigen profesionales preparados en las distintas áreas del saber humano.
- El estudiante universitario debe fortalecer su componente axiológico mediante la aplicación de valores colectivos que faciliten la paz mundial, en tanto que su autonomía y adultez lo caracteriza para tal logro
- Esta indagación tendrá su aplicabilidad en todos los contextos universitarios, privados y públicos, universidades e institutos universitarios y deberán en consecuencia, comprometer en sus acciones para alcanzar el logro a los integrantes que las personalizan, tales como directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo y obrero, y comunidad del entorno

Referencias bibliográficas

Adam, F. (1987). Andragogía. Andragogie C.A. Caracas. Venezuela.

Arreaza, G. y otros (1998). Métodos andragógicos en el desarrollo de la personalidad del hombre. Revista de Andragogía. INSTIA. Caracas. Venezuela.

Asamblea Nacional (2005). Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior. Caracas. Venezuela.

Bonilla-Molina, L. y López, F. (2011). Educación Universitaria para el Siglo XXI. Contexto global y regional de la educación universitaria en América Latina y El Caribe. MPPEU-CIM.. Caracas. Venezuela.

Cortadellas, J. (2011). Gestión de la Educación Universitaria para el Siglo XXI. Análisis Comparados. MPPEU-CIM. Caracas. Venezuela.

Gutiérrez, D. y González, M. (2010). Integración de la responsabilidad social en el contexto universitario. **Investigación en Ciencias Humanas.** Estudios Postdoctorales. Vol. I. Ediciones Astro Data. Venezuela.

Hurtado, J. (2010). **Metodología de la Investigación.** Guía para la comprensión holística de la ciencia. Ediciones Quirón, CIEA-SYPAL. Bogotá-Caracas.

Larrañaga, D. (2000). Universidad Católica de Uruguay. Disponible en: www.tagzania.com/pt/universidad

Ludojoski, R. (1981). Antropología. Segunda edición. Buenos Aires. Argentina.

UNESCO (1998) Declaración mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción. Art. 2: Función ética, autonomía, responsabilidad y prospectiva. En www.unesco.org/education/educprog

Vallaeys, F. (2004). La Responsabilidad Social de la Universidad en la Promoción del Capital Social para el desarrollo Sustentable. Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. En: http://www.eumed.net/libros.

Impacto Científico
Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 368 - 380

Habilidades comunicativas del gerente en las organizaciones complejas

Moraima Romero Silva
URBE- Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín
moraima.romero@urbe.edu.ve

Resumen

El presente artículo se aborda bajo un enfoque epistemológico positivista, donde se realizar reflexiones sobre las habilidades comunicativas del gerente en las organizaciones complejas en el marco de las instituciones universitarias privadas en Maracaibo, contribuyendo al fortalecimiento de modelos gerenciales adecuados a las nuevas estructuras organizacionales, que integran las comunidades u organizaciones colaborativas, cuya particularidad se visualiza como política de ventaja competitiva e innovación empresarial. Se sustentó en autores como Arredondo (2004), Argyris (2004), Dilts y Epstein (2004), O´Connor y Symour (2000), entre otros. La metodología utilizada para el estudio fue descriptiva y documental bibliográfica, considerando la hermenéutica para el análisis de contenido. Se concluyó que en el contexto de las organizaciones complejas, los gerentes y el personal deben mantener siempre algún tipo de interacción. La presencia de dificultades en la comunicación atribuible a diversas causas, entre ellas las debilidades en el manejo de habilidades comunicativas, puede desencadenar pobreza en las relaciones interpersonales. Por lo tanto, comunicar con eficacia a través del desarrollo de estas, es necesario para mantener el contacto entre el talento humano que conforma las organizaciones.

Palabras clave: habilidades comunicativas, gerente, organizaciones complejas

Communicative Skills of The Manager in Complex Organizations

Abstract

This article has a positivist epistemological approach where reflections on the communicative skills of the manager in complex organizations are made in the context of private universities in Maracaibo, helping to strengthen management models appropriate for new organizational structures that integrate collaborative communities or organizations whose particularity is visualized as a policy of competitive advantage and entrepreneurial innovation. It was

RECIBIDO: 25/04/2014 ACEPTADO: 10/09/2014

based on authors such as Arredondo (2004), Argyris (2004), Dilts and Epstein (2004), O'Connor and Seymour (2000), among others. The methodology used for the study was descriptive with a review of literature, considering hermeneutics for content analysis. Conclusions were that in the context of complex organizations, managers and staff should always maintain some type of interaction. The presence of communication difficulties attributable to various causes, including weaknesses in handling communicative skills, can trigger poor interpersonal relationships. Therefore, to communicate effectively, it is necessary to maintain contact among the human talent that makes up the organizations.

Keywords: communication skills, manager, complex organizations.

Introducción

Las organizaciones son componentes colectivos que conforman las estructuras sociales, las cuales tienen como objetivos la innovación, creatividad y desarrollo productivo de la sociedades. En tal sentido, se puede expresar que las organizaciones son creaciones humanas, con un conjunto de reglas que obligan a ser creativos para generar resultados; son medios para que la sociedad pueda sobrevivir y enfrentar su ecosistema.

Para Goldhaber (2000), las organizaciones son sistemas abiertos cuyas partes están relacionadas entre sí y con su medio ambiente. Además la naturaleza de esta relación es de interdependencia debido a que todas las partes del sistema afectan y son afectadas mutuamente. Asimismo, se puede afirmar que las organizaciones también tienen un medio ambiente interno, compuestos por subsistemas con múltiples propósitos concatenados unos con otros, por lo que una parte también afecta otras partes del sistema.

De tal manera que se perfila a la organización con un comportamiento complejo, pues en ésta se presentan diversos escenarios, con heterogéneas situaciones, con diferentes pensamientos, criterios y argumentos que hacen el convivir de la organización dinámico y complejo. Según Etkin (2005), refiere que la complejidad en la organización, se presenta porque es un espacio donde coexiste el desorden y orden, razón y sinrazón, armonías y disonancias.

Este interactuar del quehacer de la organización se conforma redes comunicacionales, donde los equipos trabajan en conjunto para alcanzar objetivos comunes y se mantienen en una constante relación interpersonales e intrapersonales, para desarrollar de manera efectiva y eficiente los objetivos y así poder llegar a metas en común y para ello se requiere de una comunicación asertiva para lograr una relación recíproca entre los involucrados.

En este sentido, la comunicación debidamente planificada se convierte en un instrumento de gestión, que permite orientar la toma de decisiones, por cuanto considera las acciones programadas a ejecutar en el futuro. De allí, que al plantearse los objetivos y la trayectoria a seguir, es primordial el consenso entre quienes participan

en la comunicación para definir las expectativas y aspiraciones de los grupos e individuos que intervienen en ese proceso.

Al respecto, Costa (2003) considera, que es la coherencia y el refuerzo de cada una de las acciones comunicativas que interviene dentro de la organización, además es la que permite la integración entre los actores involucrados en la misma. En este contexto, se puede afirmar que la comunicación es una estrategia dinámica transformadora de los procesos organizacionales, la cual facilita el funcionamiento de todos los recursos de la empresa permitiendo una gestión comprometida a los cambios exitosos para la necesaria convivencia humana.

Según, Fernández y Damnke (2000) refieren que la comunicación como parte esencial de la relación del ser humano, necesita interrelacionarse, esto implica entrar en vínculo con los demás. De allí que, ésta sea considerada como el núcleo del pensamiento, sentimiento y acción del individuo que responde a una condición natural de la persona.

Por su parte, Carrión (2003) afirma que dentro del proceso de comunicación es indispensable precisar la idea de lo que se desea exponer, para cuando se transmita el mensaje éste sea exactamente comprendido por el interlocutor, tal cual como se ha estructurado. Para ello, es preciso eliminar las posibles interferencias: emocionales incontroladas, desinterés, falta de contacto, incongruencias, entre otras.

Al respecto, autores como: Arredondo (2004), Argyris (2004), Dilts y Epstein (2004), O´Connor y Symour (2000) consideran de gran importancia manejar habilidades comunicativas para una interrelación eficaz, puesto que estas permiten un adecuado flujo en la comunicación, por lo lleva al desarrollo constante de la colectividad organizacional y por ende a las exigencias del sector productivo y a las necesidades de la sociedad. Es así como Cárdenas (2013), refiere que la competencia comunicativa integra el uso del lenguaje en la acción comunicativa particular, concreto y social e históricamente situado.

De esto se desprende que para efectuar una comunicación eficaz se requiere dominar las habilidades comunicativas, para ellos es necesario el manejo de la información, su procesamiento adecuado y con pertinencia para los fines que se persiguen; constituye a su vez la interpretación acertada de la información, la realización de actos comunicativos, la comprensión y la producción de los significados.

Cabe mencionar que las habilidades comunicativas, para O´Connor y Seymour (2000), están representadas por las capacidades de desempeñar determinadas tareas comunicacionales de modo consistente para influir en las personas, pues la comunicación es integral, totalizadora, es un círculo en el que la persona influye en otras y estas en él, es decir, es una acción recíproca.

Existen ciertas habilidades comunicativas necesarias en cualquier contexto y específicamente el organizacional, donde el habla, la escucha, la escritura y la lectura son primordial, tal y como lo expone Jiménez (2011) y Valderrama (2006). Entonces, se puede inferir que las habilidades comunicativas, son las que le permiten al

ser humano tener un encuentro y transmitir ideas a otras personas. Al respecto, Niño (2008) entiende la competencia comunicativa como un saber comunicarse en un campo del conocimiento y un saber aplicarlo.

Ante lo planteado, se puede afirmar los conocimientos que alcanzan: habilidades, actitudes y valores, los cuales permiten que las personas comprendan y expresen los mensajes, elaboren ideas, interactúen con otras, reflexionen, soluciones problemas, en fin disponen las condiciones para realizar actos comunicativos eficientes, en un contexto determinado, en el que median sus necesidades y propósitos. Estas competencias están relacionadas de manera directa con los procesos de percepción, los modos de comunicación verbal, la comunicación no verbal y las mismas pueden ser afectadas por interferencias o barreras.

En tal sentido, el ser humano debe poseer capacidad para expresar y comprender mensajes porque es la base para una interacción social adecuada. Desde el punto de vista organizacional, el talento humano, es un equipo de personas, que vive inmerso en una cultura organizacional caracterizada por un uso constante y continúo de signos y símbolos los cuales deben ser interpretados. Para ello, existe un conjunto de habilidades comunicativas que pueden ser adquiridas y ser utilizarlas para mejorar la relación interpersonal en las organizaciones.

Atendiendo estas consideraciones, es imprescindible que los gerentes dominen habilidades comunicativas, puesto éstos, en su rol como comunicador, requieren desarrollar habilidades comunicativas no solamente para lograr transmitir información de manera que sea captada correctamente, sino también para mantener un clima de confianza y entendimiento entre sus empleados y en su entorno. Además a los gerentes, sean de una media o alta gerencia se les exige que manejen las competencias comunicacionales para asumir riesgo, afrontar los nuevos procesos de cambios, por lo que es primordial conocer las habilidades comunicativas, pues de esto dependerá el éxito y la fluidez en la interrelación personal del contexto organizacional.

Las instituciones universitarias como organizaciones complejas presentan diversos escenarios dinámicos, con una activa participación con todos los actores involucrados donde se observa el abordaje de asuntos críticos tanto para la institución como para las sociedades, asimismo, las universidades están en una constante construcción de espacios para la discusión y generación de conocimiento, la divulgación de avances en investigaciones científicas y desarrollos tecnológicos, por lo que requieres de gerentes de altos rendimientos que manejen las habilidades comunicativas.

Sobre la base de lo antes expuesto, y dada la trascendencia que se advierte en las acciones comunicativas que se presentan en el ámbito de las universidades, en esta investigación se analizan las habilidades comunicacionales de los gerentes de las organizaciones complejas en el marco de las universidades privadas de Maracaibo.

Fundamentos teóricos

El ámbito de las organizaciones complejas la dinámica se enfoca en la capacidad de ser creativo, de innovar, de exigir calidad de la productividad para poder ser competitivo en este mundo globalizado donde la eficiencia es marca una pauta importante, de tal manera que esto lleva reflexionar sobre las habilidades comunicativas del gerente de las universidades, de forma integral, holística donde se desenvuelve las mismas, es justamente allí, donde surge las actividades prácticas del conocimiento y con ella las habilidades de la visión estratégica necesaria para la complejidad de las acciones comunicativas con las relaciones interactivas y dinámicas, de todo el proceso que intervienen en la comunicación interpersonal.

En tal sentido, en esta época de la postmodernidad, se demanda del gerente en las organizaciones complejas las habilidades comunicativas verbales y no verbales fundamentales para la eficiencia organizacional en el marco de las universidades privadas de Maracaibo.

Las habilidades comunicativas esenciales para la gestión del gerente en las organizaciones complejas

El éxito de las relaciones interpersonales deviene de la capacidad de prestar suma atención a las necesidades de las personas con las que se trata y poner en práctica un cúmulo de habilidades para lograrlo, como el diálogo, la escucha activa, saber preguntar e inclusive el arte de hablar.

Según Valderrama (2006) las habilidades comunicativas se refieren a la competencia que tiene una persona para expresar sus ideas, sentimientos, necesidades, sueños y deseos por medio del lenguaje oral y escrito. Las personas desarrollan diferentes habilidades comunicativas como Hablar, escuchar, leer y escribir. En el caso del habla y la escucha son consideradas como habilidades fisiológicas de la condición humana. Para Verderber y Verderber (2009) las habilidades comunicativas son acciones o secuencias de acciones orientadas hacia metas que podemos dominar y repetir en situaciones adecuadas.

A juicio de Arredondo (2004), las habilidades comunicativas pueden ser definidas en torno a la influencia que se ejerce sobre el receptor y en consecuencia al cambio que se produce en su entorno. Según están representadas por las capacidades de desempeñar determinadas tareas comunicacionales de modo consistente para influir en las personas, pues la comunicación es un círculo donde el sujeto influye en otros individuos y los otros en él. Por lo tanto, el gerente en las universidades requiere dominarlas para afrontar los diversos cambios que se presentan en las organizaciones y en su entorno a quienes afrontan e influyen de múltiples formas en el personal, clientes, proveedores de la organización entre otros.

De este modo la investigadora subraya que gran parte de los estudios sobre comunicación se han centrado en el concepto de habilidades comunicativas, es decir, en

las habilidades necesarias para comunicar con eficacia, tomando en cuenta los argumentos expresados por los autores especialmente en la teoría de Ortiz (2005).

Según autores como: Verderber y Verderber (2009,) Jiménez (2011), Niño (2008), Valderrama (2006), refieren que las habilidades comunicativas están conformadas por dos vertientes del lenguaje, una se ubica dentro del lenguaje verbal: expresión oratoria, escucha activa, habilidades para responder, empatía y asertividad. En cuanto a la no verbal, conformada por la paralingüística, kinesia y la proxemia.

Habilidades del lenguaje verbal

El habla o lengua oral como también se le conoce, permite que la persona comprenda y exprese los mensajes, elabore ideas, interactúe con otras, reflexione, soluciones problemas, entre otros. La escucha por su parte como habilidad, le permite a la persona procesar la información transmitida por el hablante, seleccionando la información y organizándola de acuerdo a su estructura cognitiva

- Escucha activa

El escuchar se relaciona con la comprensión del mensaje y para ello la persona debe poner en marcha un proceso cognitivo de construcción de significado y de interpretación de un discurso pronunciado de forma oral; requiere de un papel activo-participativo y un respeto hacia el emisor, de sus ideas. Escuchar tiene que ver con elementos pragmáticos como el reconocimiento de la intención del hablante y el reconocimiento del contexto social, cultural, ideológico desde el cual se habla; además está asociado a complejos procesos cognitivos, ya que en el acto de leer, en el que se cuenta con el impreso como soporte de la significación, escuchar implica ir tejiendo el significado de manera progresiva.

Según Fonseca (2005), no solo se trata de escuchar de una manera pasiva sino de participar. En la escucha activa interviene la congruencia. La realimentación, la confirmación de que el mensaje que estas transmitiendo se recibe con claridad y exactitud. Para Dasí, Martínez y Martínez (2007), la percepción de la comunicación emocional de los otros requiere el desarrollo de las habilidades de escucha activa, también llamada escucha atenta, que implica oír al otro con total apertura de manera que la persona sienta que puede expresarse, sin miedo a ser juzgada, aun cuando el oyente este de acuerdo con lo que dice.

Bajo otro enfoque, Arredondo (2004), considera que la escucha activa, enfatiza la necesidad de desactivar los filtros de recepción, sintetizar las creencias del otro, usar frases dinamizadoras, proporcionar expresiones donde se indiquen conscientemente los sentimientos del otro y usar apropiadamente las pistas no verbales, enviadas al interlocutor. El gerente en las organizaciones complejas como son las universidades privadas requiere dominar la escucha activa, puesto que es el primer paso hacia el fomento de las buenas relaciones ya que permite una actitud abierta a la discusión y favorece la resolución efectiva de los problemas.

- Expresión Oratoria

Según Dilts y Epstein (2004), hablar con claridad, es una habilidad que proporciona fluidez, naturalidad y permite una mayor comprensión del otro, ahorrando tiempo, eficacia en el trabajo, solucionando conflictos, ganando autoestima con la más alta calidad en las relaciones con los demás y obteniendo los mejores resultados deseados.

Sin embargo, la destreza de hablar con claridad consiste en mover el ánimo mediante la palabra, emocionar y persuadir, por lo tanto, saber algo no es idéntico a saber decirlo. Esta es la importancia de la comunicación oral. Desde la perspectiva de Arredondo (2004), la forma cómo se habla, se establece como sinónimo de expresión oral de una persona, pues cuando esta se manifiesta, pone en evidencia su personalidad y será el patrón por el cual se le juzgue, se le acepte o rechace. Ante lo expuesto por los autores se puede inferir que el lenguaje verbal que conjuga los aspectos de la comunicación oral reconocida como oral o escrito se hacen necesarios desarrollar las siguientes habilidades: claridad, precisión, fluidez.

- Empatía

Según O´Connor y Symour (2000), la empatía es una cualidad compleja que se define por el proceso de conocer, experimentar, vivenciar acontecimientos desde la posición del otro. La empatía es una destreza básica de la comunicación interpersonal; ella permite un entendimiento sólido entre dos personas y en consecuencia, la empatía es fundamental para comprender en profundidad el mensaje del otro y así establecer un dialogo. Esta habilidad de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. La empatía está dada por la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento humano al otro.

Es sin duda una habilidad que debe ser empleada con acierto por el gerente en las organizaciones complejas es la empatía, esta facilita el desenvolvimiento y progreso de todo tipo de relación entre dos o más personas. Viene a ser algo así como su conciencia social, pues a través de ella se pueden apreciar los sentimientos y necesidades de los demás, dando pie a la calidez emocional, compromiso, afecto y sensibilidad.

- Asertividad

Algunos autores determinan la asertividad como aquella conducta que posibilita la disminución de la ansiedad. Robbins (2000) considera a la persona asertiva como aquella cuya personalidad es atrayente o activa, quien determina sus propios derechos y no presenta temores en su comportamiento. Establece además este autor, que las características básicas de los individuos asertivos son: libertad de expresión, comunicación directa, adecuada, abierta, su comportamiento es respetable y acepta sus limitaciones.

No obstante, Argyris (2004), opina que la asertividad es sólo una parte de las habilidades comunicativas, aquel sujeto que reúne las conductas de pensamientos

adecuados puede defender bien sus derechos y sus relaciones interpersonales sin negar los de los otros y sin agredir ni ser agredido.

A juicio de la investigadora, a través de la lectura de las necesidades de los demás, el gerente en las organizaciones complejas en el marco de las universidades privadas puede reajustar su forma de actuar y siempre que se proceda con sincero interés, esto repercutirá en beneficio de las relaciones interpersonales. Pero ello, se debe estar atento en todo momento, pues lo que funciona con una persona no funciona necesariamente con otra, o es más, lo que en un momento funciona con un individuo puede no servir en otra persona ni con la misma en otro escenario; por ello, la importancia de desarrollar habilidades comunicativas

- Habilidad para responder

Para Arredondo (2004), la habilidad para responder, es lo que se conoce como responsabilidad, y trata de la capacidad para decidir apropiadamente y con eficacia, dentro de los límites de las normas sociales y de las expectativas comúnmente aceptadas. Asimismo, Robbins (2000) precisa que la habilidad de responder, es la cualidad con la cual, el individuo proporciona sus ideas, pensamientos y conducta adecuadamente para la toma de decisiones de forma autónoma.

En este contexto la investigadora plantea que los planteamientos de los autores es positiva ya que la habilidad para responder se manifiesta de manera consistente en cada persona, por tanto, el gerente cuando logra tomar conciencia, sobre el deber y la capacidad de responder asertivamente ante los demás, por lo que haga y deje de hacer, está aplicando la habilidad de responder.

Habilidades del lenguaje no verbal

Para Rulicky y Cherny (2007), el lenguaje corporal puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en la mayoría de los encuentros sociales. Pero la soltura en el lenguaje no verbal no es algo con lo que el ser humano nace o de lo cual la persona debe prescindir para siempre. Existen tres razones que explican por qué permanece oculta la mayor parte del lenguaje no verbal.

La primera es que los mensajes actúan subconscientemente. La mayoría de los mensajes corporales se transmiten por debajo de nuestro nivel normal de consciencia. La segunda razón se debe a la gran cantidad de información no verbal producida en un pequeño diálogo. Se estima que en una conversación entre dos personas se puede transmitir decenas de unidades de información. Pero solo percibimos una pequeña parte de esa información. La tercera razón es que le damos muy poca importancia al lenguaje no verbal y eso tomando en cuenta que cuando dos individuos hablan los mensajes recibidos son más visuales que verbales.

Los sistemas principales de comunicación no verbal según Martínez (2007), son el paralingüístico (cualidades de la voz, modificadores de la voz, elementos cuasiléxicos, pausas y silencios significativos, que a partir de su significado o de alguno de sus componentes inferenciales comunican o matizan el sentido de los enuncia-

dos verbales), el quinesico (movimientos y posturas corporales que comunican o matizan el significado de los enunciados verbales), el proxémico (concepción, estructuración y uso del espacio), cronémico (concepción, estructuración y uso del tiempo).

- Paralingüística

Según Rulicky y Cherny (2007) además del tono de voz, este sistema comprende el volumen de la voz, ritmo, dicción, acento local, énfasis y pausas, suspiros, bostezos y la frecuencia en la emisión de las interjecciones. Para Dasí, Martínez y Martínez, V. (2007) el modo de hablar incluye el tono, enunciación, pronunciación, volumen y la corrección de las palabras utilizadas. También influyen la asertividad al hablar, el control de los gestos y el contacto ocular que se mantiene con el interlocutor. En efecto, una manera útil para evitar los malos entendidos es verificar el mensaje con su interlocutor, entonces se podrá corregir cualquier mal entendido.

Para llevar a cabo una gerencia exitosa el conocer las habilidades comunicativas es de gran ayuda, ya que a modificar actitudes y conductas en la forma de comunicarse trayendo como consecuencia el buen desempeño de las relaciones laborales.

- Kinesia

Para Niño (2008) la kinesia es el campo que estudia nuestro comportamiento corporal, los movimientos realizados a través del rostro, extremidades superiores e inferiores, confiriendo un significado determinado a nuestro mensaje y sirviendo como refuerzo a nuestra comunicación verbal. Esta es la clave: que no exista contradicción entre el mensaje verbalizado y el no verbalizado. Lo fundamental es que nuestros gestos refuercen y acentúen lo dicho sabiendo que son definitorios porque transmiten sensaciones que impactan en el otro de forma inconsciente y por lo tanto acentúan su fuerza comunicativa.

Según Fanjul (2008) es el estudio del movimiento del cuerpo humano. El movimiento corporal es una de las componentes expresivas más importantes de la comunicación; sin menospreciar la palabra pudiendo decir que mediante un gesto se puede transmitir a veces más que con un discurso. En determinadas ocasiones se puede engañar con la palabra, pero más difícil hacerlo con la cara.

Así pues tomando en cuenta la importancia de cada una de las teorías que definen Kinesia, la investigadora recalca que dado el innegable protagonismo que adquiere el lenguaje del cuerpo en el contexto comunicativo, resulta indispensable conocer los diferentes factores que en él intervienen desde el punto de vista del emisor, con el fin de evitar incongruencias entre sus palabras y los mensajes que transmite su lenguaje corporal y desde la perspectiva del receptor, con el fin de detectar las congruencias o incongruencias del mensaje, capaces de reforzar o desmentir el discurso que está recibiendo.

- Proxémica

La proxémica, aborda el uso y percepción del espacio social y personal. Se le denomina también ecología del pequeño grupo y se ocupa de la manera en que la gente usa y responde a las relaciones espaciales cuando se establecen grupos formales e

informales. En las situaciones de comunicación, liderazgo y trabajo manual hay disposiciones espaciales determinadas que implican mensajes no verbales muy claros.

Padilla (2007) expresa que cuando, nos encontramos más cerca de lo habitual con una persona que conocemos poco (en un ascensor, por ejemplo), la conversación se limita al saludo que exige la buena educación y enseguida desviamos la mirada y aparentamos concentrar nuestra atención en cualquier nimiedad.

La Proxémia es el estudio de cómo estructuramos nuestro micro espacio personal, la especie de burbuja que rodea nuestro cuerpo y que marca el límite al que otra persona puede llegar sin que nos sintamos molestos o agredidos obligándonos a retroceder para recuperar ese espacio. Esta aborda el espacio y la distancia que guardan las personas.

La comunicación en la complejidad de las organizaciones universitarias

Desde la perspectiva epistemológica de la complejidad, lo institucional puede ser pensado como un fértil campo de problemáticas con atravesamientos múltiples. Considerando este paradigma, se hace mención al campo organizacional-institucional educativo como un ámbito donde los sucesos humanos ocurren y donde la comunicación adquiere relevancia en las tramas de relaciones diversas.

La importancia de la comunicación en todos los órdenes de la actividad humana pero, especialmente, la cada vez más necesaria intervención de este proceso dinámico en las relaciones, ya no sólo interpersonales, sino primordialmente intra, extra Interinstitucionales, se ha ido acrecentando desde hace algunas décadas y, sin dudas, lo seguirá haciendo a un ritmo aún más creciente en los próximos años.

La comunicación es un género que por su forma y contenido intenta personalizar, distinguir y hacer conocer a una institución. Es aquella que se desarrolla en el seno de una compañía, destinada a interconectar tanto a los públicos internos como externos y a ambos entre sí. Constituye un proceso permanente que la organización debe asumir y desarrollar. De la buena relación con sus grupos de interés depende el éxito de la gestión institucional. La comunicación de toda organización con el contexto social requiere un conjunto de condiciones concurrentes. Entre ellos:

- La comunicación de la institución con su entorno social es un diálogo entre dos partes. Este diálogo exige canales de comunicación y reglas de juego de las cuales deben ser partícipes ambas.
- La finalidad de este diálogo es la del entendimiento mutuo, a través del profundo conocimiento de los interlocutores, para reducir al máximo las interferencias en la comunicación.
- La sociedad tiene el derecho y también la obligación de conocer a las organizaciones y pronunciarse sobre ellas expresando sus opiniones.

En consecuencia, la comunicación se ha tomado a menudo como una moda. No obstante, en la actualidad se le está dando la importancia esta tiene en todos los sectores, a tal grado que se va convirtiendo en una cultura. Puesto que la comunicación institucional es la clave, la llave que abre las puertas de la empresa a una realidad compleja y cambiante. No se puede olvidar, que las organizaciones son organismos vivos e inteligentes, preceptores de señales, informaciones y mensajes.

Bajo esta perspectiva, el análisis profundo de las actividades de comunicación en las organizaciones permite comprender y facilitar los procesos de cambio y crecimiento de las instituciones. Todo trabajo comunicacional e institucional exige un enfoque multidisciplinario, pues esta se diversifica y se densifica constantemente, al igual que sus técnicas se especializan y proliferan. De tal manera que el tráfico comunicacional aumenta en volumen y tiende a la saturación y al desorden.

Metodología del estudio

Para analizar las habilidades comunicativas del gerente en las organizaciones compleja bajo del marco de las universidades privadas en Maracaibo, se consideró la metodología cualitativa en función de un estudio descriptivo y documental, tomando para ello la técnica de análisis de contenido, generando a través de la hermenéutica la interpretación necesaria que sirva de fundamento para entender las teorías y la posición de distintos autores acerca de las habilidades comunicativas. Enfatizando que es la clave para las organizaciones a la hora de generar ventajas competitivas, coadyuvando a la búsqueda de modelos gerenciales capaces de lograr nuevas estructuras organizacionales, como política de ventaja competitiva de innovación empresarial.

Reflexiones finales

El avance en la comunicación ha creado nuevas formas de comunicarse y el acceso a estas es más veraz y efectivo en cualquier organización sea pública o privada; no se puede obviar que la base de la comunicación humana desde el momento en que se nace son los gestos, miradas, posturas, sonidos, los movimientos del cuerpo y que se van incorporando. Asimismo, los procesos que hacen que se transmita la representación del universo a través del lenguaje.

Por lo tanto, se considera una aplicación práctica que permite mediante técnicas y herramientas precisas, reconocer y desarrollar habilidades para el crecimiento personal y la mejora de las relaciones interpersonales; pero sobre todo, admite conocer de manera objetiva la percepción de los demás y la del propio ser, si se trata del área laboral y social donde se vive por lapsos de tiempo determinado con un sinnúmero de personas de distintas razas condiciones y niveles sociales creencias religiosas.

Si bien se usa la palabra para comunicarse, el verdadero significado de ellas se transmite con el cuerpo y el tono de voz; de allí que la comunicación humana se efectúa más mediante gestos, posturas y facciones que de manera verbal, es decir, que los elementos no verbales complementan en gran medida a todo proceso de comunicación, puesto que en la mayoría de los casos, emplean los elementos no verbales como una sustitución o como un complemento de la oralidad que emplea la persona; manejar la comunicación no verbal desde un plano consciente, sin dejarlo a la intuición, es un aspecto clave en el trabajo de cualquier profesional.

Bajo esta perspectiva, cualquier comunicación supone la participación de dos partes, cada una puede tener necesidades, deseos y actitudes diferentes, pueden presentar obstáculos si entran en conflictos con los de la otra parte y dichas barreras pueden impedir que se transmita o reciba el mensaje correcto. Para tener éxito, cualquier comunicación ha de superar dichos obstáculos y el primer paso consiste en reconocer su existencia.

En el caso de la habilidad comunicativa de la escucha, se puede plantear que permite a las personas, una apropiación de su lengua porque posibilita el reconocimiento de diferentes códigos lingüísticos, la construcción colectiva de saberes y además permite el desarrollo de diversas. Es importante destacar que las habilidades de hablar y escuchar se inter-relacionan porque tanto el emisor como el receptor tienen las mismas responsabilidades y exigencias para que la comunicación sea efectiva. Al oyente le compete el rol de recibir, comprender y asimilar el mensaje a partir de las señales acústicas de la emisión, de la información recibida y las circunstancias que rodean el acto del habla.

En el contexto de las organizaciones complejas universitarias, los gerentes y el personal deben mantener siempre algún tipo de interacción. La presencia de dificultades en la comunicación atribuible a diversas causas, entre ellas las debilidades en el manejo de habilidades comunicativas, puede desencadenar pobreza en las relaciones interpersonales. Por lo tanto, comunicar con eficacia a través del desarrollo de estas, es necesario para mantener el contacto entre el talento humano que conforma las organizaciones.

Es necesario destacar que las personas en general y los gerentes en particular, necesitan desarrollar habilidades comunicativas, a saber: escuchar activamente, hablar con claridad, habilidad para responder, agudeza sensorial (visual, auditiva, tacto, gusto y olfato) flexibilidad, asertividad, empatía y sinergia. Asimismo, se incluyen en esta categoría el control de los patrones de comunicación para afrontar los cambios los cuales se presentan tanto en su vida personal, social o laboral que le permiten una interrelación eficaz.

Referencias bibliográficas

Argyris, G. (2004). **Comunicación Eficaz.** Ediciones Deusto. España.

Arredondo, L. (2004). Sea un Comunicador Excelente. McGraw Hill, Madrid. España.

Cárdenas, J.A. (2013). Condiciones sociológicas del giro epistemológico de la categoría competencia y sus limitaciones teórico-prácticas en el contexto educativo colombiano. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá. Colombia.

Carrión, S. (2003). Curso de Master en PNL. Editorial Obelisco. Barcelona. España.

Costa, J. (2003). **Dirección de Comunicación Empresarial e institucional.** Ediciones Gestión 2000. Barcelona. España.

Dasí, F.; Martínez, R. y Martínez, V. (2007). Habilidades de comunicación para directivos. (3ra. Ed.) Madrid: ESIC. España.

Dilts, C. y Epstein, M. (2004). **Aprendizaje Dinámico con PNL.** Editorial Urano. Barcelona, España.

Etkin, J. (2005). **Gestión de la complejidad en las organizaciones: la estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado.** Ediciones Garnica. Buenos Aires. Argentina.

Fanjul, C. (2008). La importancia de la comunicación no verbal en la configuración de la imagen corporativa. En ICONO 14, Nº 11, 2008.

Fernández, A. y Damnke, T. (1998). **La Comunicación Humana.** Editorial McGraw-Hill. México.

Feixas, C. y Villegas, L. (2001). **Constructivismo y Psicoterapia.** Editorial Desclee de Brouvver. México.

Fonseca, M. (2005). Comunicación oral: Fundamentos y práctica estratégica. (2da Ed.) México: Prentice Hall.

Fournier, C. (2004). **Comunicación verbal.** Editorial Thomson. México.

Goldhaber, R. (2000). **La Comunicación Organizacional.** Editorial Diana, México.

Jiménez, D. (2011). **Manual de Recursos Humanos.** Esic Editorial. España.

Martín, C. (2005). Estrategia y mente, el código del gran juego. 1ª edición. Libros en red. Amertown International S.A.

Martínez, M. (2007). Entrenamiento de la comunicación: bases para su evaluación. Anuario de Psicología. N° 72. 43-61. Facultad de Psicología. Universidad de Barcelona. España.

Niño, V. (2008). Competencias en la comunicación. Hacia las prácticas del discurso. ECOE Ediciones. Colombia.

O´Connor, S. y Seymour, R. (2000). **Introducción a la PNL.** Editorial Urano. Barcelona, España.

Padilla, X. (2007). La comunicación no verbal. Liceus Servicios de Gestión y Comunicación S.R.L. www.liceus.com

Rulicky, S. y Cherny, M. (2007). **Comunicación no verbal.** Ediciones Granica. México.

Robbins, A. (2000). **Poder Sin Límite.** Editorial Grijalbo. Caracas, Venezuela

Valderrama, C. (2006). Comunicación-Educación: Coordenadas, abordajes y travesías. Editores Siglo del hombre. Fundación Universidad Central. Bogotá. Colombia.

Verderber, R. y Verderber, K. (2009). **¡Comunícate! Cengage learning editores.** Décimo segunda edición. México.

Impacto Científico
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 381 - 402

Estrategias de enseñanza para la promoción del aprendizaje significativo en el área castellano y literatura

Nancy Godoy* y Luis Vera Guadrón**

**UNEFA-Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada, Trujillo*
nancy18go@hotmail.com
***URBE-Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín*
luisjverag@hotmail.com

Resumen

El presente artículo se realizó con la finalidad de divulgar los resultados de la investigación cuyo objetivo fue analizar las estrategias de enseñanza para la promoción del aprendizaje significativo en el área de castellano y literatura en la carrera de educación en los Institutos Universitarios de Tecnología, Municipio Valera del estado Trujillo. Se sustentó en los planteamientos de Ausubel, Novak y Hanessian (1991), Díaz-Barriga y Hernández (2007) y Tobón (2006), entre otros. Con un enfoque epistemológico positivista, metodología cuantitativa, el tipo de investigación fue descriptiva, el diseño fue de campo, no experimental y transeccional. La población estuvo conformada por una muestra de 16 docentes y 82 estudiantes, adscritos a la carrera de educación en el área de castellano y literatura de los Institutos Universitarios de Tecnología del estado Trujillo. La información se recolectó mediante un cuestionario con escala tipo Likert, con cinco alternativas de respuesta; fue validado en su contenido por juicio de 7 expertos. La confiabilidad del instrumento se realizó utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach. El tratamiento estadístico se efectuó con el programa SPSS versión 19, utilizando la estadística descriptiva, se obtuvo como resultado que los docentes del área de Castellano y Literatura utilizan con moderada frecuencia las estrategias orientadas a promover el aprendizaje significativo, en la dimensión condiciones para el aprendizaje significativo se obtuvo alta presencia de estudiantes y docentes que afirman que casi siempre están dadas las condiciones para un aprendizaje significativo. En tal sentido se recomiendan estrategias de enseñanza con enfoque constructivista para promover el aprendizaje significativo en el área de castellano y literatura.

Palabras clave: estrategias docentes, aprendizaje significativo, castellano y literatura, estudiantes de educación.

RECIBIDO: 15/07/2014 ACEPTADO: 20/10/2014

Teaching Strategies for Promoting Significant Learning in the Area of Spanish and Literature

Abstract

The aim of this article is to disseminate the results of research whose purpose was to analyze teaching strategies for promoting significant learning in the area of Spanish and literature in the education major at the University Institutes of Technology, Municipality Valera Trujillo state. It was supported by the ideas of Ausubel, Novak and Hanessian (1991), Diaz-Barriga and Hernandez (2007) and Tobon (2006), among others. With a positivist epistemological approach and quantitative methodology, the type of research was descriptive with a non-experimental, cross-sectional, field design. The population consisted of a sample of 16 teachers and 82 students, assigned to the education major in the area of Spanish and literature at the University Institutes of Technology, State of Trujillo. Information was collected using a questionnaire with a Likert-type scale with five response alternatives, whose content was validated by the judgment of 7 experts. Reliability of the instrument was evaluated using Cronbach Alpha. Statistical analysis was performed with the SPSS program, version 19 software, using descriptive statistics. Results were that teachers in the area of Spanish and Literature used strategies designed to promote meaningful learning with moderate frequency; in the dimension conditions for significant learning, there was a high presence of students and teachers who affirm that the conditions for meaningful learning are almost always given. As such, teaching strategies with a constructivist approach are recommended to promote meaningful learning in the area of Spanish and literature.

Keywords: teaching strategies, meaningful learning, Spanish and literature, education students.

Introducción

La exigencia social e institucional en torno al trabajo académico, establecen el compromiso a los profesores a ubicarse desde otras perspectivas al ejercer la enseñanza, construyendo ambientes, espacios y tiempos estimulantes para el aprendizaje, particularmente en el área de castellano y literatura. De esta situación, surge la necesidad de abordar un proceso de aprendizaje que tenga continuidad, permanencia, rigor, funcionalidad, utilidad, alto sentido y significación, tanto en docentes como a estudiantes.

En este sentido, el trabajo en el aula debe ser placentero, donde se pueda disfrutar el proceso de enseñanza, sin convertirse en una tarea de aversión de lo que se enseña, haciendo de los espacios universitarios un lugar para aprender a expresarse libre y espontáneamente, con rigor y calidad, donde el docente se libere del programa extenso y tedioso, se plantee en su remplazo un plan flexible, intenso y de ruta significativa; que lleve a los estudiantes a alcanzar niveles de desarrollo para su entorno.

Desde esta perspectiva, es indispensable y prioritario, entrar con voluntad y fortaleza al mundo globalizado donde se exige que tanto docentes como estudiantes sean los verdaderos protagonistas de su historia, teniendo en cuenta el medio al

cual pertenece, donde se busque una identidad propia, teniendo como parámetros fundamentales, de acuerdo con Vera y col. (2012), el desarrollo de estrategias orientadas a aprender, a ser crítico, analítico e intérprete de su propia realidad, de esta manera convertirse en agentes participativos con autonomía, libres, responsables, capaces de afrontar los problemas cotidianos para hacer de su existencia, una vida digna, equitativa y solidaria con los grupos sociales.

Con referencia a lo anterior, es indispensable ubicar al estudiante en su verdadero contexto social, económico, político e ideológico, modificando la estructura curricular y la manera de construir conocimiento, partiendo de procesos reales y vivibles dejando atrás la memoria y repetición, esto es contextualizar los contenidos y relacionarlos con las necesidades de los estudiantes a fin de lograr aprendizajes significativos.

Resulta oportuno destacar, que existe una profunda preocupación sobre el bajo nivel presentado por los estudiantes cuando ingresan a la universidad y que en algunos casos lo arrastran hasta casi terminar la carrera, los profesores universitarios, generalmente expertos en las disciplinas específicas, manifiestan padecer las consecuencias por las dificultades de sus estudiantes, sin lograr concretar propuestas de formación que respondan a esta problemática.

Ante la situación planteada, es importante resaltar el poco énfasis en la actividad que despliega el estudiante universitario al leer para construir significado del texto, sobre lo cual, la lectura deja de convertirse en una concepción constructivista y en una actividad eminentemente social, limitando su capacidad de conocer, comprender, consolidar, analizar, sintetizar, aplicar, criticar, construir y reconstruir los nuevos saberes de la humanidad, para convertirse en una forma de aprendizaje importante donde el ser humano se forme una visión del mundo y se apropie de él por el conocimiento que le provee, dándole su propio significado.

Al respecto, Toronchik (2010, p. 56) señala: "los jóvenes universitarios no leen. Y escriben mal. Y tienen faltas de ortografía. No saben expresarse. No entienden, no pueden"; de allí que la mayoría de las explicaciones tienden a simplificar el problema, cargando la responsabilidad a los estudiantes por no esforzarse lo suficiente; a la televisión, las computadoras y los mensajes de texto, por distraerlos de lecturas más valiosas; y sobre una mala escuela secundaria, por prepararlos inadecuadamente para enfrentar la realidad universitaria.

Como puede observarse, la lectura constituye un acto para obtener información y ampliar el conocimiento, en ese sentido, cabe destacar las consideraciones de la UNESCO (2000, p. 183), al abordar la problemática mundial de la lectura, pues "los libros y el acto de leer constituyen los pilares de la educación y la difusión del conocimiento, la democratización de la cultura, así como la superación individual y colectiva de los seres humanos."

Sobre la base de las consideraciones expresadas, se hace prioritario crear, estimular y fomentar ambientes y espacios para la reflexión, el análisis, la crítica, gene-

ración de polémica, uso del conflicto, los acuerdos, la asunción de un nuevo sistema valorativo, Godoy (2013), para poder asegurar un aprendizaje significativo y funcional en el taller de lectura y escritura, pues se refieren solo al trabajo de la forma, partiendo del contenido, las ideas, el texto y sobre ese fondo darle sentido. En este procedimiento, se promoverá la búsqueda y uso del aporte de varias disciplinas, a través de estrategias dirigidas en gran medida a facilitar las experiencias de aprendizaje generadas con los estudiantes en función de sus necesidades cognitivas y de su contexto.

Al respecto, el informe presentado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE: 2000), plantea que en países como Colombia, Venezuela, Chile, Argentina, Brasil y Ecuador, los índices de lectura en la población han disminuido drásticamente en los años recientes; en Colombia por ejemplo, de acuerdo con una encuesta nacional, el 40% de los colombianos manifestaron no leer libros por falta de hábitos, otro 22% externo, no leen por falta de tiempo y dinero para comprar libros. Venezuela, por su parte, reconoce que si se compararan las capacidades lectoras de sus estudiantes con sus similares en Finlandia o los Estados Unidos, un 90% de los jóvenes venezolanos quedarían muy por debajo en las adquiridas por los Finlandeses y los Norteamericanos actualmente.

Sobre la base de los señalamientos anteriores, es importante resaltar el caso particular de Venezuela, donde existen estudios como los realizados por Arrieta et al (2006), en los cuales, se constataron algunos rasgos característicos de los estudiantes universitarios, relacionados con el área castellano y Literatura. Entre ellos, se destacan, el desconocimiento de las propias deficiencias en la lectura, tendencia a sub - vocalizar, es decir, a darle forma a los labios de acuerdo al punto de articulación fonético de las palabras iniciales de un texto.

En el mismo orden, el estudio de Godoy (2013), dirigido a determinar las estrategias de aprendizaje que utilizan los estudiantes en el taller de lectura y escritura de educación integral de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB), sede Ciudad Ojeda, obtuvo como resultado una media 2,03 para la variable estrategias de aprendizaje, ubicada en la categoría baja, indica que los estudiantes casi nunca utilizan las estrategias autorreguladoras, las cognitivas y los tipos de aprendizaje, por lo que recomendó la aplicación de estrategias de aprendizaje durante la lectura para desarrollar las competencias en lectura y escritura en los estudiantes.

De igual manera, es importante señalar el caso específico de los Institutos Universitarios de Tecnología del estado Trujillo, los cuales por medio de una revisión realizada en el departamento de registros estudiantiles se refleja un bajo rendimiento académico en el área de Castellano y Literatura convirtiéndose en uno de los problemas que actualmente tiene la universidad venezolana, por lo tanto para poder implementar políticas tendientes a mejorarlo, es necesario conocer las causas que determinan la existencia de un alto índice de estudiantes reprobados para los años 2011 y 2012.

Es evidente entonces, que las consideraciones descritas, buscan de manera particular, destacar la importancia del Área Castellano y Literatura en el proceso de formación académica desarrollado en los distintos Institutos de Educación Superior, pues la misma constituye una disciplina fundamental para todo nivel, con la cual los estudiantes, construyen, desarrollan y producen conocimientos, dándole significado a sus experiencias y sentido a los conocimientos de otros, generando un pensamiento crítico.

Bajo la perspectiva descrita, es necesario un contexto de aprendizaje que construya este proceso sobre los conocimientos previos y apoye el desarrollo de otras habilidades; es decir, un contexto que anime a desarrollar un enfoque profundo para la construcción del conocimiento centrado en procesos de aprendizaje significativo. En ese sentido, es necesario garantizar el aprendizaje permanente en los estudiantes y a lo largo de la vida, tal como lo afirman Vera y col. (2012), pues la vida académica no finaliza en el paso por la Universidad, sino que continúa a lo largo de toda la etapa vital. Un estudiante al finalizar su fase de formación Universitaria, ha de estar preparado para continuar su aprendizaje permanente, asumiendo su responsabilidad desde su autonomía personal.

En el marco de las consideraciones anteriores, implica que los docentes del área Castellano y Literatura en Educación Superior, deben disponer de variadas estrategias orientadas a fomentar en el estudiante el logro de aprendizajes significativos, entrenando a sus estudiantes en cuanto a su uso de forma sistemática y combinada, a fin de despertar su interés y motivación para mejorar su actividad en el aula a partir de la práctica de los contenidos adquiridos en las sesiones de clase, de allí que sea preciso identificar las estrategias docentes para promover el aprendizaje significativo.

Con referencia a lo anterior, se infiere que es necesario contribuir con el mejoramiento del uso de estrategias por parte de los docentes para promover aprendizajes significativos en un área de tanta relevancia como lo es Castellano y Literatura, considerada una disciplina fundamental en el proceso de formación integral, se requiere de una mejor interpretación y significado a su mundo considerando la base esencial de lo que es el lenguaje. En tal sentido el objetivo del estudio consistió en analizar las estrategias de enseñanza para promover el aprendizaje significativo en la carrera Educación en los Institutos Universitarios de Tecnología del Estado Trujillo.

Fundamentos teóricos

Estrategias de enseñanza

Las estrategias de enseñanza, según Díaz - Barriga y Hernández (2007, p. 141), "son procedimientos que el agente de enseñanza utiliza en forma reflexiva y flexible para promover el logro de aprendizajes significativos en los alumnos". Por lo tanto, son presentadas como medios o recursos para prestar la ayuda pedagógica necesa-

ria, las cuales se logran mediante tácticas que se utilizan para abordar y comprender más fácilmente lo que se está estudiando.

En tal sentido, todo docente debe utilizar estrategias para poder hacer frente a las diferentes asignaturas, disponiendo de los medios necesarios orientados a encaminar el desarrollo y perfeccionamiento del conocimiento en sus estudiantes; esto supone, enseñar a hablar bien, comprender fielmente lo escuchado, así como analizarlo y ponderarlo con espíritu crítico, ubicándose en un contexto especifico.

En este orden de ideas, las estrategias de enseñanza, son definidas por Teppa (2008), como los procedimientos, técnicas o recursos utilizados por el docente para promover los aprendizajes. Son utilizadas por el docente, con el fin de enseñar a sus alumnos más allá de informar. Por ello, las estrategias para el aprendizaje, son todas aquellas acciones ejercidas por los docentes, con el fin de fijar los conocimientos en los alumnos y así lograr al máximo, el objetivo del proceso enseñanza, el aprendizaje.

Siguiendo este orden de ideas, se hace necesario considerar varios aspectos esenciales para lograr el ajuste de la ayuda pedagógica, los cuales están referidos a tener presente las características generales de los aprendizajes (nivel de desarrollo cognitivo, conocimientos previos, factores motivacionales y otros); a la consideración del tipo de dominio y conocimiento en general, así como también, el contenido curricular por abordar; la intencionalidad o meta a lograr y las actividades cognitivas y pedagógicas.

Partiendo del reconocimiento que en los programas de las instituciones universitarias, los objetivos deben tener un cierto nivel de concretización apropiado, (grado de especificidad en su formulación) con la aceptación también de la función relevante que desempeñan en las actividades de planificación, organización y evaluación en la actividad docente. Para ello, de acuerdo con Díaz y Hernández (2010), las estrategias de enseñanza, deben ser entendidas como los procedimientos y arreglos que los agentes de la enseñanza utilizan de forma flexible y estratégica para promover el aprendizaje, mediante las estrategias preinstruccionales, coinstruccionales y postinstruccionales orientadas a la enseñanza para desarrollar la capacidad de relacionar los conocimientos previos con los nuevos conocimientos.

Las consideraciones anteriores, apoyan lo planteado por Fossi (2010), quien señala que el docente debe fortalecer las estrategias preinstruccionales, coinstruccionales y postinstruccionales como elementos determinantes del aprendizaje de los estudiantes, logrando que puedan aprovechar sus conocimientos en beneficio de su formación, según su objetivo, ver Cuadro 1.

En consecuencia, al intentar una clasificación consensual y exhaustiva de las estrategias para el aprendizaje resulta una tarea difícil, dado que los diferentes autores, las abordan desde una gran variedad de enfoques. Por ese motivo, para clasificarlas en función de qué tan generales o específicas. Tal como las presenta Pozo (2000), tomado de Fossi (2010), dos clasificaciones, en una de ellas se analizan las estrategias según el tipo de proceso cognitivo y fines perseguidos, como se observa en el cuadro 1.

Cuadro 1. Una clasificación de estrategias de aprendizaje

Proceso	Tipo de Estrategia	Finalidad u Objetivo	Técnica o Habilidad
Aprendizaje Memorístico	Recirculación de la información	Repaso simple	• Repetición simple y acumulación de información
Aprendizaje Significativo		Apoyo al repaso (seleccionar)	• Subrayar • Destacar • Copiar
	Elaboración	Procesamiento Simple	• Palabras clave • Rimas • Imágenes mentales • Parafraseo
		Procesamiento Complejo	• Elaboración de inferencias • Resumir • Analogías • Elaboración conceptual
	Organización	Clasificación de la información	• Uso de categorías
		Jerarquización y organización de la información	• Redes semánticas • Mapas conceptuales • Uso de estructuras textuales
Recuerdo	Recuperación	Evocación de la información	• Seguir pistas • Búsqueda directa de información. • Selección de información

Fuente: Pozo (2000), tomado de Fossi (2010).

Estrategias preinstruccionales

Las estrategias preinstruccionales son conceptualizadas por Díaz-Barriga y Hernández (2007), como la parte inicial que por lo general preparan y alertan al estudiante en relación a qué y cómo va a aprender (activación de conocimientos y experiencias previas pertinentes) y le permiten ubicarse en el contexto del aprendizaje. Estas estrategias pueden ser aquellas que permiten al docente antes de mediar el área, activar o generar en los estudiantes el conocimiento previo, así como orientar la atención permitiéndoles organizar la información efectiva y enunciar los objetivos requeridos para aprender los contenidos curriculares.

Por otra parte, es importante destacar que la aplicación de estrategias preinstruccionales, están destinadas a activar los conocimientos previos y negociar los contenidos en las sesiones de aprendizaje. Estas, se emplean dentro del aula con la

finalidad de apoyar el proceso de aprendizaje partiendo de la comunicación clara de los objetivos y su negociación, así como la exploración y activación de los conocimientos previos para lograr generar puentes cognitivos entre lo que ya sabe el participante y lo que debería conocer.

De acuerdo con lo anterior, Díaz-Barriga y Hernández (2010) señalan que se debe hacer buen uso de ellas, pues permiten la identificación previa de los conceptos centrales de la información, el conocer las expectativas del estudiante frente a lo que espera aprender y explorar los conocimientos previos pertinentes de los alumnos. Esto conlleva a deducir que las estrategias preinstruccionales permiten la activación en las estructuras cognitivas del participante con la finalidad de construir un conocimiento nuevo desde el conocimiento previo afianzado lo aprendido en todo momento comprendiendo en los participantes las intenciones educativas u objetivos planteados.

Estrategias coinstruccionales

Las estrategias coinstruccionales, según Díaz-Barriga y Hernández (2007), las definen como aquellas que apoyan los contenidos curriculares durante el proceso mismo de enseñanza o de la lectura del texto. Este tipo de estrategia, permitirán al docente desarrollar funciones relacionadas con el logro de un aprendizaje con comprensión; realizan las funciones de: detección de la información principal; conceptualización de contenidos; delimitación de la organización, estructura e interrelaciones entre dichos contenidos y mantenimiento de la atención y motivación durante la clase.

Es evidente entonces, que estas estrategias están orientadas a estructurar e interrelacionar los contenidos, y mantener la atención y motivación del participante, permitiendo a los docentes evaluar y fortalecer el aprendizaje, haciendo posible activar sus estructuras cognitivas existentes e integrar de manera dialógica el nuevo conocimiento. En efecto, Moreira (2010), señala que las estrategias coinstruccionales cubren funciones para que el aprendiz mejore la atención, detecte la información y conceptualización de los contenidos de aprendizaje, organice, estructure e interrelacione las ideas importantes, relacionadas con el logro de un aprendizaje con comprensión.

Por consiguiente, las estrategias coinstruccionales constituyen una herramienta que permiten al docente valorar y rediseñar estrategias educativas después que el contenido destinado a aprenderse ha sido expuesto al participante en su proceso educativo formativo. De allí, que la discusión guiada, el cuadro sinóptico, diagrama de árbol y los mapas conceptuales, son estrategias que ayudan a los estudiantes a formar una visión sintética, integradora e incluso crítica del material educativo. En otros casos, evaluar su propio aprendizaje y de esta manera potenciar el enlace entre conocimientos previos y la información aprendida.

Estrategias postinstruccionales

Las estrategias postinstruccionales, permiten al docente conocer hasta qué punto los estudiantes han entendido lo explicado y así poder evaluar si se han consolidado dichos conocimientos mediante las estrategias aplicadas, generándole una situación de logro y reto para él. Este tipo de estrategias, están destinadas a favorecer la comunicación y el aprendizaje; además reafirmar los conocimientos de los participantes al ser utilizados para constatar el aprendizaje, captación del tema o actividad tratada durante el desarrollo de las actividades de aprendizaje en uno o varios espacios contextuales

De igual manera, las estrategias postinstruccionales, según Díaz (2010), se presentan después del contenido que se ha de aprender permitiendo al estudiante formarse una visión sintética, integradora e incluso crítica del material; también le ayudan a valorar su propio aprendizaje. Algunas de las estrategias postinstruccionales más reconocidas son: preguntas intercaladas, recirculación, analogías, recuperación de información, resúmenes finales y mapas conceptuales, entre otras, que son desarrolladas a lo largo del desarrollo de esta fase.

Aprendizaje significativo

El aprendizaje significativo es conceptualizado por Ausubel y col. (2001), como el proceso, según el cual se relaciona un nuevo conocimiento o información con la estructura cognitiva del que aprende de forma no arbitraria y sustantiva o no literal. Esa interacción con la estructura cognitiva no se produce considerándola como un todo, sino con aspectos relevantes presentes en la misma, que reciben el nombre de subsumidores o ideas de anclaje. Es decir, son los puentes que tiende el docente como estrategia para enlazar el conocimiento previo con la nueva información.

Al respecto, Díaz-Barriga y Hernández (2007, p. 39), consideran como aprendizaje significativo "aquel que conduce a la creación de estructuras de conocimientos mediante la relación sustantiva entre la nueva información y las ideas previas de los alumnos". Asimismo señalan: que "la función central del docente consiste en orientar y guiar la actividad mental constructiva de sus estudiantes a quienes proporcionará una ayuda pedagógica ajustada a su competencia". Esto ayudará al estudiante a aprender significativamente, solucionar problemas cuando se le demande o recordar algún contenido de aprendizaje. En tal sentido existen tres tipos de aprendizaje

Aprendizaje de representaciones.

El aprendizaje de representaciones, consiste en la asignación de significados a símbolos con sus referentes, ya sean objetos, eventos o conceptos, en este caso el significado de ese eventos se convierte en equivalente al evento que el estudiante percibe en ese momento. Ausubel y col. (1991, p. 53), señalan que:

> …Aprender el significado de palabras aisladas, denota aprender lo que éstas representan. Significa aprender que los símbolos particulares representan o son significativamente equivalentes a los referentes específicos…es muy conveniente saber representar el nuevo concepto aprendido como una sola palabra de significados equivalentes a este, pero aprender lo que significa el concepto mismo. Que en efecto consiste en aprender cuáles son sus atributos de criterio, implica un tipo muy diferente de aprendizaje significativo.

Lo anteriormente expuesto, indica que no se trata de una simple asociación entre el símbolo y el objeto, sino establecer una relación de manera significativa y no arbitraria, indicando que el significado forma parte del esquema mental del estudiante, donde puede representar los atributos presentes en un objeto, de tal manera que al identificar los atributos, podrá elaborar representaciones significativas del objeto de interés.

Por consiguiente, según Martínez (2004), simbolizan la misma cosa para el estudiante; no se trata de una simple asociación entre símbolos, objetos, sino que el estudiante los relaciona de manera relativamente sustantiva, mas no arbitraria, como una equivalencia representacional con los contenidos relevantes existente en su estructura cognitiva. Lo más importante, es resaltar el valor que tiene para estimular las estructuras cognitivas de los estudiantes, a fin de poder construir sus propios esquemas de conocimientos y finalmente mejore la comprensión de los conceptos, logrando aprendizajes significativos.

Aprendizaje de conceptos

Los conceptos son definidos por Ausubel y col. (1991, p. 61), como "objetos, eventos, situaciones o propiedades que poseen atributos de criterio comunes y que se designan mediante algún símbolo o signo". En la formación de conceptos, los atributos de criterio del mismo, se adquieren a través de la generación de hipótesis, su comprobación y generalización, teniendo en cuenta las relaciones que establece el estudiante entre los conocimientos previos y los elementos asimilados en la clase, que le permitan hacer abstracciones características en los objetos y hechos tratados; se infiere que los atributos de conceptos nuevos, se pueden definir por medio del uso de los referentes existentes en nuevas combinaciones disponibles en su estructura cognitiva.

Sobre este tipo de aprendizaje Ausubel (2001, p. 58), establecen que los conceptos "son imágenes mentales que provocan las palabras o signos con los que se expresan regularidades"; puede agregarse que un concepto es una clasificación de ciertas jerarquías referidas a eventos, objetos o situaciones, a cada una de ellas se les asigna un nombre que expresa el concepto, algunos pueden ser de manera general y otros inclusivos, ayudan a estructurar un concepto más amplio, mediante la formación y asimilación en la construcción de conocimientos, los atributos de criterio (características), se adquiere a través de la experiencia directa, en sucesivas etapas de formación.

De acuerdo con las consideraciones anteriores, Acosta y Acosta (2010), plantea que los conceptos son construcciones o imágenes mentales, por medio de las cuales comprendemos las experiencias que emergen de la interacción con nuestro entorno a través de su integración en clases o categorías relacionadas con los conocimientos previos, cuando el individuo adquiere un concepto y es capaz de otorgarle significado a un contenido, donde comprender sería equivalente al discernimiento.

Aprendizaje de proposiciones.

El aprendizaje de proposiciones, se genera mediante la integración de los significados nuevos que surgen después de relacionar e interactuar palabras y expresiones en los ejercicios o actividades de aprendizaje potencialmente significativas con ideas pertinentes de la estructura cognitiva del estudiante, originando una idea nueva que se expresa en forma de oración con significado en su estructura expresiva, dados por la relación pertinente entre las estructuras cognitivas existentes de antemano y las logradas en el nuevo conocimiento. Este hecho da lugar a otras ideas que engloban en forma declarativa el conjunto de ideas formadas en el ejercicio, formando proposiciones con nuevos significados. Al respecto, Ausubel, y col. (1991, p. 53), manifiestan que:

> …el verdadero aprendizaje de proposición verbales, es aprender el significado de una idea compuesta en el sentido que: a) se genera la proposición combinando o relacionando unas con otras palabras individuales, cada una de las cuales representan un referente unitario y b) las palabras individuales se combinan de tal manera que la idea resultante es más que la suma de los significados, constituyen los componentes de las palabras individuales. Es obvio, que antes de aprender los significados de proposiciones verbales, se debe conocer primero los significados de sus términos componentes o lo que estos representan.

Atendiendo a las consideraciones anteriores, el aprendizaje de proposiciones se da cuando el estudiante es capaz de expresar proposiciones verbalmente con la construcción final de nuevo significado que aprende; según Cañas (2009), las proposiciones son oraciones sobre algún objeto o acontecimiento del universo (un concepto), ya sea natural o hecho por el hombre, es decir son dos o más conceptos conectados mediante palabras o frases de enlace para formar una declaración con sentido.

Como puede apreciarse, este tipo de aprendizaje va más allá de la simple asimilación de lo que representan las palabras, combinadas o aisladas, lo cual exige captar el significado de las ideas expresadas en forma de proposiciones. Para Ausubel y col. (1991), el aprendizaje de proposiciones implica la combinación y relación de varias palabras cada una de las cuales constituye un referente unitario, luego estas se combinan de tal forma que la idea resultante es más que la simple suma de los significados de las palabras componentes individuales, produciendo un nuevo aprendizaje asimilado por la estructura cognoscitiva del estudiante.

Metodología

La investigación se realizó en el marco del enfoque epistemológico positivista, el cual de acuerdo a Vieytes (2004), se sustenta en el método científico cuyo propósito es llegar a medir las características del fenómeno en estudio con el fin de generar o verificar principios que describen o explican un problema; fue de tipo descriptivo, por cuanto se orientó a la recolección de información relacionada con el análisis de las estrategias de enseñanza para la promoción del aprendizaje significativo en el área de castellano y literatura en la carrera de educación en los Institutos Universitarios de Tecnología del estado Trujillo, tal como afirman Hernández y col. (2010), la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo tendencias de un grupo o población.

El diseño fue de campo, pues el estudio se realizó en el lugar donde ocurren los acontecimientos, es decir, en los docentes y estudiantes del área de Castellano y Literatura en la carrera de educación de los Institutos Universitarios de Tecnología del estado Trujillo, fue no experimental porque no se intervino la variable de estudio: estrategias de enseñanza para la promoción del aprendizaje significativo en el área de castellano y literatura en la carrera de educación en los Institutos Universitarios de Tecnología, y fue transversal por que los datos se recolectaron en un único momento.

A los efectos de este estudio, la población se constituyó por 16 docentes y 480 estudiantes del área de Castellano y Literatura de la carrera de Educación del institutos Universitarios de Tecnología del estado Trujillo, (Mario Briceño Iragorry, José Gregorio Hernández y Rodolfo Loero Arismendi), durante el segundo periodo de 2013, para calcular la muestra se aplicó la fórmula de Sierra Bravo (2005) y se obtuvo la muestra de 82 estudiantes; en definitiva la población se constituyó por 16 docentes y 82 estudiantes del área de Castellano y Literatura, para la recolección de la información se diseñó un instrumento, con 45 ítemes y de cinco alternativas de respuesta (Siempre, Casi Siempre, A veces si a veces no, Casi Nunca y Nunca).

El mencionado instrumento, se sometió a validez de contenido por juicio de siete expertos y la confiabilidad se obtuvo mediante una prueba piloto aplicada a 12 estudiantes del doctorado con características similares a la muestra del estudio, los datos se procesaron con el método Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0,969; considerado altamente confiable para su aplicación, la data se procesó con la estadística descriptiva, a través del Programa Estadístico SPSS. V.19; se utilizó la frecuencia y la media como medida de tendencia central, para interpretar los resultados se elaboró un baremo (ver Cuadro 2) que permitió analizar y confrontar los resultados con la teoría.

Cuadro 2. Baremo de Interpretación de los datos

Valor	Respuesta	Intervalo	Categoría
1	Nunca	1.00 á × ñ 1.80	Muy Baja Presencia
2	Casi Nunca	1.81 á × ñ 2.60	Baja Presencia
3	Algunas veces si/no	2.61 á × ñ 3.40	Moderada Presencia
4	Casi Siempre	3.41 á × ñ 4.20	Alta Presencia
5	Siempre	4.21 á × ñ 5.00	Muy Alta Presencia

Fuente: Elaboración propia.

Resultados

Los resultados se organizaron tomando en cuenta las estrategias de enseñanza preinstruccionales, coinstruccionales y postinstruccionales con sus indicadores, así como del aprendizaje significativo con sus respectivos indicadores y los valores obtenidos. Para el análisis de los resultados obtenidos del estudio sobre las estrategias de enseñanza para la promoción del aprendizaje significativo en el área Castellano y Literatura en la carrera de educación en los Institutos Universitarios de Tecnología del estado Trujillo; se tomó como referencia el baremo para la interpretación de los resultados, tal como se observa en la Tabla 1.

A continuación, se presenta en la Tabla 1, los resultados obtenidos en la variable: estrategias de enseñanza; en ella se evidencia un valor promedio de 3.20, ubicada en la categoría moderada; esto evidencia que tanto para los docentes como los estudiantes solo algunas veces si algunas veces no, se aplican las estrategias preinstruccionales, coinstruccionales y postinstruccionales, a pesar de poseer para el docente una relevancia en el desarrollo efectivo de los objetivos propuestos en las actividades educativas.

Tabla 1. Variable: Estrategias de enseñanza

Variable Estrategia de Enseñanza												
Dimensiones	Estrategias Preinstruccionales				Estrategias Coinstruccionales				Estrategias Postinstruccionales			
Indicadores		I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12
N	Validos	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media (X)		2.69	3.27	2.68	3.16	2.78	3.11	3.29	3.58	3.45	3.88	3.47	3.10
Media (X) intra-grupo		2.95				3.192				3.4775			
Cierre de la Variable		Media (X): 3.20											
Categoría interpretativa		Moderada Presencia											

Fuente: Elaboración propia (2013).

Las estrategias preinstruccionales tienen menor posicionamiento, mientras las coinstruccionales se ubican en la categoría alta y poseen mayor posicionamiento en la variable; estos resultados no coinciden con los obtenidos por Fossi (2010), donde las estrategias preinstruccionales, coinstruccionales y postinstruccionales, son elementos determinantes del aprendizaje de los estudiantes, pues logran aprovechar sus conocimientos en beneficio de su formación. En tal sentido, para Díaz-Barriga y Hernández (2007), las estrategias de enseñanza son procedimientos, pasos, operaciones o destrezas, empleadas en forma consciente, controlada, intencional y flexible para que el estudiante aprenda significativamente y solucione problemas.

En lo que respecta a las estrategias preinstruccionales, se obtuvo como resultado, una media de 2.953, ubicada en la categoría moderada presencia; estos resultados evidencian que para ambos grupos Estudiantes (E) y Docentes (D), solo algunas veces sí, algunas veces no; se aplican estrategias dirigidas a activar conocimientos previos, orientar la atención, organizar la información y enunciar los objetivos de aprendizaje en estudiantes. Ver Tabla 2.

Con base en los resultados obtenidos en la Tabla 2, se puede afirmar que no coinciden con lo planteado por Díaz (2010), para quien las estrategias preinstruccionales permiten preparar y alertar al estudiante en relación a qué y cómo va a aprender, lo ubican en el contexto del aprendizaje. Particularmente, se obtuvo una media de 2,69 para las estrategias dirigidas a activar conocimientos previos, ubicada en la categoría moderada, con el menor posicionamiento en la dimensión, mientras la orientación de la atención de los estudiantes obtuvo 3,275 en la categoría modera-

Tabla 2. Estrategias preinstruccionales

Dimensión		Estrategias Preinstruccionales							
Indicadores		Activar Conocimientos Previos		Orientar la Atención de los Alumnos		Organizar la Información		Enunciación de Objetivos	
Grupos		E	D	E	D	E	D	E	D
N	Validos	82	16	82	16	82	16	82	16
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media (X)		2.25	3.12	2.88	3.67	2.47	2.98	2.79	3.54
Mediana		2.000	3.000	2.33	3.66	1.33	2.83	3.00	3.66
Moda		2.0	3.0	2.0	3.67	1.3	2.33	1.67	4.33
Media (X) intra-grupo		2.69		3.275		2.726		3.165	
Cierre de la dimensión		Media (X): 2.953							
Categoría interpretativa		Moderada Presencia							

Fuente: Elaboración propia (2013).

da, con el mayor posicionamiento. Este resultado, requiere que los docentes desarrollen acciones prácticas destinadas a influir o provocar aprendizajes con propósitos determinados.

En cuanto a los indicadores organización de la información y enunciación de objetivos, se evidencia en las respuestas emitidas por los docentes y estudiantes un promedio de 2,726 y 3,165; afirmando que para ambos grupos encuestados a veces sí, a veces no; es importante propiciar situaciones de aprendizaje que permitan la participación activa de los estudiantes, así como la generación de sus conocimientos previos, requeridos para los temas tratados en clase, con el propósito de identificar, ideas, conceptos, ejemplos, entre otros, sobre la temática a tratar.

Los resultados expuestos en la tabla 2, concuerdan con los resultados de Briceño (2010), el cual obtuvo en su estudio, un moderado uso de estrategias preinstruccionales, por lo que propone la necesidad de reforzar de manera permanente estrategias para obtener aprendizajes significativos, considerando que éstas tienen implicaciones prácticas importantes en el rendimiento de los estudiantes. De igual manera, Ocando (2009), resalta la necesidad de fortalecer la formación académica de los docentes universitarios para poder mejorar el rendimiento en los estudiantes variados recursos didácticos a fin de generar aprendizajes significativos.

A continuación se muestra la Tabla 3, donde se presentan los resultados emitidos por estudiantes y docentes para las estrategias coinstruccionales; discusión guiada, cuadro sinóptico, diagrama de árbol y mapas conceptuales, utilizadas en la asignatura Castellano y Literatura de la carrera de Educación en los Institutos Universitarios de Tecnología del estado Trujillo.

Tabla 3. Estrategias coinstruccionales

Dimensión Estrategias Coinstruccionales									
Indicadores		Discusión Guiada		Cuadro Sinóptico		Diagrama de Árbol		Mapas Conceptuales	
Grupos		E	D	E	D	E	D	E	D
N	Validos	82	16	82	16	82	16	82	16
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media (X)		2.56	3.00	3.29	2.93	3.56	3.02	4.02	3.14
Mediana		2.66	3.00	4.00	2.66	4.00	3.16	4.00	3.16
Moda		2.67	3	4	2.67	4	3.33	4	2.67
Media (X) intra-grupo		2.78		3.11		3.29		3.58	
Cierre de la dimensión		Media (X): 3.19							
Categoría interpretativa		Moderada Presencia							

Fuente: Elaboración propia (2013).

En cuanto a los resultados para las estrategias coinstruccionales, se obtuvo una media de 3.19; ubicada en la categoría moderada frecuencia de uso, afirmando los encuestados que algunas veces sí, algunas veces no, aplican estrategias coinstruccionales vinculadas con la discusión guiada, cuadro sinóptico, diagrama de árbol y mapas conceptuales. Estos resultados, no coinciden con lo planteado por Díaz-Barriga y Hernández (2007), sobre las estrategias coinstruccionales, las cuales apoyan los contenidos curriculares durante el proceso de enseñanza en tanto que facilitan la detección de la información, conceptualización de contenidos, su estructuración e interrelación, a fin de ser reforzadas durante el proceso de enseñanza a fin de promover el logro de aprendizajes significativos en los estudiantes.

En lo que respecta al indicador discusión guiada, los resultados revelan una media de 2.78, ubicada en la categoría moderada, con el menor posicionamiento en las estrategias coinstruccionales, señalando que algunas veces propician o fomentan la participación activa de los estudiantes en clases sobre temas de interés en un ambiente de confianza y libertad. El uso de mapas conceptuales obtuvo una media de 3.58; ubicada en la categoría alta y con el mejor posicionamiento

Los resultados expuestos en la tabla 3, no coinciden con lo expresado por Vera y col. (2012), quienes las consideran, como estrategias que permiten involucrar al estudiante de manera activa en el proceso de enseñanza y de aprendizaje, por cuanto permite el desarrollo del pensamiento crítico, favorece la participación activa, a través del uso de preguntas y sugerencias motivantes, a partir del desarrollo de un tema mediante un intercambio informal de ideas, opiniones e información, propiciando la discusión, en un clima de respeto y apertura en el aula de clase.

En cuanto al indicador mapas conceptuales, se obtuvo una media para las respuestas de docentes y estudiantes de 3.58, ubicada en la categoría alta, obtuvo el mayor posicionamiento en la estrategias coinstruccionales, indicando que casi siempre emplean los mapas conceptuales, como estrategia para ilustrar partes claves de un tema, construcción de conceptos y sus relaciones a fin de facilitar la realización de síntesis. Este resultado, coincide con Moreira (2010), quien manifiesta que los mapas conceptuales, representan un recurso didáctico para indicar relaciones entre conceptos, o entre palabras usadas, permiten establecer la secuencia de operaciones que implica la realización de síntesis, facilitando la comprensión del contenido objeto de estudio.

Para los indicadores cuadro sinóptico y diagrama de árbol, se obtuvo una media de 3,11, y de 3,29, respectivamente, ubicados en la categoría moderada frecuencia, indicando que algunas veces sí algunas veces no, emplean el diseño de cuadros para organizar núcleos significativos relacionados con temas de interés. Estos resultados no coinciden con Yepez (2011), quien considera que se elaboran estableciendo las relaciones jerárquicas de arriba hacia abajo o de abajo hacia arriba entre un concepto y sus subordinados mediante líneas, por lo que constituyen organizadores alternativos a otras formas de representación gráfica. Por otra parte, el diagrama de árbol es un método gráfico que permite identificar todas las partes necesarias para alcanzar algún objetivo final, ubicando las mejores opciones para la solución de problemas.

Seguidamente se muestra la Tabla 4, donde se presentan los resultados emitidos por estudiantes y docentes para las estrategias postinstruccionales; estrategias de recirculación, analogías, de recuperación y resúmenes, utilizadas en la asignatura Castellano y Literatura de la carrera de Educación en los Institutos Universitarios de Tecnología del estado Trujillo.

El resultado para las estrategias postinstruccionales, se obtuvo una media de 3.47 ubicado en la categoría de alta presencia, indica que casi siempre se emplean estrategias de recirculación, analogías, estrategias de recuperación y resúmenes; a fin de orientar y promover el aprendizaje en los estudiantes, durante el proceso de enseñanza en la asignatura de castellano y literatura en los institutos universitarios de tecnología. Los resultados para las estrategias postinstruccionales, coinciden en alto nivel con lo planteado por Díaz (2010), pues las mismas se presentan después de procesado el contenido y le permiten al alumno formar una visión sintética, integradora, así como valorar su propio aprendizaje, reafirman los conocimientos de los estudiantes al ser utilizadas para constatar el aprendizaje, captación del tema o actividad tratada.

En cuanto al indicador estrategia de recirculación, se obtuvo una media en las respuestas de los encuestados de 3.45, ubicado en la categoría alta presencia y con el menor posicionamiento, indican que casi siempre utilizan este tipo de estrategia haciendo repeticiones de manera reiterada durante todo el proceso para que los estudiantes obtengan un mejor aprendizaje; el uso de analogías con una media de 3,88 ubicado en alta frecuencia de uso con el mayor posicionamiento, indican que casi siempre se proporcionan explicaciones adicionales sobre las formas de representación de objetos conocidos con los nuevos que se requieren aprender, utilizando ilustraciones para presentar al estudiante cada uno de los contenidos que forman parte de la cátedra.

Tabla 4. Estrategias postinstruccionales

Dimensión Estrategias Postinstruccionales								
Indicadores	Estrategia de Recirculación		Analogías		Estrategias de Recuperación		Resúmenes	
Grupos	E	D	E	D	E	D	E	D
N Validos	82	16	82	16	82	16	82	16
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media (X)	3.56	3.35	3.82	3.95	3.82	3.12	3.30	2.91
Mediana	4.00	3.33	4.00	4.00	4.00	3.33	4.00	3.00
Moda	4.0	3.67	4	3.67	4	3.33	4	3.67
Media (X) intra-grupo	3.455		3.88		3.47		3.105	
Cierre de la dimensión	Media (X): 3.4775							
Categoría Interpretativa	Alta Presencia							

Fuente: Elaboración propia (2013).

Este resultado es congruente con lo planteado por Teppa (2008), donde las estrategias de recirculación también llamadas de repetición son consideradas como las más primitivas y definidas como aquellas donde el procedimiento básico es el repaso, el cual consiste en volver a repetir una y otra vez la información que se ha de grabar inconscientemente en la memoria a largo plazo, permitiendo conseguir un aprendizaje tal cual como se desee. De igual manera Díaz y Hernández (2007), señalan que las analogías se manifiestan cuando 2 o más objetos, ideas, conceptos o explicaciones son similares en algún aspecto; y cuando un individuo extrae una conclusión acerca de un elemento desconocido sobre la base de su parecido con algo que le es familiar.

En relación a los indicadores estrategias de recuperación, evidencia una media de 3,47 ubicada en alta, indica que casi siempre utiliza este tipo de estrategia para buscar información almacenada en la memoria a largo plazo a fin de facilitar la búsqueda de elementos relacionados y reutilizar dicha información. Mientras que el uso de resúmenes obtuvo una media de 3,10 ubicado en moderada presencia, indica que algunas veces solicitan al final de las actividades de aprendizajes un resumen sobre el tema desarrollado a objeto de verificar el logro obtenido por los estudiantes. Los resultados no coinciden con lo expresado por Pozo (2000), quien señala que permiten optimizar la búsqueda de información almacenada en la memoria a largo plazo (episódica o semántica), la cual es recuperada por medio de estrategias que permite la reutilización de dicha información.

El resultado para el indicador resúmenes, fue de 3.10 ubicado en la categoría moderada presencia en su uso, no coincide con Tobón (2006), pues su uso constituye una práctica muy difundida en todos los niveles educativos especialmente con el empleo de resúmenes del material que se ha de aprender. Es una versión breve del contenido que habrá que aprenderse, donde se enfatizan los puntos sobresalientes de la información, permite al estudiante ubicarse dentro de la estructura del material a fin de facilitarle su aprendizaje por efecto de la familiarización con el contenido, de la misma manera lo puede vincular con el contexto del estudiante.

Para el diagnostico de los tipos de aprendizaje significativo que presentan los estudiantes en la asignatura Castellano y Literatura de la Carrera Educación en los Institutos Universitarios de Tecnología del Edo. Trujillo, se presentan los siguientes resultados (Ver Tabla 5).

Para los tipos de aprendizaje significativo, se obtuvo una media general de 3.035, ubicada en la categoría moderada presencia, significa que algunas veces se involucra la modificación evolucionada de la nueva información, así como la estructura cognoscitiva envuelta en el aprendizaje. Este resultado no coincide con Ausubel y col. (2001), pues el aprendizaje significativo, consiste en enseñar para aprender a aprender de una forma autónoma e independiente, al mismo tiempo se les facilita una guía para controlar la manera como se realizan dichos procesos, respondiendo con una actitud positiva ante las diversas actividades y tareas propuestas en el aula, aplicadas en el contexto.

Tabla 5. Tipos de aprendizaje significativo

Dimensión Tipos de Aprendizaje Significativo						
Indicadores	Aprendizaje de Representaciones		Aprendizaje de Conceptos		Aprendizaje de Proposiciones	
Grupos	E	D	E	D	E	D
N Validos	82	16	82	16	82	16
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media (X)	3.36	3.16	3.44	3.04	2.72	2.52
Mediana	3.33	3.000	3.33	3.000	3.00	3.000
Moda	4.00	3.0	3.67	3.0	3.33	3.0
Media (X) intra-grupo	3.245		3.24		2.62	
Cierre de la dimensión	Media (X): 3.035					
Categoría Interpretativa	Moderada Presencia					

Fuente: Elaboración propia (2013).

Con respecto al indicador aprendizaje de representaciones, se evidencia una media de 3,24, ubicado en la categoría moderada presencia, significa que algunas veces utiliza esta estrategia para ayudar a que los estudiantes interpreten, aprendan significados de palabras aisladas a objeto de que éstos capten mejor la información. Este resultado no coincide con Martínez (2004), pues el aprendizaje por representaciones permite resaltar el valor que tiene estimular las estructuras cognitivas de los estudiantes, a fin de poder construir sus propios esquemas de conocimientos y mejorar la comprensión de los conceptos, coadyuvan a mejorar el aprendizaje.

En cuanto al Indicador aprendizaje de conceptos, se evidencia una media de 3,24, ubicado en la categoría moderada presencia, indicando que casi siempre aplica este aprendizaje, pues promueve la generación de hipótesis para ser comprobadas por los estudiantes sobre hechos tratados en clase, así como revisar la manera como establecen relaciones entre conceptos, a partir de experiencias que emergen de su interacción con el entorno para facilitar el aprendizaje. Este resultado no coincide con Ausubel y col. (1991; p.47), pues un estudiante adquiere un concepto cuando "es capaz de establecer relaciones con conocimientos previos", es decir, a medida que el estudiante aumenta su vocabulario, puede ir adquiriendo nuevos conceptos mediante el proceso de asimilación conceptual.

Con relación al indicador aprendizaje de proposiciones, se obtuvo una media de 2.62, ubicado en la categoría de baja presencia, indicando que casi nunca el docente toma en consideración la elaboración de conceptos combinando palabras aportadas por el grupo, es decir, ideas propias para elaborar proposiciones verbales

a partir de las ideas, conocimientos existentes y los nuevos en el desarrollo de las actividades en las clases del área de castellano y literatura.

Estos resultados discrepan con lo expresado por Ausubel, y col. (1991), quienes señalan que un auténtico aprendizaje de proposiciones implica la combinación y relación de varias palabras cada una de las cuales constituye un referente unitario; luego éstas se combinan de tal forma que la idea resultante es más que la simple suma de los significados de las palabras componentes individuales, produciendo un nuevo aprendizaje asimilado por la estructura cognoscitiva.

Conclusiones

Con relación al objetivo orientado a analizar las estrategias de enseñanza para la promoción del aprendizaje significativo en el área Castellano y Literatura de la carrera Educación en los Institutos Universitarios de Tecnología del estado Trujillo, se concluye que existe uso moderado de las estrategias de enseñanza, pues los docentes a veces utilizan las preinstruccionales y coinstruccionales, con estas se emplean los contenidos, objetivos, mientras que utilizan en alta proporción las estrategias postinstruccionales, donde se destaca el uso de analogías, que constituye un componente fundamental del proceso de enseñanza, dirigida a lograr los objetivos en la asignatura.

En cuanto a las estrategias preinstruccionales y coinstruccionales utilizadas en el área castellano y literatura de la carrera de educación en los Institutos Universitarios de Tecnología del estado Trujillo, se evidenció un moderado uso de las mismas, indica que los docentes deben desarrollar acciones en su práctica de enseñanza destinadas a promover el aprendizaje, mediante acciones que relacionen lo que el estudiante sabe con lo requerido en los objetivos de la asignatura, a fin de apoyar el aprendizaje de los contenidos curriculares para el logro de aprendizajes significativos.

En lo que concierne a las estrategias postinstruccionales, se concluye al identificar su uso, que existe alta frecuencia en su empleo cuando hacen énfasis en la recirculación de información, hacen analogías, recuperan información y solicitan elaborar resúmenes de las actividades de aprendizaje, pues le permiten al estudiante formarse una visión sintética, integradora, holística y valorar su propio aprendizaje, mediante actitudes en la interacción comunicativa.

Con relación a los tipos de aprendizaje significativo que presentan los estudiantes en el área Castellano y Literatura de la carrera de educación en los Institutos Universitarios de Tecnología del estado Trujillo, se concluye que es moderado, indicando que a veces se conduce a la creación de conocimientos, mediante la relación sustantiva entre las ideas previas del estudiante con la nueva información, mediante ayudas proporcionadas de acuerdo con sus competencias cognitivas para resolver una actividad determinada.

En cuanto a los resultados para los tipos de aprendizaje significativo en los estudiantes universitarios, se concluye que tienen moderada frecuencia, pues algunas

veces se involucra la modificación evolucionada de la nueva información con otra existente en la estructura cognoscitiva del que aprende, por el contrario, sólo el aprendizaje mecánico es la simple conexión, arbitraria y no sustantiva; en ese mismo sentido, el alumno aprende un contenido, concepto, valor cuando es capaz de atribuirle significado, por lo que se amerita sean reforzados de manera permanente.

Por consiguiente, es necesario que los docentes dispongan de varias estrategias de enseñanza por los beneficios que aportan a lo largo de todos sus estudios universitarios. La enseñanza llevada a cabo con estrategias atractivas, novedosas y motivadoras, les permitirá obtener aprendizajes significativos, además de desarrollar la creatividad, el trabajo en grupos, con actividades gratificantes, para mantenerse a la vanguardia de las innovaciones educativas y lograr una verdadera autorrealización.

Referencias bibliográficas

Acosta, S. y Acosta, R. (2010). Los mapas conceptuales y su efecto en el aprendizaje del conocimiento biológico. **OMNIA** Año 16, N° 2, pp. 209 - 225. Disponible en: http://revistas.luz.edu.ve/index.php/omnia/article/viewFile/5561/5362.

Arrieta B.; Batista, J.; Meza, R. y Meza D. (2006). La comprensión lectora y la redacción académica como centro del currículum. **Revista acción pedagógica** N°15 Pp. 94-98. Universidad Nacional Experimental Libertador (UPEL). Caracas. Venezuela.

Ausubel, D.; Novak, J., y Hanesian, H. (1991). **Psicología educativa. Un punto de vista cognoscitivo.** Editorial Trillas. México.

Ausubel, D.; Novak, J., y Hanesian, H. (2001). **Estrategias para un aprendizaje significativo.** Editorial Mc Graw Hill. México.

Briceño, R. (2010). La gimnasia cerebral como estrategia para el aprendizaje significativo. Tesis Doctoral no publicada. Doctorado Ciencias de la Educación. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Maracaibo. Venezuela.

Cañas, A. (2009). ¿Qué son las proposiciones? desde la perspectiva de los mapas conceptuales. Institute for Human and Machine Cognition. http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1270863819812_1879781198_24853/.

Díaz-Barriga, F., y Hernández, G. (2007). **Estrategias docentes para un aprendizaje significativo.** 2da. Edición. Mc Graw Hill, México.

Díaz-Barriga, F., y Hernández, G. (2010). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. **Una interpretación constructivista**. Mc Graw Hill, Quinta edición. México.

Díaz, C. (2010). Aprendizaje significativo de Ausubel. Disponible en: http://claudiadiazlaredo.blogspot.com/2010/08/aprendizaje-significativo-de-ausubel.html

Fossi, M. (2010). Estrategias instruccionales para optimizar el aprendizaje significativo en el área Algorítmica de las Universidades del Municipio Maracaibo. http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093734/cap02.pdf

Godoy, L. (2013). Estrategias de aprendizaje que utilizan los estudiantes en el taller de lectura y escritura de Educación Integral de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Trabajo de grado no publicado. Programa Postgrado. Maestría Docencia para

Educación Superior. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Cabimas, Venezuela.

Hernández, R.; Fernández, C., y Baptista, P. (2010). **Metodología de la investigación.** 4ta Edición. Mc Graw Hill. México.

Martínez, E. (2004). Estrategias de enseñanza basadas en un enfoque constructivista. Revista Ciencias de la Educación. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Carabobo. Año 4. Vol. 2 N° 24 Pp. 69-90 Disponible en: http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a4n24/4-24-4.pdf.

Moreira, M. (2010). Mapas conceptuales y aprendizaje significativo Instituto de Física, Universidad Federal de Río Grande del Sur (UFRGS), Brasil. http://www.if.ufrgs.br/~moreira/mapasesp.pdf

Ocando, J. (2009). Formación Académica del Docente Universitario y las Estrategias para Promover el Aprendizaje Significativo. Tesis Doctoral no publicada. Doctorado Ciencias de la Educación. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Maracaibo. Venezuela.

OCDE (2000). Organización para la cooperación y el desarrollo económico. Programmed for International Student Assessment. Reading, mathematical and scientific literacy. París: OECD. 2000.

Pozo, J. (2000).**Las Estrategias de Aprendizaje. Desarrollo psicológico y educación.** Editorial Alianza. Madrid. España.

Sierra Bravo, R. (2005). **Tesis doctorales y trabajos de investigación científica.** Editorial Thomson Quinta edición. España.

Teppa, S. (2008). Desarrollo del aprendizaje creativo y el pensamiento crítico a través de la investigación-acción participativa y el "contacto con la comunidad". IV Jornadas de Investigación e Innovación Educativa. "Creatividad e Innovación en Contextos Socioeducativos de Cambios". 30 Y 31 de octubre 2008. México.

Tobón, S. (2006). Formación basada en competencias. **Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica**. ECOE Ediciones. 2da Edición. Bogotá. Colombia.

Toronchik, J. (2010) Entrevista "La Universidad que Queremos" FEVAL Universidad Valle del Momboy. Estado Trujillo Venezuela.

UNESCO (2000). Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. Foro Mundial Sobre la Educación. Dakar, Senegal.

Vera, L.; Gómez, M.; Acosta, Y. y Perozo, L. (2012). La docencia en el marco de la responsabilidad social universitaria. **Revista Opción**. Año 28, Nº 68. Maracaibo Venezuela. Pp. 257 – 272.

Vieytes, R. (2004) Metodología de la Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad. Epistemología y técnicas. Primera edición. Buenos Aires. Argentina. http://es.scribd.com/doc/159577695/Vieytes-Rut-Metodologias-de-La-Investigacion-Social-en-Organizaciones-Mercado-y-Sociedad-Cap4.

Yepez, A. (2011). Estrategia de Enseñanza y Aprendizaje. Disponible en: http://allaryyepez.blogspot.com/2011/02/estrategia-de-ensenanza-y-aprendizaje.html.

Impacto Científico Venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago
ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811
Vol. 9 Nº 2, 2014, pp. 403 - 414

Índice Acumulado 2014

Alvarado, Yajaira

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 61-78, Enero ~ Junio 2014
Gestión administrativa de los consejos comunales del municipio Cabimas / Administrative Management of the Communal Councils. Cabimas Municipality

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 257-270, Julio ~ Diciembre 2014
Innovación tecnológica y competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago / Technological Innovation and Competitiveness in Public University Institutions on the East Lake Coast

Antunez, Jorge

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 61-78, Enero ~ Junio 2014
Gestión administrativa de los consejos comunales del municipio Cabimas / Administrative Management of the Communal Councils. Cabimas Municipality

Araujo, Caterina

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 199-210, Julio ~ Diciembre 2014
Satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido en centros hospitalarios públicos / User Satisfaction With Regard to the Service Offered in Public Hospitals

Araujo, Rubén

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 199-210, Julio ~ Diciembre 2014
Satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido en centros hospitalarios públicos / User Satisfaction With Regard to the Service Offered in Public Hospitals

Ávila, Amelia

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 303-313, Julio ~ Diciembre 2014
Derechos constitucionales de los contribuyentes del impuesto sobre las actividades económicas en la ordenanza del municipio Cabimas / The Constitutional Rights of Taxpayers Regarding Economic Activities in the Town Ordinance for the Cabimas Municipality

Behling, Elisabeth

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 26-42, Enero ~ Junio 2014
Calidad sanitaria de aguas recreacionales en el estrecho del Lago de Maracaibo / Sanitary Quality of Recreational Waters in the Lake Maracaibo Strait

Blanca Odreman

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 344-353, Julio ~ Diciembre 2014
Abordaje de los comportamientos violentos en los estudiantes / Approaching Violent Behavior in Students

Caldera, Yaxcelys

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 43-60, Enero ~ Junio 2014
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

Caldera, Yaxcelys

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 211-223, Julio ~ Diciembre 2014
Quitosano como coagulante en un sistema de flotación durante el tratamiento de aguas residuales de un matadero de aves / Chitosan as Coagulant in a Flotation System During the Treatmentof Poultry Slaughterhouse Wastewater

Caridad, Migdalia

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 224-240, Julio ~ Diciembre 2014
Empresa respondable como herramienta en la gestión social / Responsible Company as a Management Tool

Castellano, María Isabel

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 224-240, Julio ~ Diciembre 2014
Empresa respondable como herramienta en la gestión social / Responsible Company as a Management Tool

Castellano, Paola

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 303-313, Julio ~ Diciembre 2014
Derechos constitucionales de los contribuyentes del impuesto sobre las actividades económicas en la ordenanza del municipio Cabimas / The Constitutional Rights of Taxpayers Regarding Economic Activities in the Town Ordinance for the Cabimas Municipality

Cherema, Norma

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 161-182, Enero ~ Junio 2014
Decisiones financieras-contables a partir de técnicas e instrumentos financieros / Financial-Accounting Decisions Based on Financial Techniques And Instruments

Chirino, Jefferson

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 26-42, Enero ~ Junio 2014
Calidad sanitaria de aguas recreacionales en el estrecho del Lago de Maracaibo / Sanitary Quality of Recreational Waters in the Lake Maracaibo Strait

Chirinos, Yamaru

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 292-302, Julio ~ Diciembre 2014
Capital humano factor potencial para el emprendimiento sostenible / Human Capital: Potential Factor for Sustainable Entrepreneurship

Chirinos, Ybis

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 88-104, Enero ~ Junio 2014
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

Clemenza, Caterina

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 199-210, Julio ~ Diciembre 2014
Satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido en centros hospitalarios públicos / User Satisfaction With Regard to the Service Offered in Public Hospitals

Cuicas, Marisol

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 79-87, Enero ~ Junio 2014
Percepción de la calidad del servicio en la atención al estudiante del núcleo Costa Oriental del LagoPerception of the Quality of Service in Attention to Students at the East Lake Coast Campus, University of Zulia

Díaz Portillo, Adriana

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 314-328, Julio ~ Diciembre 2014
Difusión del conocimiento en universidades por medio de estrategias de estudios a distancia / Knowledge Diffusion in Universities Through Distance Education Strategies

Faría, Roque

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 161-182, Enero ~ Junio 2014
Decisiones financieras-contables a partir de técnicas e instrumentos financieros / Financial-Accounting Decisions Based on Financial Techniques And Instruments

Ferrer Jeffry

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 199-210, Julio ~ Diciembre 2014
Satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido en centros hospitalarios públicos / User Satisfaction With Regard to the Service Offered in Public Hospitals

Fuentes, Lorena

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 43-60, Enero ~ Junio 2014
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

Godoy, Nancy

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 377-398, Julio ~ Diciembre 2014
Estrategias de enseñanza para la promoción del aprendizaje significativo en el área castellano y literatura / Teaching Strategies for Promoting Significant Learning in the Area of Spanish and Literature

González, Alberto

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 271-291, Julio ~ Diciembre 2014
Estrategias facilitativas para reforzar conocimientos previos en la cátedra Cálculo I del Núcleo LUZ COL / Facilitative Strategies for Reinforcing Prior Knowledge in the Subjectof Calculus I at the East Lake Coast Campus

González, Griselda

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 88-104, Enero ~ Junio 2014
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

González, Verónica

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 271-291, Julio ~ Diciembre 2014
Estrategias facilitativas para reforzar conocimientos previos en la cátedra Cálculo I del Núcleo LUZ COL / Facilitative Strategies for Reinforcing Prior Knowledge in the Subjectof Calculus I at the East Lake Coast Campus

Gutiérrez, Doris

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 354-363, Julio ~ Diciembre 2014
Responsabilidad social en las instituciones de educación universitaria y el rol del estudiante en su condición de adulto / Social Responsibility in University Education Institutions and the Role of the Student in His/her Condition as an Adult

Gutiérrez, Edixon

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 211-223, Julio ~ Diciembre 2014
Quitosano como coagulante en un sistema de flotación durante el tratamiento de aguas residuales de un matadero de aves / Chitosan as Coagulant in a Flotation System During the Treatmentof Poultry Slaughterhouse Wastewater

Henyuri, Albarrán

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 211-223, Julio ~ Diciembre 2014
Quitosano como coagulante en un sistema de flotación durante el tratamiento de aguas residuales de un matadero de aves / Chitosan as Coagulant in a Flotation System During the Treatmentof Poultry Slaughterhouse Wastewater

Hernández, René

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 303-313, Julio ~ Diciembre 2014
Derechos constitucionales de los contribuyentes del impuesto sobre las actividades económicas en la ordenanza del municipio Cabimas / The Constitutional Rights of Taxpayers Regarding Economic Activities in the Town Ordinance for the Cabimas Municipality

Isea, Jorelitze

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 303-313, Julio ~ Diciembre 2014
Derechos constitucionales de los contribuyentes del impuesto sobre las actividades económicas en la ordenanza del municipio Cabimas / The Constitutional Rights of Taxpayers Regarding Economic Activities in the Town Ordinance for the Cabimas Municipality

Kammerer David, Martha Inès

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 125-136, Enero ~ Junio 2014
Valores organizacionales y responsabilidad social en las universidades públicas binacionales / Organizational Values And Social Responsibility in Binational Public Universities

Labarca, Nelson

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 257-270, Julio ~ Diciembre 2014
Innovación tecnológica y competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago / Technological Innovation and Competitiveness in Public University Institutions on the East Lake Coast

Larreal, Alonso

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 329-343, Julio ~ Diciembre 2014
Ética gerencial en los sistemas de e-learning / Managerial Ethics in E-Learning Systems

Lugo, Zolange

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 241-256, Julio ~ Diciembre 2014
Planificación en las escuelas de la parroquia Alonso de Ojeda municipio Lagunillas / Planning in Schools of the Alonso Ojeda Parish, Lagunillas Municipality

Luis Ramos

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 292-302, Julio ~ Diciembre 2014
Capital humano factor potencial para el emprendimiento sostenible / Human Capital: Potential Factor for Sustainable Entrepreneurship

Marín L., Julio César

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 26-42, Enero ~ Junio 2014
Calidad sanitaria de aguas recreacionales en el estrecho del Lago de Maracaibo / Sanitary Quality of Recreational Waters in the Lake Maracaibo Strait

Martínez, Marle

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 257-270, Julio ~ Diciembre 2014
Innovación tecnológica y competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago / Technological Innovation and Competitiveness in Public University Institutions on the East Lake Coast

Martínez, Pedro

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 271-291, Julio ~ Diciembre 2014
Estrategias facilitativas para reforzar conocimientos previos en la cátedra Cálculo I del Núcleo LUZ COL / Facilitative Strategies for Reinforcing Prior Knowledge in the Subjectof Calculus I at the East Lake Coast Campus

Mary, Chávez

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 88-104, Enero ~ Junio 2014
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

Medina, Krystel

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 26-42, Enero ~ Junio 2014
Calidad sanitaria de aguas recreacionales en el estrecho del Lago de Maracaibo / Sanitary Quality of Recreational Waters in the Lake Maracaibo Strait

Mendoza, Iván

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 43-60, Enero ~ Junio 2014
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

Mujica, Asmara

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 7-25, Enero ~ Junio 2014
Aspectos influyentes en la materialización de la orden en lengua francesa / Aspects Influencing Materialization of the Order in French

Murgas Tellez, Benjamin

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 125-136, Enero ~ Junio 2014
Valores organizacionales y responsabilidad social en las universidades públicas binacionales / Organizational Values And Social Responsibility in Binational Public Universities

Nava, Glendis

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 105-124, Enero ~ Junio 2014
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

Ortega, Inés

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 7-25, Enero ~ Junio 2014
Aspectos influyentes en la materialización de la orden en lengua francesa / Aspects Influencing Materialization of the Order in French

Padrón, Romelia

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 241-256, Julio ~ Diciembre 2014
Planificación en las escuelas de la parroquia Alonso de Ojeda municipio Lagunillas / Planning in Schools of the Alonso Ojeda Parish, Lagunillas Municipality

Pedro Navarro

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 211-223, Julio ~ Diciembre 2014
Quitosano como coagulante en un sistema de flotación durante el tratamiento de aguas residuales de un matadero de aves / Chitosan as Coagulant in a Flotation System During the Treatmentof Poultry Slaughterhouse Wastewater

Perozo, Sunny

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 241-256, Julio ~ Diciembre 2014
Planificación en las escuelas de la parroquia Alonso de Ojeda municipio Lagunillas / Planning in Schools of the Alonso Ojeda Parish, Lagunillas Municipality

Pirela, María Gabriela

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 26-42, Enero ~ Junio 2014
Calidad sanitaria de aguas recreacionales en el estrecho del Lago de Maracaibo / Sanitary Quality of Recreational Waters in the Lake Maracaibo Strait

Pirela, Xavier

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 61-78, Enero ~ Junio 2014
Gestión administrativa de los consejos comunales del municipio Cabimas / Administrative Management of the Communal Councils. Cabimas Municipality

Prieto, Ana Teresa

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 136-160, Enero ~ Junio 2014
Componentes de la ética y educación en valores para la formación del docente universitario / Components of Ethics And Values Education for Training University Faculty

Quintero, Niria

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 303-313, Julio ~ Diciembre 2014
Derechos constitucionales de los contribuyentes del impuesto sobre las actividades económicas en la ordenanza del municipio Cabimas / The Constitutional Rights of Taxpayers Regarding Economic Activities in the Town Ordinance for the Cabimas Municipality

Reyes, Dionisis

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 257-270, Julio ~ Diciembre 2014
Innovación tecnológica y competitividad en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago / Technological Innovation and Competitiveness in Public University Institutions on the East Lake Coast

Rincón, Ana

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 7-25, Enero ~ Junio 2014
Aspectos influyentes en la materialización de la orden en lengua francesa / Aspects Influencing Materialization of the Order in French

Rincón, Hilda

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 161-182, Enero ~ Junio 2014
Decisiones financieras-contables a partir de técnicas e instrumentos financieros / Financial-Accounting Decisions Based on Financial Techniques And Instruments

Romero Silva, Moraima

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 364-376, Julio ~ Diciembre 2014
Habilidades comunicativas del gerente en las organizaciones complejas / Communicative Skills of The Manager in Complex Organizations

Romero, Yajaira

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 105-124, Enero ~ Junio 2014
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

Rondón, Edith

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 271-291, Julio ~ Diciembre 2014
Estrategias facilitativas para reforzar conocimientos previos en la cátedra Cálculo I del Núcleo LUZ COL / Facilitative Strategies for Reinforcing Prior Knowledge in the Subjectof Calculus I at the East Lake Coast Campus

Rovero, Yasmira

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 79-87, Enero ~ Junio 2014
Percepción de la calidad del servicio en la atención al estudiante del núcleo Costa Oriental del LagoPerception of the Quality of Service in Attention to Students at the East Lake Coast Campus, University of Zulia

Salas, Marbelis

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 271-291, Julio ~ Diciembre 2014
Estrategias facilitativas para reforzar conocimientos previos en la cátedra Cálculo I del Núcleo LUZ COL / Facilitative Strategies for Reinforcing Prior Knowledge in the Subjectof Calculus I at the East Lake Coast Campus

Salazar Llamarte, Carmen

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 224-240, Julio ~ Diciembre 2014
Empresa respondable como herramienta en la gestión social / Responsible Company as a Management Tool

Sánchez, Mayra

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 211-223, Julio ~ Diciembre 2014
Quitosano como coagulante en un sistema de flotación durante el tratamiento de aguas residuales de un matadero de aves / Chitosan as Coagulant in a Flotation System During the Treatmentof Poultry Slaughterhouse Wastewater

Velandia, Keyla

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 344-353, Julio ~ Diciembre 2014
Abordaje de los comportamientos violentos en los estudiantes / Approaching Violent Behavior in Students

Vera Guadrón, Luis

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 377-398, Julio ~ Diciembre 2014
Estrategias de enseñanza para la promoción del aprendizaje significativo en el área castellano y literatura / Teaching Strategies for Promoting Significant Learning in the Area of Spanish and Literature

Ylse, Duran

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 79-87, Enero ~ Junio 2014
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

Zambrano, Egilde

Impacto Científico Vol. 9 Nº 1. 136-160, Enero ~ Junio 2014
Componentes de la ética y educación en valores para la formación del docente universitario / Components of Ethics And Values Education for Training University Faculty

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2. 241-256, Julio ~ Diciembre 2014
Planificación en las escuelas de la parroquia Alonso de Ojeda municipio Lagunillas / Planning in Schools of the Alonso Ojeda Parish, Lagunillas Municipality

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

Suscripción

Tarifa de envío por correo ordinario

Dos números al año

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

Número suelto: Edición en papel Bs. 10

Las solicitudes de suscripción y canje deben enviarse a:

Impacto *Científico*

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

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

Nombre y apellido: _____

Institución: _____

Telf. _____ Telefax: _____

Correo electrónico: _____

Dirección postal: _____

_____

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

Cantidad de ejemplares: _____ Fecha: _____

Firma: Sello:

_____

Impacto Científico Vol. 9 Nº 2
Se terminó de imprimir en diciembre 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