



## Ética y educación como medios para propiciar la emancipación

Maribel Alviárez\*

### Resumen

El objetivo del artículo se centra en promover la reflexión respecto a la ética y educación para la emancipación del hombre. Se consideran aportes de Adorno (1998), Ortiz (2013), Buendía y Berrocal (2001), Delors (1996), Freire (1974-2005), Lanz (2007), Martín (2012), Morin (1995). Se fundamenta en una metodología documental, empleando técnicas de recolección de datos basadas en fichas, análisis, reflexión e interpretación de documentos. Se concluye que existe la necesidad de una interiorización y práctica consciente de la ética como determinante en el comportamiento del hombre. De igual forma, una educación donde el diálogo intersubjetivo conduzca a la creación de conocimientos y generación de ideas creativas de cambio personal y social, a fin de superar la educación bancaria por una educación emancipadora.

**Palabras clave:** Ética, educación, emancipación.

\* Doctoranda del Programa en Ciencias de la Educación (Universidad Rafael María Baralt). MSc. en Gerencia, Mención: Educación (Universidad Bicentennial de Aragua). Licenciada en Educación, Mención Matemática (Universidad Simón Rodríguez). Decana de la Facultad de Humanidades Arte y Educación, Asesora de Trabajos de Grado y árbitro de la Revista Innovación y Gerencia en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. E-mail: maribel\_alvarez@hotmail.com

## *Ethics and Education as Means to Foster Emancipation*

### **Abstract**

The objective of this article centers on promoting reflection about ethics and education for the emancipation of man. Contributions by Adorno (1998), Ortiz (2013), Buendía and Berrocal (2001), Delors (1996), Freire (1974-2005), Lanz (2007), Martín (2012) and Morin (1995) are considered. The study is founded on documentary methodology, using data collection techniques based on notes, analysis, reflection and the interpretation of documents. Conclusions are that the need exists for the interiorization and conscious practice of ethics as a determinant in human behavior, as well as an education where intersubjective dialog leads to the creation of knowledge and the generation of creative ideas for personal and social change, in order to overcome banking-style education with emancipating education.

**Key words:** Ethics, education, emancipation.

### **Introducción**

El hombre como ser social ha tenido la necesidad permanente de relacionarse y buscar su perfeccionamiento. En este incesante proceso ha desarrollado conductas de acuerdo con los parámetros que ha creído correctos, aun sin tener conocimiento de la ética, lo cual permite considerarlo como un ser ético desde su existencia.

En la actualidad, cabe destacar que uno de los aspectos que ha cobrado relevancia en los países del mundo es la ética y, de igual forma, la educación, por ser la vía más expedita que garantiza el comportamiento adecuado y la formación de los ciudadanos. Ante esto, el presente artículo se plantea como objetivo promover la reflexión respecto a la ética y a la educación como vías para alcanzar la emancipación.

En este sentido, el hombre como integrante de una sociedad desarrolla diferentes conductas como causa y consecuencia del contexto socio-histórico-político-ecológico-cultural donde se desenvuelve. Por ende, corresponde a cada sociedad establecer los canales respectivos para que tanto la ética como la educación sean factores contribuyentes al desarrollo y conquista de la auto-

nomía de cada ser y, en consecuencia, el ser humano transite por los caminos conducentes hacia su libertad.

Para el desarrollo de este estudio se consideran los aportes de Adorno (1998), Ortiz (2013), Buendía y Berrocal (2001), Delors (1996), Freire (1974-2005), Lanz (2007), Martín (2012), Morín (1995) y se estructura en dos aspectos puntuales: la naturaleza de la ética como condición humana y la educación como proceso que conlleva al autorreconocimiento y al reconocimiento del otro, integrantes ambos de una sociedad en continuo proceso de transformación, donde logren alcanzar su libertad.

## **1. Fundamentación teórica**

### **1.1. La naturaleza de la ética como condición humana**

Partiendo del significado etimológico de ética, ésta deriva del griego *ethos*, que significa costumbre, por ello se define como la doctrina de las costumbres (Ferrater, 1999). Asimismo, procede del latín *ethicus* y este del griego *ἠθικός* para referirse a la parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre (Real Academia Española, 2013). Por su parte, los filósofos suelen reservar la palabra ética para indicar una ciencia o disciplina teórica.

Por otro lado, las situaciones hacia las cuales se dirige la actividad humana tienen un valor moral, independientemente del querer o la voluntad personal o social. Del mismo modo, el hombre por naturaleza es un ser axiológico, por cuanto desde su nacimiento se inscribe en un contexto donde cobran vida sus valores, permitiéndole realizarse y darle significado a su existencia, mediante una estructura que conforma o determina su personalidad, percepciones y decisiones. Es así como se enfrenta al mundo para conocerlo o transformarlo, además de valorarlo. Igualmente, el bien moral permite perfeccionar la naturaleza del individuo y, en definitiva, conseguir uno de sus fines, en este caso el desarrollo de la ética y la educación en plena convivencia para el logro de la liberación.

En este orden de ideas, al ubicarse en el enfoque epistemológico crítico, dentro de un pensamiento complejo, se debe reconocer que el hombre por su propia condición humana actúa en virtud de sus creencias, intereses, valores, pero, al mismo tiempo, estos están determinados por el contexto socio-histórico-político

co-ecológico-cultural en el que se encuentra, siendo dicho contexto influenciado por el mismo hombre en un proceso de recursividad (Morin, 1995). Así, se observa como las transformaciones sociales de las últimas décadas han producido cambios en el comportamiento, usos y costumbres de nuestra sociedad; con dichos cambios han variado también los criterios con los cuales se valoran moralmente los mismos.

Lo anterior se reafirma con lo expresado por Hortal (1990):

la ética de una sociedad es la resultante de la ética de sus individuos y grupos. Pero también, las circunstancias hacen a los hombres; de allí que, por eso la ética de los individuos y grupos es configurada por la ética vigente en una sociedad. (p. 9).

Al respecto, cada sociedad configura el tipo de hombre basándose en principios o fundamentos filosóficos, sociológicos, políticos, pedagógicos, axiológicos, entre otros, para ello utiliza la educación como uno de los vehículos. Así pues, partiendo del tipo de hombre y del régimen político-social imperante, se desarrollan y generan los valores sociales y políticamente aceptados, que, de una u otra forma, inciden en el comportamiento ético individual y colectivo de los individuos.

Todo lo anterior, con la intención de construir una sociedad de hombres y mujeres cultas, respetuosas, que contribuyan a enfrentar y minimizar los graves problemas existentes. Sin embargo, es notable como continúan las desigualdades, discriminaciones, entre otros aspectos que permiten enfatizar la necesidad de una interiorización y práctica consciente de los valores: equidad, respeto, amor, compromiso, responsabilidad, entre otros; traducidos en las acciones que caracterizan los comportamientos éticos de los ciudadanos.

En consonancia con lo expuesto, es el propio hombre quien tiene que tomar la determinación de conducir su participación social desde unos parámetros éticos, que por supuesto no escapan de su hacer político. Al respecto, Aristóteles, citado en García (2009), señala: "el hombre es un animal político. La moral de los individuos solo se cumple en la política y es en ella donde se despliegan sus virtudes (justicia, prudencia, amistad) para alcanzar la felicidad". Es decir, que las virtudes morales de los individuos solo pueden alcanzarse a través de su participación en sociedad y es la sociedad quien determina la proyección pública y política de la moral.

Por otro lado, es de resaltar que “hay unos valores universales -mejor- universalizables-ineludibles para construir una ética, sea cual sea la cultura a la que deba aplicarse”, como: el respeto mutuo, solidaridad, dignidad de las personas, no discriminación, no incidir en desigualdades sociales, entre otros, según los planteamientos de Camps 1998, citado en Buendía y Berrocal (2001, p. 5). Sin embargo, es de observarse que el hombre en su afán de dominio ha venido escapando de su ética como condición humana, transgrediendo las normas y pautas en diferentes momentos históricos, utilizando el poder y la educación como un vehículo para imponer su ideología a las grandes masas.

Al respecto, se puede observar como la evolución y extensión de diferentes ideologías políticas se ha venido instalando e imponiendo de tal manera que exigen y modelan una forma de pensar y, por tanto, de comportarse los ciudadanos socialmente aceptables. Donde se ven reflejados los valores que el mismo sistema ideológico impone y que atentan contra la libertad a la cual se hace referencia en este artículo.

## **1.2. La educación como vehículo de emancipación**

Hace dos décadas se creía que la mayor fortuna de un país estaba representada por las finanzas, acompañadas con las tecnologías de punta; en la actualidad, se entiende que dicha riqueza se encuentra en el desarrollo de su capital humano y por ello el empeño en establecer una educación verdadera que transforme las prácticas pedagógicas basadas en un paradigma cartesiano en praxis orientadas al diálogo y respeto por el ser humano por “el carácter único de cada persona, su vocación de escoger su destino y realizar todo su potencial, en la riqueza mantenida de sus tradiciones y de su propia cultura amenazada” (Delors, 1996, p.11).

En relación con lo anterior, si realmente se piensa en la educación como vehículo de emancipación, es inminente considerar al hombre como integrante de un colectivo, donde la educación esté dirigida hacia el desarrollo de la autonomía del ser, dentro de una relación ética entendida como “soporte de otras éticas agrupadas en torno al concepto de convivencia, como la ética: intercultural, ecológica, de la economía solidaria, educativa, de una tecnología al servicio de las personas como eje central de la cultura y de la vida” (Martín 2012, p. 19).

En el mismo orden, de acuerdo con Freire (1974), se debe concienciar que:

la educación verdadera es praxis, reflexión y acción del hombre sobre el mundo para transformarlo... es un acto de amor, de coraje, es una práctica de la libertad dirigida hacia la realidad, a la que no teme, más bien busca transformarla, por solidaridad, por espíritu fraternal (p.9).

Por lo expuesto, se evidencia la necesidad de una praxis educativa que conlleve a la práctica de la libertad, lo cual implica cambiar una educación reproductora por una educación que guíe hacia la construcción del hombre a través de una conciencia crítica. En este sentido, se entiende como concienciación, de acuerdo con los postulados de Freire, 1974, la acción orientada a:

Despertar de la conciencia, un cambio de mentalidad que implica comprender realista y correctamente la ubicación de uno en la naturaleza y en la sociedad...psicológicamente, el proceso encierra la conciencia de la dignidad de uno: una praxis de la libertad (p.14).

De igual forma, la importancia de promover una educación orientada hacia la autonomía y autodeterminación del hombre. Por lo expuesto, es importante indicar lo presentado por Delors (1996), al referir:

Convida entonces a revalorizar los aspectos éticos, intelectuales y culturales de la educación, y para ello dar a cada uno los medios de comprender al otro en su particularidad y comprender el mundo en su curso caótico hacia una cierta unidad (p.13).

Sobre la base de las consideraciones anteriores, vale resaltar la teoría de los intereses constitutivos del conocimiento, propuesta por Habermas, citado por Lanz (2007), como marco para dar sentido a las prácticas educativas emancipadoras. Se trata de una teoría sobre los intereses humanos fundamentales que influyen en la forma de constituir o construir el conocimiento. Donde se señalan los intereses cognitivos básicos: técnicos, prácticos y emancipadores.

Con respecto al interés técnico, los individuos manifiestan una orientación básica hacia el control y gestión del medio, considerando la experiencia y la observación propiciada por la experimentación. Mientras que el interés práctico alude a la comprensión de forma tal que el sujeto sea capaz de interactuar; donde la

producción de saber, mediante el hecho de dar significado a las cosas, constituye la tarea fundamental por comprender el ambiente por medio de la interacción, basada en una interpretación. Por último, el interés emancipador representa independencia de todo lo que nos oprime, se relaciona con un estado de autonomía cognitiva y de responsabilidad. En consecuencia, un currículo emancipador supone una relación recíproca entre la acción y reflexión.

En este orden, la educación para la vida y la libertad implica un currículo emancipador conectado al interés de interpretar y comprender el contexto, el sujeto social y la problemática en la que está envuelto. Además, supone el diálogo entre lo teórico y práctico, exigiendo la necesidad de una racionalidad substantiva que incluya juicios, valores e intereses de la humanidad. Dicha educación para la vida y la libertad, de acuerdo con los planteamientos de la escuela de Frankfurt (Horkheimer, Adorno, Habermas), debería tener las siguientes consideraciones:

- Rechazar las nociones positivistas de racionalidad, objetividad y verdad.
- Admitir la necesidad de utilizar las categorías interpretativas de los docentes.
- Ofrecer los medios para distinguir las interpretaciones que están ideológicamente distorsionadas de las que no lo están y proporcionar también alguna orientación acerca de cómo superar los autoentendimientos distorsionados.
- Preocuparse por identificar aquellos aspectos del orden social existente que frustran la persecución de fines racionales y poder ofrecer explicaciones teóricas mediante las cuales los enseñantes vean cómo eliminar o superar tales aspectos (Carr y Kemmis, 1988).

El diálogo es por tanto, en palabras de Freire (1974)

el camino indispensable...no solamente en las cuestiones vitales...éste solo tiene significado en virtud de la creencia en el hombre y en sus posibilidades, la creencia de que solo llego a ser yo mismo cuando los demás también lleguen a ser ellos mismos (p.104).

En este contexto general, es importante entender la emancipación como proceso de liberación de cualquier clase de subordinación o dependencia que castra en el individuo su modo de pensar, sentir, hacer y ser. La emancipación vista como proceso dia-

lético entre la formación del pensamiento y las prácticas educativas; “sobre todo porque el propio cambio, cada vez más acelerado, de las circunstancias sociales, exige del individuo cualidades como: la capacidad de ser flexible y de comportarse de modo autónomo, con madurez, ética y sentido crítico” (Adorno, 1998, p.123). De tal modo, la educación debe cumplir un rol importante, en concreto desde la acción social del docente.

Evidentemente, la educación para la emancipación conduce al hombre hacia su libertad y por tanto la educación para la libertad, a juicio de Girardi (1974), no se construye individualmente, debe ser creadora dentro de un contexto histórico permanente, opuesta a imposiciones, aquella que no solo se preocupa por formar a un individuo sino por prepararlo para vivir en un mundo mejor, superar las relaciones autoritarias entre educadores y alumnos; asimismo, se fundamenta en relaciones éticas.

Al respecto, la historia reporta como el docente ha venido desempeñando su función educadora sirviendo de manera consciente o inconsciente a los grupos sociales que imponen desde el Estado su ideología a través del currículo concebido, durante décadas, desde la concepción de la educación bancaria y con ello, las conductas socialmente aceptadas, en lo cual, de acuerdo con Freire (2005):

El “saber”, el conocimiento, es una donación de aquellos que se juzgan sabios a los que juzgan ignorantes. Donación que se basa en una de las manifestaciones instrumentales de la ideología de la opresión: la absolutización de la ignorancia, que constituye lo que llamamos alienación de la ignorancia, según la cual ésta se encuentra siempre en el otro (p. 79).

Por otro lado, Freire (2005) siempre criticó la educación bancaria por desconocer al hombre como ser histórico y porque en ella:

a) el educador es siempre quien educa; el educando el que es educado. b) el educador es quien sabe; los educandos quienes no saben. c) el educador es quien piensa, el sujeto del proceso; los educandos son los objetos pensados. d) el educador es quien habla; los educandos quienes escuchan dócilmente. e) el educador es quien disciplina; los educandos los disciplinados. f) el educador es quien opta y prescribe su opción; los educandos quienes siguen la prescripción. g) el educador es quien actúa; los educandos son aquellos que tienen la ilusión de que actúan, en la actuación del educador. h) el educador es

quien escoge el contenido programático; los educandos, a quienes jamás se escucha, se acomodan a él. i) el educador identifica la autoridad del saber con su autoridad funcional, la que opone antagónicamente a la libertad de los educandos. Son éstos quienes deben adaptarse a las determinaciones de aquél. j) finalmente, el educador es el sujeto del proceso; los educandos, meros objetos (p.80).

De acuerdo con lo señalado, parecería insólito pensar que en las prácticas educativas actuales se encuentren elementos característicos de esa educación como por ejemplo: clases expositivas-verbalistas, métodos de evaluación donde predomina la medición de contenidos conceptuales, distanciamiento entre educador y educando dentro de una relación vertical, criterios de promoción no pertinentes, entre otros. Lo cual da a dicha relación una connotación digestiva y la prohibición de pensar.

### **1.3. Ética y educación: binomio para formar al hombre libre**

Es incuestionable la responsabilidad que tiene cada sociedad en generar un proceso educativo para formar a los ciudadanos en correspondencia con sus necesidades. Sin embargo, se podría formular la siguiente interrogante: ¿Cómo debe ser esa educación? De acuerdo con los planteamientos, la educación tiene que ser el vehículo a través del cual se promocionen y modelen los valores de justicia, equidad, amor, paz, responsabilidad, compromiso, entre otros. De tal forma que el hombre los interiorice y manifieste a través de una conducta ética en su manera de desenvolverse, pensar y sentir.

En este orden, el Estado a través del docente, convencidos ambos de la necesidad de formar hombres libres en pensamiento y acción, debe iniciar un proceso de búsqueda, en primera instancia, de su propia liberación, tomando iniciativas de reflexión y creación que permitan contribuir con el desarrollo autónomo de los estudiantes y juntos lograr su emancipación a través de pensamientos auténticos, de diálogos intersubjetivos y situaciones problematizadoras que los conduzca a su aceptación y a creer en sus propias posibilidades para participar en las transformaciones que demanda la sociedad planetaria.

Con base en lo anterior, se pretende que el docente actual se forme con conciencia ética y social desde su contexto socio-histó-

rico-político-cultural para emprender caminos que lo conduzcan hacia la emancipación personal y la de sus estudiantes.

Es así como está planteada la necesidad de formar al ser para transformar y no para la mera contemplación; en el sentido de innovar, inventar, más que copiar; así como dirigido a acciones que le permitan ser autónomo en sus propias creaciones más que fiel creyente de lo que otros imponen. Ante esto, es pertinente tomar en cuenta que la ética y la educación contribuirán a la emancipación del hombre en la medida en que desde las prácticas educativas se asuma la necesidad de desmitificar la realidad, establecer una relación dialógica intersubjetiva en la construcción del conocimiento, a través de la interrelación teoría-práctica en experiencias directas de los alumnos, que permitan procesos de reflexión-acción sobre esa experiencia vivencial.

Por todas las razones planteadas, se asume que en la medida en que se aprovechen las circunstancias del contexto y se problematicen, en esa misma dimensión se despertará el interés y creatividad por buscar soluciones alternativas, en lo cual todas tienen la posibilidad de ser válidas y no solo las planteadas por el docente.

Finalmente, se propone una educación ubicada en el contexto histórico-social-cultural-ecológico del alumno, que reclama un gran sentido ético donde se hace presente el valor del respeto y reconocimiento, entre otros, apoyando así la acepción humana del proceso educativo y cobrando sentido la ética y la educación para la emancipación.

## **Reflexiones finales**

Al hacer referencia a la naturaleza de la ética como condición humana, se enfatiza en la misma como conjunto de creencias, intereses, valores que determinan el comportamiento del hombre dentro de un contexto determinado y, a la vez, es influenciada por el mismo contexto por medio de un proceso de recursividad.

En concordancia, se resalta la necesidad de una interiorización y práctica consciente de los valores: equidad, respeto, amor, compromiso, responsabilidad, entre otros; en una sociedad cuya existencia se basa en la vida, para la vida y por la vida.

De igual forma, al considerar a la educación como vehículo de emancipación, se parte de la convicción de pensar en la educación como herramienta para desarrollar en el hombre sus poten-

cialidades, permitiéndole el reconocimiento de sí mismo y de los demás, a través de prácticas educativas caracterizadas por el diálogo intersubjetivo que conduzca a la creación de conocimientos y generación de ideas creativas de cambio personal y social. Superando, en este sentido, las ideas de la denominada *educación bancaria* y asumiendo la propuesta de una *educación para la emancipación*; entendida como la educación orientada hacia la autonomía y autodeterminación del hombre y con él la de los pueblos.

En consecuencia, por medio de la educación, el Estado debería ser el garante de impulsar un sistema en el cual los docentes promuevan una formación que priorice no tanto los contenidos conceptuales, sino las capacidades para entender y reflexionar con sentido crítico la realidad, más no emplear la educación como vehículo de domesticación donde se aniquila el derecho a la participación y a disentir de las ideas impuestas por una minoría, transgrediendo los valores éticos.

En conclusión, en las naciones que conforman el planeta, especialmente en Venezuela, contexto en el cual se desarrolló el presente estudio, se aclama por la oportunidad de darle al hombre la posibilidad de encontrarse consigo mismo y con la naturaleza, para que comprendiéndose él y a quienes le rodean pueda utilizar sus potencialidades para construir un mundo de felicidad que parte por el respeto de sí mismo y del otro.

## Referencias bibliográficas

- ADORNO, T. (1998). **Educación para la emancipación**. Madrid, España: Ediciones Morata.
- BUENDÍA, L. y BERROCAL. E. (2001). La Ética de la Investigación Educativa. **Agora digital**, ISSN-e 1577-9831, Nº. 1. España: Universidad de Huelva Recuperado de: <http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/01/01-articulos/miscelanea/buendia>, el 03 de febrero de 2013.
- CARR, W. y KEMMIS, S. (1988). **Teoría crítica de la enseñanza**. España: Editorial Martínez. Roca.
- DELORS, J. (1996). **La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI**. Madrid, España: Ediciones UNESCO.
- FERRATER, J. (1999). **Diccionario de filosofía**. Barcelona: Editorial Ariel S.A.

- FREIRE, P. (1974). **La educación como práctica de la libertad**. Argentina: Editorial Siglo XXI.
- FREIRE, P. (2005). **Pedagogía del Oprimido** (2ª ed.). México: Siglo XXI. Editores S.A.
- GARCÍA, M. (2009). **La praxis educativa**. Recuperado el 13 de septiembre de 2013, de: <http://refexionesentornoalroldocente.blogspot.com/>
- GIRARDI, G. (1974). **Educación integradora y educación liberadora**. Venezuela: Editorial Laboratorio Educativo.
- HORTAL, A. (1990). **Cuadernos S y F. Fe y Secularidad**. Madrid: Editorial Sal Terrae.
- LANZ, C. (2007). **Los aportes de la teoría crítica a la Transformación de la Educación Superior**. Venezuela: Editorial Red de Investigación Simón Rodríguez.
- MARTÍN, V. (2012). La memoria política de un nuevo siglo. Relectura de los orígenes de la Ética de la Liberación en América Latina. **Revista de Filosofía**, N 70, pp. 18-30.
- MORÍN, E. (1995). **Introducción al pensamiento complejo**. España: Editorial Gedisa.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2001). Ética. En Diccionario de la Lengua Española (22.a ed.). Recuperado de: <http://lema.rae.es/drae/?val=%C3%A9tica>, el 04 de febrero de 2013.



## El ethos de la profesionalidad docente

Wuillian Palmar\*

### Resumen

Los cambios sociales, políticos, culturales y morales modificaron el rostro externo de la familia y los valores de los jóvenes y niños, planteándole a la escuela un reto de educación en valores, institución que deberá considerar: el nexos social, el sistema de relaciones interpersonales, los valores de las instituciones, las estrategias de enseñanza y el ethos profesional del docente. El objetivo del estudio es analizar algunos elementos que conforman este ethos; para ello se siguen los planteamientos de Brezinka (1989,2011), Franta (2012), Stenhouse (2007) y Shulman (2005). El artículo utiliza una metodología documental planteada por Montero y Hochman (2006), al basarse en un análisis bibliográfico de la variable en estudio. Se concluye que el ethos profesional requiere la posesión de actitudes positivas hacia el bien del alumno, hacia la materia que dicta y su profesionalidad.

**Palabras clave:** Ethos profesional, docente, educación en valores.

\* Doctorado en Ciencias de la Educación. Magíster en Ciencias de la Educación. Especialización en Pedagogía para la Escuela y la Comunicación Cultural. Licencia en Ciencias de la Educación (Universidad Pontificia Salesiana, Italia). Docente de la Facultad de Humanidades, Arte y Educación de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández, Titular de la cátedra: Ética Aplicada y Política. E-mail: williampalmar@hotmail.com

## *Professional Ethos for Teaching*

### **Abstract**

Social, political, cultural and moral changes have modified the external face of the family and the values of youth and children, creating a challenge in values education for the school, an institution that should consider the social nexus, the system of interpersonal relations, the values of institutions, teaching strategies and the professional ethos of the teacher. The objective of this study is to analyze some elements that compose this ethos. To accomplish this, the proposals of Brezinka (1989, 2011), Franta (2012), Stenhouse (2007) and Shulmam (2005) are followed. The article utilizes a documentary methodology expounded by Montero and Hochman (2006), based on bibliographic analysis of the variable under study. Conclusions are that professional ethos for teachers requires having positive attitudes about the good of the students, about the material being taught and one's professionalism.

**Key words:** Professional ethos, teacher, values education.

### **Introducción**

La sociedad actual está inmersa en una crisis de valores, manifestada en cada una de las instituciones que la configuran. Esta situación surge por una serie de fenómenos sociales, políticos, culturales y morales, producidos en las últimas cuatro décadas, generando un estado de crisis permanente.

Los cambios planteados han modificado el rostro externo de la familia y su cuadro de valores de referencia. Se observa la inexistencia de la tradición axiológica en la mayoría de los padres, de la misma manera que se ignora cualquier autoridad, sea como forma de vida o como reconocimiento, imposibilitando la formación de conclusiones racionales, en base a las cuales decidir sobre los asuntos axiológicos, permitiendo esto que reine la confusión e indecisión sobre los problemas más importantes de la vida.

En este contexto, al joven y al niño, se les hacen pocos requerimientos, aplicándoles escasos controles o sanciones, prevaleciendo así la permisividad ante la incertidumbre de los padres en la aplicación de normas. Esta situación crea un profundo malestar, manifestado en una declinación del comportamiento moral, como el aumento de la violencia juvenil, visible en las conductas agresivas hacia las cosas y personas; el aumento de las actitudes

deshonestas como mentir, engañar y robar; la difusión de la creencia de no respetar ni obedecer a quien constituye la autoridad, aunque sea legítima y necesaria para el bien común.

En este sentido, en el ámbito de trabajo como en el estudio se percibe en los jóvenes una debilidad en cuanto al incumplimiento de los deberes laborales y académicos, así como también apatía en la responsabilidades civiles para realizar el bien común en general; además, existe un aumento de la precocidad sexual y un difundido analfabetismo ético, en el sentido de desconocer valores significativos de referencia debido a erróneas e inciertas formas de razonamiento y argumentaciones morales.

Con base en las consideraciones anteriores, cabe destacar que esta problemática y su repercusión sobre la institución familiar y, específicamente, sobre los comportamientos morales de los jóvenes, plantea a la escuela un reto en cuanto a la educación en valores, si se tiene en cuenta que niños y jóvenes transcurren por lo menos 12 años de su vida en las instituciones educativas, como consecuencia de su derecho a la formación.

Por consiguiente, la educación en valores debe considerar variables importantes, como el nexo social, necesarias para que las personas se sientan miembros de la escuela como una comunidad, su sistema de relaciones interpersonales, los valores que quiere promocionar, las estrategias de enseñanza y el ethos profesional de los educadores. En este marco, el objetivo de esta investigación es analizar algunos elementos que conforman este ethos, siguiendo la metodología documental, planteada por Montero y Hochman (2006), al realizar un análisis bibliográfico de la variable en estudio. Siguiendo la lógica de esta metodología, en primer lugar, se parte del debate existente acerca de la definición del ethos profesional, para luego describir sus componentes. Culmina el artículo planteando la responsabilidad de las universidades en la formación de la ética profesional del futuro docente.

## **1. Definición de ethos profesional**

La visión de una competencia ética profesional ha surgido en la literatura en estas últimas cuatro décadas. Algunos educadores como Noddings (2003) y Palmar (2002) subrayan la necesidad de docentes cuyos valores guíen su acción en la enseñanza, considerándolos como agentes morales porque tratan de mejorar las perspectivas de otros seres humanos.

Desde este punto de vista, el ethos profesional del educador implica una compleja red ética que brinda un estándar satisfactorio, influyendo substancialmente sobre las actitudes y conductas morales de los alumnos; así, la ética profesional puede comprender un conjunto de valores, transmitidos a través del comportamiento de los docentes, ayudando al estudiante a la adquisición de estas excelencias (Carr, 1993).

Siguiendo el orden de ideas, el ethos de la profesionalidad de los docentes ha sido analizado tanto por la perspectiva universalista como por la comunitarista, proponiendo varios componentes. En consonancia, la teoría universalista plantea al individuo con derechos inalienables, siendo uno de éstos la educación, el cual es inviolable, de la misma forma que los son la libre expresión y el pensar y discutir diversos puntos de vistas (Kohlberg, 1984). Según este enfoque la ética de los educadores está dada por sus competencias pedagógicas y gerenciales, adecuadas para la eficiencia y efectiva transmisión del conocimiento; en otras palabras, viene determinada por un criterio de hacer su tarea en forma aceptable, con base en un repertorio de habilidades racionales, que dependen de un dominio y ejercicio inteligente de teorías, para lograr una conducta racional en términos técnicos.

El problema principal de este planteamiento es la desconexión entre el rol profesional del maestro y su estilo de vida personal, pues su ética está construida sobre un bajo denominador común de obligaciones y deberes contractuales y no en aspiraciones personales basadas en valores. De este modo, se encuentran, según Carr (2002), educadores con una indiferencia personal en cuanto a mostrar ciertos valores a los alumnos, tales como la decencia, autocontrol, respeto por los otros, lealtad, entre otros.

Por su parte, la teoría comunitarista afirma que los docentes son responsables en la transmisión de valores, los cuales son verdaderamente efectivos si los profesores poseen un fuerte y definido compromiso en ser personas virtuosas (Brezinka, 1994). Para Carr (2002) el educador efectivo es un agente moral, quien se esfuerza en actuar, profesar y exhibir los valores morales; además, su vida está caracterizada por una aspiración hacia el bien, involucrando el deseo de mejorar, sirviendo de inspiración a los estudiantes. Según asevera Fang (1996), estos valores orientan la acción profesional, determinando sus actitudes y comportamientos, así como formando el marco ideológico de referencia para orientar su conducta e interacción humana.

Es importante señalar que en la visión comunitarista, los valores del *ethos* profesional son adquiridos a través de un esfuerzo personal y en la práctica de la enseñanza se requiere de un aprendizaje intencional y voluntario, pues no son innatos (Sockett, 2012). Es una cualidad adquirida en la acción de repetidos ejercicios; sólo a través de un esfuerzo persistente puede un sujeto aprender estos valores. La repetición o práctica de los mismos permite al docente confrontar sus creencias e imagen y reconocer aquellos elementos necesarios de ajustar en su profesionalidad (Cabello y Burstein, 1995).

Asimismo, los educadores deben poseer competencias tanto didácticas racionales como éticas, en cuya base están los valores morales, en virtud de esto pueden integrarse en un sólo modelo los enfoques liberal y comunitario, los cuales ofrecen elementos para una ética profesional.

Ciertamente, el *ethos* profesional es una condición esencial para realizar la acción de la enseñanza. Este es entendido como “un conjunto de actitudes morales que una persona tiene hacia su propia actividad profesional y las particulares tareas y deberes de la propia profesión” (Brezinka, 1989, p. 148). Según el mencionado autor, una profesión con tareas así definidas y con una amplia gama de posibilidades en la elección de los medios para su desarrollo, solo puede ser ejercitada, en forma satisfactoria, por una persona positivamente empeñada sobre el plano moral.

Sin esta condición moral, un maestro no puede educar en el modo requerido en beneficio de los alumnos ni del bien común; él debe estar convencido del valor del patrimonio cultural que como formador transmite, sentir respeto y comprensión por el mundo interior de los alumnos y tener un sentido de benevolencia hacia los estudiantes, además de responsabilidad con los padres y la colectividad en general. Por consiguiente, el educador solo puede individuar las medidas a adoptar en la enseñanza, a fin de obtener el éxito en situaciones concretas, si está guiado por actitudes éticas positivas y si él se esfuerza en buscarlas.

En efecto, el *ethos* profesional del docente está conformado por tres actitudes positivas: la primera hacia el alumno y su bien; la segunda, enfocada en la materia a enseñar y la última, orientada en la perspectiva de su profesionalidad (Brezinka, 1989). Éstas representan el fundamento para transmitir con éxito los conocimientos y formar las actitudes morales en los alumnos, pero deben reforzarse con la personalidad de los docentes, es decir, con

los comportamientos modelados, los cuales son el medio más poderoso en la enseñanza de los valores morales.

### **1.1. Actitudes positivas del docente hacia el bien del alumno**

Una disposición ética del maestro debe ser preocuparse por hacer el bien a cada uno de los discípulos. En este sentido, un docente preocupado éticamente es aquél que lo ama como aprendiz y se preocupa por tomar decisiones en función de sus necesidades educativas (Noddings 2003; Roger y Webb, 1991). Es una actitud de preocupación contenida en la creencia de ordenar el aprendizaje en forma satisfactoria para que éste ocurra, centrada en la adquisición, por parte del alumno, de las competencias morales e intelectuales, las cuales son, según Brezinka (2011), un conjunto de valores necesarios para vivir moralmente en la sociedad.

Según la literatura pedagógica, las ideas morales se aprenden en una relación interpersonal entre docentes y alumnos (Franta, 2012), mediante la cual se establece una comunicación interpersonal que no es neutral moralmente, porque está cargada de valores que se transmiten a los estudiantes, ejerciendo un gran impacto sobre ellos (Nash, 1991); por tanto, el docente debe preocuparse de estos encuentros interpersonales educacionales. Este criterio es el fundamento que sustenta la actitud ética relacional, orientada hacia el bien del estudiante.

La dimensión relacional ha sido estudiada por Franta (2012); según su postulado, los maestros deben preocuparse por crear una plataforma comunicativa que permita establecer un clima de relaciones interpersonales positivas, basado en el énfasis profundo y sincero de la realidad de cada alumno. Además, es una relación caracterizada por la empatía, en donde el educador percibe la realidad del discípulo, siente como él siente y actúa en consecuencia. Es en esta disposición ética relacional donde surgen las actitudes educativas para ayudar al alumno a aprender mejor los valores morales.

### **1.2. Actitudes positivas hacia la materia**

En referencia a esta segunda disposición, las investigaciones en el campo pedagógico afirman que los profesores deben ser capaces de aplicar intelectualmente sus conocimientos y habilidades gerenciales en la enseñanza (Tobin y Campbell, 1996). Se-

gún Brezinka (1994), éstos deben preocuparse y mantener al menos aquél saber y capacidades a ser transmitidas a los alumnos. Según este autor, esta preocupación se acentúa en la continua expansión y profundización de sus conocimientos y, además, en mejorar sus propios métodos, teniendo en cuenta los nuevos adelantos científicos.

El profesor debe ser un conocedor de la ciencia, saber su propósito, afirma López (2010); asimismo, interesarse por el conocimiento científico y su ámbito, poseer destrezas planificadas referidas al entorno inmediato del aula y habilidades interactivas generadoras de un clima adecuado en el salón: un mundo interpersonal que favorezca la motivación y el desarrollo de todas las dimensiones de la personalidad del alumno, así como también estimulador del esfuerzo y la autoestima. En otras palabras, los educadores deben ser capaces de moverse en el mundo del conocimiento para introducir a los estudiantes en la denominada comprensión humana de Goodlad (2004).

Desde el ámbito de la psicología, el docente debe tener una actitud positiva con el fin de adquirir los necesarios conocimientos para una mejor labor profesional. En este orden de ideas, Wilson, Shulman, Richert (1987) afirman que los docentes pueden manejar muchos tipos de conocimientos, los cuales le favorezcan tomar decisiones sobre la enseñanza. Por su parte, Shulman (2005) los categorizó en conocimientos de la materia, didácticos de contenido, curriculares, sobre el aprendiz, del contexto profesional y de los fines educacionales.

Por las razones expuestas, quien enseñe debe poseer en definitiva una actitud para la adquisición del saber, tanto sobre la materia como sobre el conocimiento didáctico de contenido. La primera, se refiere a la cantidad y organización de los saberes que debe poseer el maestro sobre la asignatura dictada; involucra una organización y accesible facilidad de hechos y nociones conceptuales, específicos contenidos algorítmicos y heurísticos; competencias metacognitivas para ser usadas en las decisiones inherentes a las metas curriculares; optimar la organización secuencial de la materia y también una organización que facilite una buena instrucción (Weinert, Helmke y Schrader, 1992 y Tobin, Tippins, Gallard, 1994).

En efecto, más que un dominio de hechos o de conceptos de una determinada cátedra, se requiere comprender la estructura de la asignatura, tanto sintáctica como sustantiva (Shulman,

2005); el limitado conocimiento de su materia, conduce al docente a una limitada instrucción, sobre todo, puede perder oportunidades para promover conexiones significativas entre conceptos claves y representaciones. Limitación que, por otra parte, influye en la manera cómo los educadores presentan el contenido a los alumnos y, asimismo, se pierden oportunidades para proveer a los estudiantes de fundamentos sobre futuros aprendizajes en la asignatura.

La segunda categoría, conocimiento didáctico de contenido, hace referencia a un saber que transforma otro saber más complejo para hacerlo comprensible a los alumnos, este no es enseñado en su forma original como está almacenado en la memoria del maestro; sino que requiere una transformación, en la cual, según Chen y Ennis (1995), el profesor puede elaborar el contenido de la materia, identificar diferentes representaciones para los conceptos y reorganizar lo que se conoce dentro de formas enseñables, que sirvan para maximizar la comprensibilidad del aprendizaje del educando.

Los conocimientos didácticos de contenidos son definidos por Shulman (2005) como un cuerpo de saberes distintivos para la enseñanza. Al mismo tiempo, representan la armonización de contenido de la materia con la pedagogía, dentro de una comprensión de cómo particulares tópicos, problemas o ideas están organizadas, representadas y adaptadas a los diversos intereses y habilidades del aprendiz y presentadas para la instrucción. Dentro de esta categoría el autor incluye los más diversos temas a enseñar en el área, las más idóneas formas de representación de estas ideas, las más poderosas analogías, ilustraciones, ejemplos, explicaciones y demostraciones, que hacen comprensible la materia a los estudiantes. El autor ya citado incluye la comprensión de lo que hace fácil o difícil el aprendizaje de tópicos específicos.

A la categoría anterior, Fernández y Stiehl (1995), agregaron otro componente, referido al sistema de creencias. Estos autores sugirieron que cuando el docente comienza a pensar sobre los fines de la enseñanza pone en movimiento sus creencias sobre lo que el alumno podría aprender; esta visión actúa como patrón de referencia para la toma de decisiones del maestro. Fernández y Stiehl (1995, p.205) ilustran este pensamiento de la siguiente forma: “Los profesores creen que la mera transmisión de la materia no es el principal propósito de la enseñanza, sino que la materia sirva como significado para los estudiantes, que le sirva para su vida”.

### **1.3. Actitudes positivas hacia su profesionalidad**

En cuanto a la tercera disposición del educador, esta será la actitud hacia su profesionalidad. Es decir, su apertura a pensar su profesión como vinculante a una moralidad que ayude a integrar al estudiante en aquella dimensión de la comprensión humana. El logro de este mandato educativo le exige, entonces, poseer una actitud ética para adquirir habilidades gerenciales en la clase y tener una disposición a la investigación.

La primera, implica la posesión de pericias, la cual viene dada por el hecho de que al comienzo de la práctica educacional del educador, éste tiene pobres destrezas en el manejo del salón (Castro, Peley, Morillo, 2009) y es incapaz de organizar sus clases de manera favorable para la creación de un clima de aprendizaje propicio. Para Shulman (2005) los docentes noveles tienen problemas al no poder reaccionar adecuadamente para solucionar las dificultades surgidas en clases, precisamente por no tener una visión general de una adecuada serie de normas, en otras palabras, carecen de pericias gerenciales.

La gerencia del aula ha sido definida por Jara y Parada (2011) como la adquisición de procedimientos necesarios para establecer y mantener un medio en el cual la instrucción y el aprendizaje puedan ocurrir satisfactoriamente. Para Adegbile y Adeyemi (2008) poseer esta disposición de gerencia es un factor dominante que afecta la competencia instruccional del docente y además influye sobre su responsabilidad ética.

La importancia de que el profesor tenga una actitud para adquirir habilidades gerenciales fue planteada por Kounin (1970), quien descubrió, entre los docentes exitosos, destrezas para prevenir problemas disciplinares en el recinto escolar, éstos utilizaron diferentes tipos de pericias que aseguraban en los alumnos un mayor aprendizaje, estaban preparados, organizados y se movieron tranquilamente de una actividad a otra; también mantuvieron a los estudiantes involucrados en actividades instruccionales pero, inicialmente, los estimularon creando un interés por las clases.

Los educadores antes mencionados tenían una gran conciencia del aula, constantemente la escudriñaban para tener una conciencia de problemas potenciales; anticiparon las necesidades de los alumnos, organizaron el salón para minimizar las inquietudes y aburrimientos e hicieron frente a múltiples demandas asociadas con la enseñanza. En este sentido, Murillo, Martí-

nez y Hernández (2011), llegaron a la misma conclusión, destacando la importancia que tiene la comunicación de las expectativas de los educadores en los educandos y la relación existente entre su gerencia exitosa y las demandas cognitivas de los mismos.

Diversos pedagogos han intentado definir las diferentes áreas en las cuales el profesor debe prestar atención al momento de gerenciar la clase (Good, 2010). A este respecto, el autor citado sugiere como áreas de atención: la planificación del curriculum, la organización de procedimientos y recursos, un clima de aprendizaje positivo, control del progreso de los estudiantes y habilidades para anticipar potenciales problemas.

Un segundo componente de la actitud positiva hacia la profesionalidad es la disposición del docente a investigar; lo cual implica un conjunto de procesos complejos a través de los cuales se pretende conocer la realidad. Para Hurtado (2012) estos procesos son de diversa naturaleza, tales como: de exploración, observación, experimentación, entre otros; pero todos conllevan a una actividad práctica exterior y a un acto mental de la persona.

Para Cañal (2007), en el indagar se activan las estructuras intelectuales, así como las conceptualizaciones de las cuales se parte. La interacción de dichas estructuras y conceptos con los resultados de la investigación provoca procesos de reestructuración y de construcción conceptual; es decir, de aprendizaje y desarrollo intelectual, actividad indagatoria que según Elliott (2009) es reflexiva; ella busca y usa la información, describe, explica, interpreta y evalúa nuevos y existentes conocimientos; es crítica y constructiva; evalúa saberes en el contexto de la práctica para mejorarla, ubicándolos en la historia, considera y reconsidera los valores fundamentales y el interés humano en el saber y el actuar.

Sumado a lo anterior, el deseo de conocer mediante el proceso investigativo y de resolver problemas (Bunge, 1976) viene determinado por las motivaciones del sujeto (Cañal, 2007). Por su parte, Sirotnik (1991) menciona tres motivaciones: el deseo de inmortalidad, la necesidad de grabar nuestros pensamientos para sí mismo y para las futuras generaciones y, por último, una consideración prudente de los beneficios que se pueden aumentar a través de unos conocimientos bien fundados.

Del mismo modo, la disposición ética del docente hacia la investigación viene dada por la capacidad para un autodesarrollo profesional autónomo mediante un auto análisis de la comproba-

ción de ideas, a través de procedimientos de búsqueda. Esta habilidad depende, según Stenhouse (2007), de una actitud investigativa con respecto a su propio modo de enseñar. Actitud que es definida por el autor como: "...una disposición para examinar con sentido crítico y sistemáticamente la propia actividad práctica" (p.221).

En consecuencia, la disposición a investigar tiene características éticas en cuanto a que no solamente existe un esfuerzo por nutrir el pensamiento sino que también implica una prioridad en la búsqueda de aquello que es bueno para sí y para los otros, y de lo que da sentido a la vida personal, comunitaria y a la humanidad en general (Pellerey, 1992).

Para Elliott (2009), este proceso de búsqueda perfecciona la práctica mediante el desarrollo de las habilidades de discriminación y de juicio profesional en situaciones humanas concretas, unifica el perfeccionamiento de la práctica y el desarrollo de las personas en su ejercicio profesional. Con respecto a este desarrollo, indagar nutre el juicio profesional y, por tanto, desarrolla la prudencia práctica; es decir, la habilidad de discernir el curso correcto de acción, al enfrentarse a situaciones concretas, complejas y problemáticas.

Considerar así al docente, implica que él no solamente debe enseñar sino que tiene la obligación de esforzarse en la investigación para soportar la enseñanza (Stenhouse 2007), pero por la naturaleza de la búsqueda académica, las ideas no emergen de un *Vacuum*; ellas tienen un contexto proporcionado por la historia del pensamiento. El profesor puede presentar sus propuestas, mostrar cómo ellas responden a los problemas no resueltos por otros o cómo las mismas constituyen un avance. Por tanto, existe un contexto que da a las ideas su punto de vista y su significado; se pueden adelantar nuevos criterios pero mostrando cómo funcionan en el contexto, y esto se hace investigando.

Según Palazón (1993) cuando el profesor presenta sus ideas por primera vez en publicaciones o a los alumnos, se compromete con el proceso del saber científico, pero no puede quedarse allí, es necesario evaluarlo para ver cuáles son los problemas y objeciones existentes y cómo responder a éstos, al considerar que su mejoramiento depende de la tarea crítica de los otros. Sin embargo, esto es insuficiente, porque la enseñanza no puede estar divorciada de la expresión de la verdad, pues en eso se fundamenta el esfuerzo investigativo, en la búsqueda de la misma. De este modo, el

profesor no puede enseñar conscientemente ignorando un programa de búsqueda científica.

La idoneidad de un docente investigador reside en su conocimiento logrado en la investigación organizada, por lo tanto, según Stenhouse (2007), un educador con esta actitud hacia el conocimiento científico se caracteriza por: un compromiso de cuestionar sistemáticamente la enseñanza impartida por uno mismo, como base de desarrollo, el compromiso y la destreza para estudiar el propio modo de enseñar, el interés por cuestionar y comprobar la teoría y la práctica mediante el uso de dichas capacidades.

Por otra parte, Scurati (1993) agrega a estas disposiciones desarrollar el hábito de considerar la teoría y la práctica y adquirir la habilidad de auto reflexión. Para este autor es importante lograr combinar elasticidad mental y rigor metodológico. La síntesis de estas dos capacidades permite mantener la propia creatividad y, al mismo tiempo, introduce los elementos de tipo racional, objetivable, favoreciendo la comunicación entre dos mundos que de lo contrario, tenderían a excluirse. Otras disposiciones planteadas por el autor incluyen la adquisición de competencias procedimentales y desarrollar la capacidad de replicar las conclusiones de la crítica a los procesos operativos.

## **Conclusiones**

El poseer un ethos profesional requiere, por parte del docente, poseer un conjunto de valores y de actitudes morales hacia el bien del alumno, la materia que enseña y a su profesionalidad, que le permitan ejecutar la enseñanza; éstas, impregnadas de valores, influirán a la vez sobre las actitudes y conductas de los niños y jóvenes en la adquisición de su moralidad, lo cual implica procesos de formación para los educadores en esta dirección.

Sin lugar a dudas, las universidades tienen el deber de afrontar su responsabilidad educativa, conjuntamente con los formadores de formadores; labor que implica considerar la dimensión cognitiva, afectiva y comportamental de los maestros. En otras palabras, los educadores deben aprender a tener conciencia de las situaciones morales de su profesión, lo cual implica reflexiones constantes del hecho educativo, desde el punto de vista afectivo, formarlos para que sientan las necesidades de los estudiantes, amar el bien, entendido como el deseo de hacer el bien

y no sólo como una acción de obligación moral y, por último, desarrollar habilidades comunicativas referidas a las relaciones interpersonales, gerenciales e investigación.

Por tanto, formar en estas dimensiones nos acercará a la construcción de un ethos profesional exigido con mucha fuerza en la profesión docente. Finalmente, para futuras reflexiones, queda abierta la interrogante sobre el impacto de un ethos del docente en la creación de un clima moral.

## Referencias bibliográficas

- ADEGBILE, J. y ADEYEMI, B. (2008). Enhancing quality assurance through teacher's effectiveness. *Educational Research and Review*. 3 (2), pp. 61-65.
- BREZINKA, W. (1989). *L'educazione in una società disorientata*. Roma: Armando.
- \_\_\_\_\_ (1994). *Morale ed educazione. Per una filosofia normativa dell'educazione*. Roma: Armando.
- \_\_\_\_\_ (2011). *Educazione e pedagogia in tempi di cambiamenti culturale*. Milano: Vita e Pensiero.
- BUNGE, M. (1976). **La ciencia. Su método y su filosofía**. Buenos Aires: Siglo XXI.
- CABELLO, B. y BURSTEIN, N. (1995). Examining teachers beliefs about teaching in culturally diverse schools. *Journal of Teachers Education*. 46 (4), pp. 285-294.
- CAÑAL, P. (2007). La investigación escolar, hoy. **Didáctica de las Ciencias Experimentales**. 52, pp. 9-19.
- CARR, W. (1993). **Calidad de la enseñanza e investigación-acción**. Sevilla: Diada.
- CARR, W. (2002). **Una teoría para la educación**. Madrid: Morata.
- CASTRO, E.; PELEY, R. y MORILLO, R. (2009). La praxis educativa: Una aproximación a la realidad en el aula. **Revista Venezolana de Gerencia**, 45, pp. 125-143.
- CHEN, A. y ENNIS, L. (1995). Teachers' Value orientations in urban and rural school setting. *Research Quarterly For Exercise and Sport*. 66, pp. 41-50.
- ELLIOTT, J. (2009). **La investigación-acción en investigación**. Madrid: Morata.
- FANG, Z. (1996). A review of research on teacher beliefs and practices. *Educational research* 38 (1), pp. 47-65.

- FERNÁNDEZ, B. y STHIEHL, J. (1995). The generic nature of pedagogical content knowledge among college professors. *Teaching and Teacher Education*. 3 (1), pp. 293-306.
- FRANTA, H. (2012). *Relazioni sociali nella scuola. Promozioni di un clima humano positivo*. Roma: LAS.
- GOOD, T. (2010). Forty years of research on teaching 1968-2008: What do we know now that we didn't know then. En J. Manzano, *On excellence in teaching (10th)*. Bloomington, IN: Solution Tree Press.
- GOODLAD, J. (2004). *A place called school*. New York: McGraw-Hill.
- HURTADO, J. (2012). **El proyecto de investigación**. Caracas: Quirón-Sypal.
- JARA, N. y PARADA, A. (2011). El rol del gerente de aula en la promoción de actividades ecológicas en la educación primaria. *International Journal of Good Conscience*. 6(2), pp. 34-53.
- KOHLBERG, L. (1984). *The Psychology of moral development. The nature and validity of moral stages*. San Francisco: Harper// Row.
- KOUNIN, J. (1970). *Discipline and group management in classrooms*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- LÓPEZ, J. (2010). Educación de calidad y competencias para la competitividad o para la cooperación. **Revista Complutense de educación**. 1 (2), pp.107-122.
- MONTERO, M. HOCHMAN, E. (2006). **Investigación documental**. Caracas. Panapo
- MURILLO, F.; MARTÍNEZ, C. y HERNÁNDEZ, C. (2011). **Decálogo para una enseñanza eficaz**. Recuperado el 7 de Agosto de 2013, de REICE. 1 (9): [http://www.rinace.Net/reice/numero/arts/vol9num1/art1\\_htm.htm](http://www.rinace.Net/reice/numero/arts/vol9num1/art1_htm.htm)
- NASH, R. (1991). Three conceptions of ethics for teacher educators. *Journal of Teacher Education*. 42 (3), pp. 163-172.
- NODDINGS, N. (2003). *Caring: a feminine approach to ethics and moral education*. California: University of California Press.
- PALAZÓN, F. (1993). Implicación, acción-Reflexión-Acción. **Documentación Social**. 92, pp. 43-58.
- PALMAR, W. (2002). Crisis de valores y educación moral. **Revista de Educación Laurus**. 13, pp. 65-91.
- PELLERREY, M. (1992). Su alcune dimensioni morali dell'azione de insegnamento. *Orientamenti Pedagogici*. 39, 743-756.
- ROGER, D. y WEBB, J. (1991). The ethic of caring in teacher education. *Journal of Teacher Education*. 42 (3), pp. 224-250.

- SCURATI, C. (1993). *La ricerca azione. Contributi per lo sviluppo educativo*. Napoli: Tecnodid.
- SHULMAN, L. (2005). *Conocimiento y enseñanza: Fundamentos de la nueva Reforma*. Recuperado el 6 de Agosto de 2013, de **Revista de Currículum y formación del profesorado**: <http://www.urg.es/Local/Recfpro/Rev92ART1.pdf>
- SIROTNIK, K. (1991). Society, schooling, teaching and preparing to teach. En: R. S. J. Goodlad, *The moral dimensions of teaching*, pp. 296-328. San Francisco: Jossey-Bass.
- SOCKETT, H. (2012). *Knowledge and virtue in teaching and learning: The primacy of dispositions*. New York: Routledge.
- STENHOUSE, L. (2007). **La investigación como base de la enseñanza**. Madrid: Morata.
- TOBIN, K. y CAMPBELL, J. (1996). Cultural myths as constraints to the enacted science curriculum. *Science Education*. 2 (80), pp. 223-241.
- TOBIN, K., TIPPINS, D. y GALLARD, A. (1994). Research on instructional strategies for teaching science. En: D. L. Gabel, *Handbook of research on science teaching and learning*, pp. 45-93. New York: MacMillan.
- WEINERT, F.; HELMKE, A. y SCHRADER, F. (1992). Research on the model teacher and the teaching model. En: A. D. F. Koser, *Effective and responsible teaching: The new synthesis*, pp. 249-260. San Francisco: Jossey-Bass.
- WILSON, S.; SHULMAN, L. y RICHER, A. (1987). 150 different ways of knowing: Representations of Knowledge in teaching. En J. Calderhead: *Exploring teachers thinking*. Sussex: Holt, Rinehart & Winston.



## **Promoción del vínculo universidad-comunidad mediante una Escuela para Familias**

**Francis Araque\***  
**Judith Hernández\*\***  
**Ivana Reyes\*\*\***

### **Resumen**

El artículo tiene como objetivo promover la vinculación de la universidad y la comunidad, mediante la creación de una Escuela para Familias, en la Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón” del municipio Cabimas. La fundamentación teórica está basada en los aportes de Bejar (2006), Juárez (2007), Araque y Rodríguez (2008). El enfoque metodológico es el paradigma crítico-reflexivo y la investigación-acción participativa, desarrollada por Dewey, Lewin y Elliot y la crítica dialéctica basada en las vivencias de estos actores. Se devela que mediante las prácticas sociales de los actores involucrados es posible la transformación de la educación fami-

\* Doctora en Ciencias Humanas. MSc. en Gerencia Pública. Socióloga. Profesora Titular Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt UNERMB. Investigadora activa y reconocida en el PEII nivel B. Coordinadora e investigadora de la Línea: Identidades, Familias y otros Actores Sociales, Coordinadora del Eje de investigación Participación Ciudadana del Centro de Estudios e Investigaciones Socioeconómicas y Políticas (CEISEP) de la UNERMB. Quinta Ghiraldina. Calle José María Vargas. Avenida. Intercomunal. Cabimas, estado Zulia, Venezuela. E-mail: tita42\_fa@yahoo.es.

\*\* Doctora en Ciencias Sociales, mención Gerencia. MSc. en Administración de Empresas. Licenciada en Ciencias Políticas y Administrativas, mención Ciencias Políticas. Profesora Titular de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt UNERMB. Investigadora activa reconocida en el PEII nivel B. Coordinadora General del Centro de Estudios e Investigaciones Socioeconómicas y Políticas (CEISEP) de la UNERMB. Coordinadora e investigadora de las Líneas: Gestión de Participación Ciudadana y Desarrollo Estudiantil. Quinta Ghiraldina. Calle José María Vargas. Avenida. Intercomunal. Cabimas, estado Zulia, Venezuela. E-mail: lasanas23@yahoo.com

\*\*\* Médica Cirujano. Investigadora activa reconocida en el PEII nivel A, adscrita al Centro de Estudios e Investigaciones Socioeconómicas y Políticas CEISEP de la UNERMB en la línea Desarrollo estudiantil. Quinta Ghiraldina. Calle José María Vargas. Avenida. Intercomunal. Cabimas, estado Zulia, Venezuela. E-mail: babymansolp@hotmail.com

liar, a fin de desarrollar un ser humano integral, generando la reflexión desde la convivialidad. Asimismo, se evidencian transiciones hacia nuevos escenarios de praxis colectiva, como las escuelas para familias.

**Palabras clave:** Universidad, comunidad, escuela para familias.

## *Promoting the University-Community Connection through a School for Families*

### **Abstract**

The objective of this article is to promote connection between the university and the community through the creation of a School for Families, in the Educational Unit “Julia Añez Gabaldón” of the Cabimas Municipality. The theory is based on the contributions of Bejar (2006), Juárez (2007), Araque and Rodríguez (2008). The methodological approach uses the critical-reflexive paradigm, participative action research developed by Dewey, Lewin and Elliot and dialectical criticism based on the experiences of these actors. Results reveal that, through the social practices of the actors involved, it is possible to transform family education in order to develop an integral human being, generating reflection out of conviviality. Likewise, transitions toward new scenarios of collective praxis are evident, such as schools for families.

**Key words:** University, community, school for families.

### **Introducción**

En la actualidad, muchos son los teóricos que se refieren a las familias como una institución en crisis; no obstante, desde los orígenes más remotos, esta ha enfrentado situaciones en un ambiente adverso, el cual debe contrarrestarse para convertirlo en herramienta de aprendizaje y crecimiento en libertad, voluntad e inteligencia que ayuden a luchar en pro de la dignidad de la persona humana.

En tal sentido, algunos estudios refieren que las culturas originarias de América Latina presentan realidades acontecidas desde la colonia hasta el periodo contemporáneo, confrontadas con agentes exteriores que influyen en la coexistencia familiar. Cabe señalar, que a pesar de los diferentes matices y contrastes propios de cada región latinoamericana, se experimentan referentes similares, tales como: transformaciones sociales, políticas

y económicas semejantes en toda la región, realidad a la cual no escapa Venezuela y afecta tanto a la institución familiar como a la educativa.

Las familias y el sistema educativo comparten objetivos comunes, como es la formación integral y armónica del ser humano a lo largo de las distintas etapas de su desarrollo. Estas dos agencias de socialización aportan los referentes básicos que permitirán la integración en la sociedad. Indiscutiblemente, este binomio debería converger para garantizar la estabilidad y el equilibrio en la formación adecuada de niños y adolescentes.

Una mirada retrospectiva nos muestra a la familia como la primera institución encargada de satisfacer las necesidades materiales, espirituales, así como la formación de valores y habilidades para la inserción del niño en la vida escolar y a las instituciones educativas como las segundas agencias de socialización del individuo.

Por ello, surge la realización del presente estudio, el cual tiene como propósito promover la vinculación de la universidad y la comunidad a través de la creación de una Escuela para Familias en la Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón”.

Sin duda, la importancia de vincular universidad-escuela-familia para potenciar las influencias educativas debería ser reconocida y aceptada según el avance que ha tenido el concepto de familia, donde se presenta ausencia de padres, madres y/o ambos, siendo la responsabilidad delegada a parientes o terceros, incluso en ocasiones trasladando el compromiso a la escuela, al considerarla como una institución de guarda y custodia, siendo el sitio donde los jóvenes pasan la mayor parte del tiempo.

Por tal razón, la universidad y el subsistema de educación media necesitan trabajar juntos para potenciar su influencia en el entorno social, lo cual debe ir más allá de las funciones tradicionales de docencia, investigación y extensión, al considerar que el docente no debe asumir una posición indiferente ante la problemática que afecta al país, tal como: violencia, pertenecer a pandillas, iniciación temprana de la práctica sexual y consumo de tabaco, alcohol, drogas. Sin embargo, para disminuir esta realidad se sugiere que el más grande impacto puede ser logrado fortaleciendo los factores protectores, capaces de ayudar a estos jóvenes a evitar múltiples conductas que los podrían colocar en peligro, como es el caso de un espacio común donde puedan establecer un proceso dialógico hijos-padres-escuela y familias.

El estudio se encuentra ubicado en el paradigma crítico, referido al modo de crearse y poner en marcha las situaciones intencionales de aprendizaje; en cuanto al proceso social es fundamental porque el aprendizaje transformacional o crítico requiere unas condiciones que no solo permiten reflexionar por su cuenta al estudiante sobre su formación, sino también con otros.

Siguiendo el orden de ideas, cabe enfatizar que para producir el diálogo reflexivo, el docente debe relacionarse de forma diferente con sus alumnos, convirtiéndose en facilitador de aprendizaje, tratando de comprender, apropiarse, modificar y trascender los significados presentes en el material a estudiar. En esta medida, la reflexión es un proceso social y colectivo, esencial para el desarrollo profesional de los docentes y mejoras de las escuelas; pero no puede circunscribirse o resumirse a una suma de procedimientos; por ello la investigación-acción debe fomentarse en el ámbito estudiantil, aun cuando no es el único procedimiento de investigación.

De otra manera, la investigación – acción no solo se constituye como ciencia práctica y moral, sino también como ciencia crítica. Además, señala que es una manera de indagación autoreflexiva realizada por quienes participan (profesores, estudiantes) en las situaciones sociales (incluyendo las educativas) para mejorar la racionalidad y justicia de: (a) sus propias prácticas sociales o educativas; (b) su comprensión sobre las mismas; y (c) las situaciones e instituciones en que estas prácticas se realizan (aulas o escuelas).

En relación con este tipo de investigación crítica – reflexiva, de acción transformadora, el investigador debe tener claro qué lo inquieta y saber qué está buscando, así tiene más probabilidades de desarrollar una investigación exitosa.

## **1. Diagnóstico de la situación**

El desarrollo del estudio se organiza en dos partes, la primera se inicia con un prediagnóstico que contiene la descripción del municipio Cabimas, sus parroquias y ubicación específica de la institución objeto de estudio y la segunda parte con un diagnóstico específico donde se desglosan aspectos puntuales de los actores y grupos, participantes del estudio planteado: Universidad – Comunidad, vinculándose a través de la Escuela para Familias, Caso: Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón”.

## **I Parte: Contexto observacional**

### **• Identificación del ámbito de estudio**

Es indudable que para saber a dónde vamos se deben conocer nuestros orígenes. En este sentido, es preciso referir que la historia de Cabimas se remonta a los aborígenes, quienes habitaban esta región de la Costa Oriental del Lago, zona poblada por al menos hace 2000 años. Se considera que antes de la colonización española ocupaban la región indígenas de la tribu de los caquetíos, los cuales vivían en palafitos y extraían la resina del árbol de Cabimas (*Copaifera officinalis*), con propiedades medicinales; también hacían uso del aceite que manaba de la tierra al que llamaban Mene.

De allí, que los indígenas de Cabimas se mestizaron, su cultura originaria desapareció, testigos de ello los palafitos, permanecieron hasta reciente 1980 frente a Puerto Azul y al Boulevard. De ellos solo queda uno, ubicado en el sector las Tierritas al lado del muelle de los guardacostas detrás de la plaza Bolívar, declarado patrimonio histórico del mencionado municipio, en el año 2008.

Siguiendo el orden de ideas, la ciudad fue organizada en campos petroleros (Las 40's, Las 50's, Concordia, Hollywood, Campo Blanco, Campo Staff, actualmente Las Palmas, Las Cúpulas), alrededor de los cuales se asentaron los inmigrantes, por lo que la ciudad creció desordenadamente. También, fue poblada por inmigrantes extranjeros: sirios, libaneses, chinos, italianos, españoles, portugueses y griegos, que dieron forma y ocupan la mayor parte del comercio local, lo que indudablemente favoreció la mezcla de culturas.

Cabe destacar que la presente investigación se desarrolló en Cabimas, uno de los 21 municipios del estado Zulia, región de Venezuela, ubicada en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo. Específicamente, se efectuó en la Unidad Educativa "Julia Añez Gabaldón", situada actualmente en la Urbanización Las Américas, calle Ecuador, esquina con Avenida Occidental, entrando por la Avenida Cumaná (antiguo Campo Concordia), Parroquia Carmen Herrera. Dicha institución fue fundada el 6 de noviembre de 1966, con el nombre de Escuela Técnica Femenina, establecida inicialmente en la carretera "J" N° 150 del mencionado municipio; vino a suplir las funciones de la Escuela de Labores Luisa Cáceres de Arismendi, con la diferencia de que se daba no sólo enseñanza

a jóvenes mujeres de oficios que sirviera para su futuro, sino también formación académica.

En efecto, comenzó con 180 alumnos, plantel con 5 secciones. Este centro de aprendizaje tuvo como primera Directora a la profesora Cecilia Quiñones de Gutiérrez. Por otra parte, el título obtenido era: Perito en Artes Manuales y cubrían un período de 5 años de estudio.

### • **Percepción inicial del investigador**

La educación pueda ser pensada como un antídoto contra determinados males que azotan a la sociedad; por tanto, es posible pensar en la vinculación universidad, escuela y familia como instituciones por excelencia capaces de influir de manera determinante sobre los individuos y las sociedades. Al respecto, Pérez (2007) señala que en algunos países latinoamericanos emergen experiencias de diversa índole, orientadas a establecer relaciones universidad-comunidad que respondan a motivaciones e intereses académicos y ofrezcan soluciones plausibles y factibles dentro del desarrollo sustentable de la comunidad.

En efecto, el autor citado afirma que un sistema de educación universitaria de buena calidad, es aquel orientado a satisfacer las necesidades del desarrollo social, científico, tecnológico, económico, cultural y humano del país. En este sentido, se visualiza oportuna e importante la interconexión del estudiante de educación universitaria con el proceso educativo, mediante su vinculación con el subsistema de educación secundaria, que favorezca no sólo el mejoramiento personal-académico y profesional del estudiante, sino que sea un instrumento significativo en el contexto social, capaz de dar respuesta a las necesidades del entorno, por medio de la investigación activa.

En este mismo orden de ideas, para Elliot (1999), las últimas tendencias pedagógicas abogan por la mayor participación de los docentes, destacando su acción investigadora, la cual constituye un elemento indispensable para responder al reto de mejorar la calidad de la educación.

Estos señalamientos requieren de una universidad venezolana más comprometida con su entorno social, donde las investigaciones respondan a problemáticas socioeducativas entre otras. De allí, el presente estudio se preocupa del aumento de conductas violentas en la sociedad y, en especial, entre los jóvenes y adolescentes, tal es el caso particular observado en los estudiantes de la Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón”, manifes-

tado por: indisciplina, fugas de clases, conductas agresivas, constantes peleas entre compañeros y destrucción de propiedad privada del sector, incluyendo fachada de la institución y casas vecinas.

Ciertamente, no es difícil entender cómo las situaciones violentas de cualquier tipo, intensidad y duración pueden conspirar contra el sano desarrollo del ser humano, tanto en el ámbito biológico, psicológico y social.

En este sentido, se considera el hogar como el lugar donde se adquieren sólidos cimientos sobre los cuales cada uno consolida la libertad que servirá de guía para formar su personalidad y carácter. Mientras que, la escuela es el lugar donde se refuerzan patrones de conducta, normas y valores. Sin embargo, familia y escuela, no siempre consiguen un punto de encuentro en común e interacción adecuada, por tanto, sería ideal utilizar las actividades de docencia, desarrolladas en la educación universitaria, a fin de favorecer la creación de Escuelas para Familias.

- **Propósito de la investigación**

Se plantea como propósito promover la vinculación entre universidad-escuela-familia, mediante la creación de una Escuela para Familias en la Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón”, a fin de favorecer una educación orientada al desarrollo integral del ser humano.

En este sentido, la investigación se centra en la necesidad de educar a los padres y/o personas encargadas de la laboriosa tarea que representa la crianza de los hijos, en una sociedad cambiante, cada vez más exigente, mediante este instrumento capaz de facilitar dicha responsabilidad, apoyar a los padres y brindar las herramientas necesarias para resolver y enfrentar situaciones conflictivas; además de crear un clima que propicia el desarrollo de cada integrante del grupo familiar con su participación espontánea y fructífera.

Por consiguiente, mediante la participación y ejecución de sesiones periódicas en las que se propongan contenidos de diversa índole donde los padres, madres y otros familiares asistentes puedan participar activamente, se logra obtener elementos de juicio, herramientas para tomar las decisiones adecuadas en el momento oportuno y establecer correctivos cuando la situación lo amerite.

## **II Parte: Desarrollo del estudio**

El estudio se centra en la comunidad de estudiantes de la tercera etapa y media diversificada y profesional (13 secciones), además de los coordinadores de seccional, docentes de aula y especialistas que laboran en la institución. Estos actores se organizaron en equipos, de manera voluntaria y según sus necesidades e intereses, dirigidos por la orientadora Lcda. Dayana León y la participación de la investigadora Mariela González Alastre, Doctora en Ciencias. Médicas, para la planificación de charlas y talleres, entre otras actividades en vías de la creación de la Escuela para Familias.

- **Identificación de los actores**

Para Bejar (2006), un actor es todo individuo que forma parte de un grupo, organización, entidad, corporativo o institución del sector público, social, organización no gubernamental, agencia internacional que tenga relación directa, indirecta con el proyecto a ejecutar.

- **Caracterización: Descripción de los actores**

La institución educativa donde se realizó la investigación es la Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón”; en ella se llevaron a cabo reuniones permanentes señalándose que las situaciones problemáticas que se presentan con mayor frecuencia son las siguientes: indisciplina, violencia, bajo rendimiento académico, deserción escolar, embarazo precoz, distribución, consumo de drogas en los alrededores de la institución, poca participación de padres, representantes cuando se les cita a la institución por cualquier razón, apatía y reducida colaboración.

Se manifestó oportuna la investigación, debido a la necesidad de orientación, información, asesoreamiento de jóvenes y adolescentes, así como sensibilizar a padres, madres y representantes de la institución; además para responder a un requerimiento de la Zona Educativa y del Ministerio del Poder Popular para la Educación, a propósito de celebrarse el Día internacional de la Familia, desde 1990, el segundo domingo del mes de noviembre, de cada año.

Como acuerdo producto del diálogo, en dicha reunión se plantearon como objetivos grupales de Escuela para Familias en la institución, los siguientes:

- Conformación de un comité responsable de Escuela para Familias integrado por padres, madres, representantes y docentes de la institución y representantes de la Universidad.
- Estimular el desarrollo de habilidades y actitudes que contribuyan al crecimiento integral del grupo familiar mediante actividades variadas (charlas, talleres, asesorías individuales y grupales).
- Elaborar un plan trimestral de trabajo de Escuela para Familias sobre diferentes tópicos relacionados con las necesidades existentes en la institución realizado por el programa de extensión universitaria.
- Evaluar el resultado posterior a cada sesión de trabajo.

De tal manera, dado el avance de los planteamientos propuestos en la reunión se pudo cumplir con el primer objetivo grupal, quedando constituida formalmente y designados los responsables de Escuela para Familias en la Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón”, como alternativa de colaboración en la formación del ser humano, lo cual se presenta detalladamente en la acción transformadora.

## **2. Fundamentación teórica**

### **2.1. Vinculación Universidad-Escuela-Familia**

Juárez (2007) afirma que los pilares fundamentales de la sociedad, educación, familia, cultura, religión y comunidad se encuentran en crisis y no brindan apoyo suficiente a los jóvenes para creer en sí mismos y desarrollar todas sus potencialidades humanas y espirituales.

En efecto, esta afirmación, sin caer en juicios de valores, reclama una reflexión profunda por parte de los educadores, quienes tienen una cuota de responsabilidad, además de un compromiso pedagógico como medio de transformación social; definitivamente pueden permanecer indiferentes y pasivos ante esta situación. De ello se desprende la necesidad de vinculación de la educación universitaria con el subsistema de educación secundaria y otros subsistemas, de esta manera asumir el reto y ser protagonistas de nuevos escenarios. En este mismo orden de ideas, Pérez (2005) se refiere a la vinculación como el enlace o relación existente entre varios elementos o cosas, de la misma o de distinta natu-

raleza, esta relación sirve para complementarse, potenciarse o fortalecerse, en la búsqueda de mejores seres humanos.

Por consiguiente, es preciso que los subsistemas educativos, centros docentes y la comunidad estén relacionados y no se establezcan solamente interrelaciones esporádicas, convirtiendo estos vínculos en una base orientada a la acción educativa recíproca; en los últimos años, el tema ha sido motivo de reflexión, concediéndose importancia y significación a la escuela para familias como vía dirigida a materializar la relación. Sin embargo, existen pocas experiencias sistemáticas de vinculación de la universidad con el subsistema de educación básica y las familias como responsables en el proceso de educación ciudadana, orientación y formación para el desarrollo integral del ser humano.

En torno a lo planteado, la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" es concebida como Universidad Social de Venezuela, institución dinámica en permanente proceso de crecimiento y desarrollo, en función de las necesidades reales de la sub-región y del país. En ese sentido, se asume una concepción educativa no convencional, que toma en cuenta las necesidades y expectativas de los participantes en un ambiente de respeto y consideración a su condición de persona adulta y profesional.

## **2.2. Familias y sus actores sociales**

Araque y Rodríguez (2008) refieren que el modo como el docente se acerca al tema familiar va a depender de la posición epistémica en la que este se ubique, que puede encontrarse desde la concepción homogeneizadora y uniforme de la familia hasta una noción populista o emancipadora. De ello se deduce el análisis bajo diferentes perspectivas e implicaciones en lo que se refiere a la conceptualización de familia.

En las líneas que siguen a continuación, se pretende promover la reflexión que la familia no es una entidad inmutable, sino por el contrario ha venido transformándose a través de los siglos, de las civilizaciones y de las costumbres de los pueblos.

Por su parte, el Instituto Interamericano del niño entiende a la familia como el conjunto de personas que viven bajo el mismo techo, organizadas en roles fijos, padre, madre hermanos, entre otros, con vínculos consanguíneos o no, un modo de existencia económico y social comunes, un sentimiento afectivo que los une y aglutina, que tiene como finalidad generar nuevos individuos a la sociedad.

En cuanto al concepto de familia, Salas (2007) plantea que la familia como célula de la sociedad es una metáfora construida desde la biología y alude de manera directa a la familia nuclear, formada por mamá, papá e hijos. Estructura familiar que prevaleció por muchos años en forma tradicional.

Por otro lado, Bianco (2007) define familia como célula fundamental del tejido social, además, señala que esta puede estar constituida por: mamá, papá e hijos (familia monogámica), por mamá e hijos (familia materno-filial) o por papá e hijos (familia paterno-filial). Al mismo tiempo, explica que poseer estatus legal no es imprescindible para la construcción de una familia en cualquiera de sus tipos, al igual que la presencia o ausencia de lazos consanguíneos. En efecto, la familia como célula fundamental puede permitir integración de personas con o sin parentesco cercano, ello recibe el nombre de adherentes. Asimismo, la familia recibe el apoyo de personas con o sin parentesco como: abuelos, tíos, primos, padrinos, amigos, profesores, orientadores y personal de servicio o de asistencia en el hogar.

Cabe señalar que autores como Satir (2002), plantean la función de la familia referida a necesidad de cubrir todos y cada uno de los requerimientos básicos psicológico, sociocultural, educativo y económico. Para ello, la familia cuenta con una serie de recursos como son las fronteras, límites, roles, reglas, valores, afecto, comunicación, tiempo, entre otros, que condicionan tanto el medio interno como el externo para lograr el buen funcionamiento familiar. Dicha autora considera que el proceso de aprendizaje y cambio necesita la voluntad y capacidad para adquirir nueva conciencia en un nivel cognoscitivo y emocional, así como un nivel visionario e intencional.

Una postura evolutiva-educativa supone que las familias son un proyecto vital de existencia común, un proyecto educativo con la existencia de un contexto social enfocado a permitir el desarrollo de la convivencia entre hijos y padres, un escenario de encuentro intergeneracional y una red de apoyo para las transiciones de las crisis familiares (Lujan, 2000). Las familias apuntan a un proyecto relacional que no hace referencia necesariamente a la consanguinidad, sino más bien a un contexto de aprendizaje que conecta a sus miembros con los valores socialmente aceptados, a través de un proceso de enculturación, el cual consiste en la transmisión de representaciones y valores colectivos, indispensables para el desarrollo y la adaptación del ser en sociedad.

### **2.3. Escuela para Familias y su evolución**

Para desarrollar este tema, se debe señalar que es necesario en ocasiones contrastar experiencias y situaciones que permitan comprender y reflexionar sobre la realidad vivida por los hijos. De ello se desprende la necesidad e importancia de crear espacios como Escuela para Familias, en la cual se ofrece un plan sistemático de formación no sólo dirigido a los padres, madres y representantes, sino a cada uno de los integrantes de la familia, en los aspectos pedagógicos relacionados con planificación y construcción de un clima familiar favorable al crecimiento y desarrollo integral del individuo. Como se ha señalado, Bianco (2007), afirma que esta constituye un foro de encuentro y formación que propicia educación en valores de los hijos en el entorno social donde se desenvuelven en la actualidad, con una activa participación de sus progenitores o personas encargadas de su cuidado.

En virtud de la influencia externa y de que el tiempo dedicado a los hijos es cada día más reducido, debido a la necesidad de trabajar y ausentarse del hogar, mucho más que los padres de épocas pasadas. También es cierto que se debe aprender a utilizar tiempo de calidad, potenciar virtudes y anteceder valores en etapas específicas de la vida de los hijos. No se puede evitar la influencia ambiental, pero se debe canalizar de forma productiva.

En Venezuela, los primeros pasos en materia familiar fueron dados en 1950 por el Consejo Venezolano del Niño en los barrios de Caracas, bajo la conducción de los Doctores Mateo Alonso y Lia Imber de Coronil de la clínica de higiene mental. En 1958, Carmen Gamargo de Lagonell desarrolló un programa de Educación para Padres. Asimismo, la Universidad Central de Venezuela en 1965 organiza un ciclo de conferencias sobre Educación para Padres, dos años más tarde un grupo de profesionales, a cargo del Dr. en Psicología Guillermo Rodríguez (1967), dicta un ciclo de charlas en Maracay con una audiencia de 500 personas.

En 1970, se crea la revista PMH (Padre- Madre-Hijo), bajo la dirección del sacerdote Natalio Domínguez, con la colaboración de médicos, psicólogos y periodistas, ese mismo año se realiza en el mencionado país el primer evento internacional dirigido a la educación de los padres. Posteriormente, se crean instituciones públicas como el Ministerio de la Familia, Instituto Nacional de Atención al Menor, Instituto Nacional de Psiquiatría Infantil, así como instituciones privadas, entre ellas: Federación de Institu-

ciones Privadas de Atención al Niño, Grupo PECES (Padres Eficaces con Entrenamiento Sistemático).

En este contexto, la Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (LOPNA), en Gaceta Oficial de octubre 1998, establece y resalta el papel fundamental que debe desempeñar la familia en la garantía de los derechos del niño. De igual forma, establece que el niño, para el pleno desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. De manera que apoyando a la familia se estará apoyando al niño.

A partir del año 2004, debido a la evolución que la familia en su constitución ha sufrido a lo largo de los años, en Organizaciones Internacionales (ONU, UNICEF) se asumió el término “Escuela para Familias” en sustitución a “Escuela para padres”. A partir del 2004 -2005 aparecen en Caracas y en el interior del país programas dirigidos al entrenamiento y orientación de la familia, con diferente enfoque pero con un mismo fin, lograr el bienestar familiar.

En la actualidad, se encuentra en vigencia en las zonas educativas de cada estado, el Programa Permanente de Educación por la familia del Ministerio del Poder Popular para la Educación de la República Bolivariana de Venezuela, el cual tiene una coordinación en las jefaturas de cada municipio escolar, a través de un coordinador municipal que dirige y organiza la creación de Escuela para Familias en las instituciones educativas.

### **3. Metodología**

#### **3.1. Paradigma de investigación**

Atendiendo a las exigencias del proceso de investigación, se desarrolló el proyecto bajo un enfoque metodológico sustentado en el paradigma crítico reflexivo, siguiendo la propuesta metodológica investigación-acción participativa, señalada por Elliot (1999), utilizando una metodología crítica dialéctica basada en vivencias y comunicación personal ente los actores. El paradigma crítico reflexivo tiene como finalidad liderar, criticar e identificar el cambio, trata de ser una práctica social dirigida a develar falsas representaciones, para poner al descubierto intereses, valores y supuestos. Además, se trata de una investigación orientada a la acción y resolución de problemas, intenta comprender la realidad como praxis (teoría-práctica).

En este modelo epistémico crítico reflexivo, participó la comunidad en la planeación y ejecución del proyecto de creación de una Escuela para Familias en la Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón”, oportunidad que vincula universidad-escuela-familia, mediante la participación en el proceso de cambio social.

Siguiendo el orden de ideas, Kemmis y Mactaggart (1988) señalan que este proceso de investigación, espiral y continuo, se basa en el plan, acción, observación, reflexión y vuelta a la acción, hasta lograr un grado de concientización y de acción para la transformación. La metodología utilizada tenía como finalidad generar transformaciones en las situaciones abordadas, partiendo de su comprensión, conocimiento y compromiso para la acción de los sujetos inmersos en ella, pero siguiendo un procedimiento metodológico sistemático, insertado en una estrategia de acción definida y con un enfoque investigativo donde los sujetos de la investigación generaron conocimientos dirigidos a transformar su realidad social.

Cabe señalar, que el método del modelo crítico reflexivo es flexible, ya que permite abordar los hechos sociales como dinámicos y cambiantes y por lo tanto están sujetas a los cambios que el mismo proceso genere.

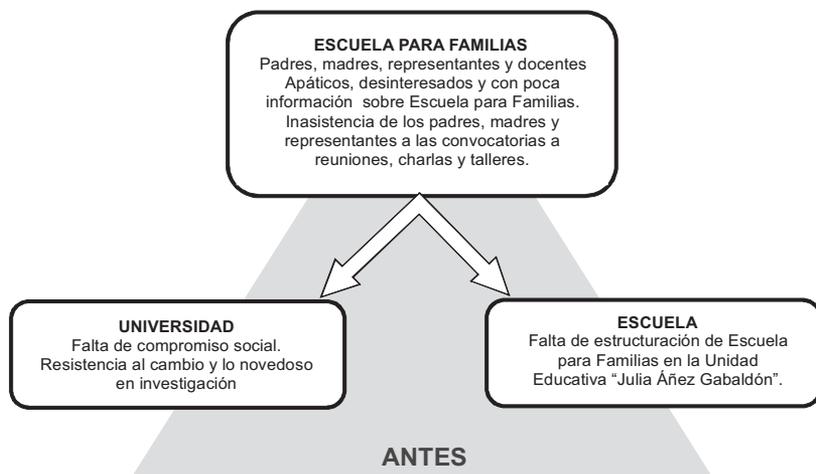
#### **4. Desarrollo de la acción transformadora**

Producto de la observación participativa, se evidenció un cambio de actitud en los actores involucrados: Universidad, representada por la UNERMB e investigadoras; Escuela como parte de la comunidad y Escuela para Familias (estudiantes, padres, madres y representantes de la institución), gracias a lo cual se logró la vinculación de universidad-comunidad a través de la creación de Escuela para Familias en la Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón”.

En tal sentido, las actitudes observadas antes de la investigación fueron: falta de compromiso social, resistencia al cambio y a lo novedoso, falta de estructuración de Escuela para Familias en la Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón”, apatía, desinterés, poca información sobre Escuela para Familias, inasistencia a las convocatorias, reuniones, charlas y talleres, entre otras, tal como se muestra en la Figura 1.

Por otra parte, después de las acciones realizadas en esta investigación se evidenció una nueva manera de representar la in-

**Figura 1**  
**Escasa vinculación Escuela para Familias, universidad y escuela**



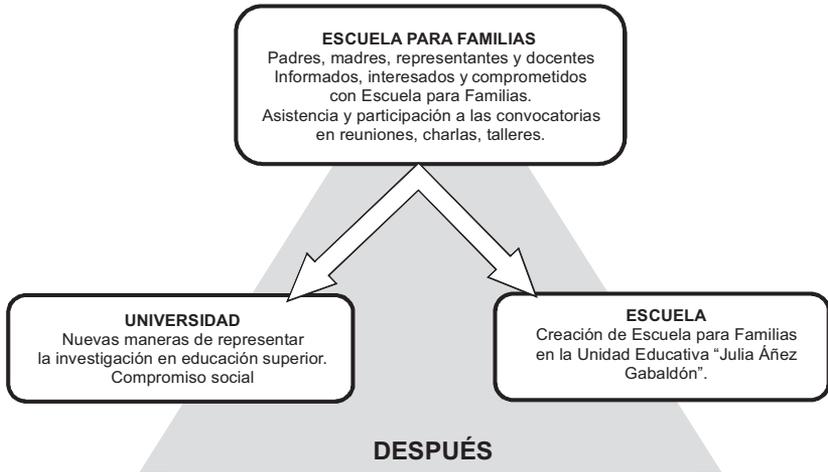
Fuente: Araque, Hernández, Reyes (2012).

vestigación en educación superior con mayor compromiso social, creación de Escuela para Familias en la Unidad Educativa "Julia Áñez Gabaldón", mayor información, interés y compromiso con Escuela para Familias, mayor asistencia y participación a las convocatorias a reuniones de los actores involucrados, como se observa en la Figura 2.

En el escenario de este estudio, se pudo visualizar que los cambios logrados obedecen a las acciones emprendidas por los actores bajo la coordinación de las investigadoras, gracias a las cuales se consolidaron las actividades planificadas, que permitieron utilizar saberes y habilidades para lograr el cambio y despertar el interés de los entes inmersos en la investigación, resultado esperado al utilizar el modelo de investigación-acción.

En este sentido, se puede afirmar que estos cambios producidos en el aprendizaje se generaron con la asistencia y formación, con la participación de expertos en diferentes tópicos de interés, para promover tanto la reflexión individual como colectiva, a través de un intercambio de ideas, y por ende del análisis colectivo basado en el sentido de pertenencia del grupo, con la adopción de participación creativa, que se manifiesta en un cambio de actitud y mayor interés. De igual manera, el involucramiento del estudiante de educación superior en representación de la univer-

**Figura 2**  
**Vinculación actual entre Escuela para Familias, universidad y escuela**



Fuente: Araque, Hernández, Reyes (2012).

sidad como institución que se ocupa de los problemas de la comunidad.

Con base a esta afirmación, se asume la acción educativa como responsabilidad de todos, en la cual la participación despierta entusiasmo y compromiso por parte de los actores cuando ven satisfechas sus necesidades y expectativas. Por esta razón, las actividades realizadas charlas, talleres, entre otras fueron ejecutadas en forma ordenada, dando otro punto a favor de la planificación, acción, observación y reflexión.

## **Reflexiones finales**

Debido a la complejidad de las relaciones familiares y sus actores sociales no es fácil intervenir directamente en ella, por lo que la tarea básica de asesoría se realiza a través de organismos como Escuela para Familias.

La dinámica de integración del investigador en la educación secundaria Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón”, a través de la creación de Escuela para Familias, permitió analizar la necesidad de una nueva manera de repensar la investigación en educación superior, asumiendo sus funciones de docencia, investigación y extensión.

Además, de retomar el compromiso en la transformación social para ser protagonistas de nuevos escenarios. Considerando la vinculación como el enlace de la universidad con otros subsistemas educativos, para implementar una acción educativa recíproca corresponsables en el proceso de educación ciudadana, orientación y formación para el desarrollo integral del ser humano.

Tomando en consideración lo antes señalado, el estudio permitió a las investigadoras poseer una visión holística de la educación y la investigación, de igual manera contribuyó a generar cambios en el paradigma a nivel personal y profesional; permitiendo la canalización de potencialidades en la educación e investigación como agente generador de desarrollo.

De acuerdo con el paradigma asumido y la metodología aplicada surgió la necesidad del trabajo creativo, que permitió implementar estrategias potenciadoras para asegurar optimizar en los actores del proceso saberes propios, eficaces para la prevención y manejo de conflictos a nivel personal y familiar a través de la creación de Escuela para Familias, lo cual se hizo posible, mediante la elaboración de planes de acción que incluyeron la realización actividades dentro y fuera de la institución: charlas, talleres, acciones en la comunidad, entre otras, contando con la participación activa del equipo de investigación y permitiendo así el logro de los objetivos propuestos, especialmente la creación de Escuela para Familias, como un plan sistemático de formación para padres, madres y representantes.

Fue gratificante para las investigadoras observar la participación y el interés de los actores involucrados: estudiantes, padres, madres, representantes y personal de la institución en las actividades realizadas durante la investigación, por ser ellos los propios protagonistas del proceso, de acuerdo con el tipo de investigación utilizada la cual propició la reflexión acción.

Lo anterior se reflejó en cada una de las actividades, despertando el interés, permitiendo la reflexión, discusión y apropiación del conocimiento, en concordancia con las teorías que orientaron las acciones transformadoras con el abordaje de temas puntuales como: sida y enfermedades de transmisión sexual, como hablar de sexualidad al niño y adolescente, etapas del desarrollo del humano, además de trabajar con el valor de la solidaridad y sentido de pertenencia con la entrega de material (textos escolares a la biblioteca de la institución).

Es importante destacar que la acción transformadora incluye el compromiso de consolidar las acciones de Escuela para Familias en la Unidad Educativa “Julia Añez Gabaldón”, manteniendo la operatividad de la misma, reeligiendo al iniciar cada año escolar el equipo de padres, madres, representantes y docentes responsables de ella, debido a que la población de estudiantes se modifica anualmente, compromiso que asumió el Departamento de Orientación de la institución.

## **Referencias bibliográficas**

- ARAQUE, F. y RODRÍGUEZ, X. (2008). Familias y Discurso Escolar. **Revista Ominia**. Año 14 N° 2. Maracaibo, Venezuela: Ediciones Astro Data, S.A.
- BEJAR, R. (2006). **Capital natural y bienestar social**. México: Editorial CONABIO.
- BIANCO, F. (2007). **Educación para Padres**. Quito, Ecuador: Ediciones C.I.P.V, Céntrico de Generación de Conocimiento. CONESUP.
- CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE VENEZUELA (1998). **Ley orgánica del niño y adolescente**. Gaceta oficial No. 5.266. (2000).
- ELLIOT, J. (1999,a). **Evaluación e investigación. La investigación Educativa**. Editorial Colombia.
- ELLIOT, J. (1999,b). **La investigación de la Acción Educativa**. España: Universidad de Málaga.
- JUÁREZ, J. (2007). Una nueva cultura para la paz, la tolerancia, la convivencia y la comunicación efectiva. **VI Jornadas de educación en valores**. Caracas, Venezuela: Editorial Texto C.A.
- KEMMIS, S. y MACTAGGART. (1988). **Como planificar la Investigación acción**. Barcelona, España: Editorial Laertes.
- LUJAN, M. (2000). Familia y educación en valores. **Foro iberoamericano sobre la educación en valores**. Chile.
- PÉREZ, A. (2005). **Educar valores y el valor de educar, parábolas**. Caracas, Venezuela: Editorial San Pablo.
- PÉREZ, T. (2007). **Caracterización de los vínculos de la extensión universitaria con las carreras de educación integral de la UNA**. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial IPASME.
- SALAS, L. (2007). **La Familia en la Sociedad de hoy**. Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- SATIR, V. (2002). **Terapia Familiar paso a paso**. México: Editorial Pax.



# Universidades corporativas: visión de aprendizaje organizacional para el desarrollo del talento humano

Clemencia Markarian\*  
Rosa Barrios\*\*

## Resumen

El propósito de la investigación se centró en caracterizar a las universidades corporativas como visión de aprendizaje organizacional para el desarrollo del talento humano en el sector educativo, considerando el fortalecimiento de sus competencias gerenciales e incremento de productividad. La fundamentación teórica se basó en los planteamientos de: Bernal (2006), Darft y Marcic (2006), Dessler (2009), Martínez (2004), López (2006), Mondy y Noe (2005), Tamayo y Tamayo (2005), Ronquillo (2006) y Serna (2009). La metodología empleada fue de tipo documental. Se concluyó que las universidades corporativas representan una estrategia efectiva para el aprendizaje organizacional significativo, por cuanto aumentan las habilidades y destrezas del talento humano y elevan su motivación al logro.

**Palabras clave:** Universidades corporativas, aprendizaje organizacional y talento humano.

\* Licenciada en Administración (Universidad del Zulia, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales). Magister en Gerencia de Recursos Humanos (Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín). Doctorante del Programa de Ciencias Políticas (Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín). Miembro Comité de Trabajo de Grado y Centro de Emprendimiento de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), Tutora de Pregrado de la UJGH, Tutora de Tesis de Posgrado en la URBE; Jefe de Proyecto de Investigación de la Línea Procesos de Educación y Aprendizaje y Planificación Empresarial de la UJGH. Investigadora Acreditada PEIL, Nivel "B". Directora de la Escuela de Gerencia de Recursos Humanos en la UJGH. E-mail: clemencia.markarian@ujgh.edu.ve

\*\* Licenciada en Contaduría (LUZ). Doctorada del Programa de Ciencias Gerenciales (Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín). Magister en Derecho del Trabajo (URBE). Directora de la Escuela de Contaduría Pública (UJGH). Docente Universitaria (UJGH y UNIR). E-mail: rosa.barrios@ujgh.edu.ve

## *Corporate Universities: A Vision of Organizational Learning for the Development of Human Talent*

### **Abstract**

The purpose of this research centers on characterizing corporate universities as a vision of organizational learning for developing human talent in the educational sector, considering the strengthening of managerial competences and an increase in productivity. The theoretical foundation is based on proposals by Bernal (2006), Darft and Marcic (2006), Dessler (2009), Martínez (2004), López (2006), Mondy and Noe (2005), Tamayo and Tamayo (2005), Ronquillo (2006) and Serna (2009). Methodology was of the documentary type. Conclusions were that corporate universities represent an effective strategy for significant organizational learning, because they increase the abilities and skills of human talent and raise its motivation for achievement.

**Key words:** Corporate universities, organizational learning and human talent.

### **Introducción**

Las universidades corporativas representan una opción innovadora de desarrollo y trascendencia para el sector universitario. Desde una perspectiva holística, se puede analizar el sistema educativo de la nación que permite el progreso socio-económico-cultural de un país, estado o región, a través de la participación de los distintos actores sociales, caracterizada por el permanente intercambio e interacción, lo cual contribuye al avance de la educación.

Considerando lo anteriormente señalado, se evidencia que mediante las universidades referidas se fortalece el sector educativo, así como las relaciones existentes con la sociedad, actuando con una gerencia efectiva capaz de transformar el talento en desempeño, adaptada a los estándares establecidos por el auge del mercado global y adelanto tecnológico, lo cual conlleva a una marcada ampliación en las redes sociales que propician el acercamiento y retroalimentación de los diferentes actores en el ámbito social, económico, político, gerencial, educativo, hecho que se ha convertido en áreas comunes desarrolladas con carácter de interdependencia de un sistema cada vez más complejo, dinámico y cambiante.

Aunado a lo anterior, el talento humano constituye la piedra angular en las organizaciones, por tanto, su conocimiento es clave para la gestión eficiente de los procesos administrativos, a fin de garantizar la excelencia; por ello, constantemente, se deben implementar cambios tanto empresariales como en metodología de aprendizaje.

A tal efecto, se proponen los modelos de capacitación basados en programas desplegados en centros educativos internos o universidades corporativas donde se integran nuevas técnicas y herramientas orientadas a la formación con un valor estratégico, desarrollando sistemas e impulsando nuevos soportes tecnológicos que mantengan a la empresa a la vanguardia, generando así un cambio de la formación tradicional al aprendizaje como punto de partida para un programa de gestión del conocimiento.

Ahora bien, en el presente estudio se definen aspectos relacionados con las universidades corporativas, sus escenarios de acción, así como su vinculación con el sector educativo; además, se destacan componentes relacionados con el aprendizaje organizacional, entre ellos: tipos, niveles y factores que afectan su adecuado funcionamiento. El propósito de la investigación es caracterizar a las universidades corporativas como visión de aprendizaje organizacional para el desarrollo del talento humano en el sector educativo.

## **1. Fundamentación teórica**

### **1.1. Las universidades corporativas**

El crecimiento económico en las grandes empresas ha generado la imperiosa necesidad de crear centros internos de desarrollo (universidades corporativas), a fin de especializar a su personal en aras de ofrecer un servicio de alta calidad a sus clientes. Sin embargo, no todas las organizaciones tienen esta gran ventaja, razón por la cual se ven obligadas a solicitar apoyo a instituciones dedicadas a estos procesos de capacitación, exclusivamente dispuestas a concebir programas adaptados a requerimientos específicos.

Según Dessler (2009), los centros internos de desarrollo ofrecen un catálogo de cursos diseñados para apoyar las necesidades de perfeccionamiento gerencial de los patrones. Al respecto, cabe destacar que no brindan todos los módulos de desarrollo, en virtud de lo cual deben recurrir a instituciones académicas,

con distribuidores de programas de capacitación; asimismo, con portales educativos de Internet para diseñar paquetes de programas y materiales ajustados a las exigencias reales de sus empleados.

En la actualidad, muchas empresas implementan portales de aprendizaje con la finalidad de capacitar y preparar a sus empleados, convirtiendo a las organizaciones en sus instituciones corporativas. Por otra parte, algunas firmas como General Electric cuentan con sus universidades corporativas tradicionales; estos portales permiten que las organizaciones más pequeñas posean una universidad virtual en línea, la cual no sólo ofrece un medio para coordinar de manera eficaz todos los esfuerzos de capacitación, también incluye módulos que cubren temas como la administración estratégica y tutoría.

En concordancia con el autor antes mencionado, Serna (2009) destaca que las universidades corporativas son una alternativa de formación de empleados, por lo cual muchas organizaciones optan por implementar esta metodología de capacitación. Existen casos como las universidades corporativas en España, entre ellas las empresas Ferrovial y Prosegur, donde cada una implementa proyectos educativos para formar su talento humano por considerarlo de prioridad estratégica para sus organizaciones, a efectos de identificar a los mejores profesionales dentro y fuera de la organización.

Ahora bien, Ferrovial pretende unificar la cultura corporativa y los perfiles que conforman la empresa, además de potenciar el talento humano. Este hecho ha supuesto un hito en el desarrollo y gestión del talento, tanto para la organización como lo que representa, una potente herramienta que pretende alcanzar la excelencia a través de la universidad cultural de perfiles, orientada a compartir experiencias entre los negocios. A fin de lograrlo, la universidad se encuentra estructurada en tres escuelas, descritas a continuación: a) liderazgo: dirigida al desarrollo de habilidades directivas; b) negocios, especialmente relacionada con la cadena de valor (gestión comercial, de operaciones y funciones corporativas, como las finanzas o los recursos humanos) y c) integración cultural, enfocada al desarrollo de programas de acogida, promociones e idiomas.

Mientras que Prosegur maneja la metodología de la universidad online, con un propósito de e-learning, proyecto modelo en optimización del uso de las tecnologías de la información para la

formación universal de los empleados de una multinacional, a fin de compartir conocimientos, mediante el desarrollo de un plan de formación continua. La visión modular de este modelo de aprendizaje facilita su rápida consecución; bajo un sistema de cadena, los contenidos se esbozaban y producen a modo de cadena industrial, gracias al conocimiento de los directivos y a las herramientas de aprendizaje de virtual training, alcanzando una producción de módulos que cubren asertivamente las necesidades de la organización.

Al respecto, los autores Daft y Marcic (2006) agregan que un enfoque popular para la capacitación y el desarrollo es el de Hamburger University, centro de capacitación mundial de McDonald's, el cual ha existido durante más de 40 años. Asimismo, definen la universidad corporativa como un recinto de capacitación y educación a nivel interno que ofrece amplias oportunidades de aprendizaje para los empleados, inclusive clientes, proveedores y socios estratégicos, a lo largo de sus carreras.

Tal como lo señalan los autores Mondy y Noe (2005), las universidades corporativas difieren de los programas de capacitación tradicionales, por cuanto el principal objetivo consiste en generar un cambio organizacional. Esta metodología de formación es proactiva y estratégica, más que reactiva y táctica. A nivel mundial, existen cerca de 2000 universidades corporativas. Si esta tasa de crecimiento continúa, las casi 3700 universidades tradicionales serán superadas algún día.

No obstante, entre las más destacadas están las de General Motor (GM), Mc. Donald's, Disney, Motorola, General Electric, Sears e Intel. Por ejemplo, la universidad de Intel, administra programas desarrollados por 73 grupos de capacitación, ubicados por todo el mundo. Los autores anteriormente citados señalan que la empresa mencionada ofrece cursos de tecnología que abarcan desde el uso de Microsoft Word hasta capacitación en litografía, una de las etapas de la manufactura de círculos cómputos. Asimismo, la universidad proporciona habilidades no técnicas como el manejo de conflictos y la evasión del acoso.

En 1997, General Motors fundó su Universidad, uno de los programas corporativos más grandes del mundo. Actualmente, tiene 15 colegios funcionales encargados del desarrollo de currículum adaptado a las necesidades profesionales y retos enfrentados por los empleados de GM. No obstante, Mondy y Noe (2005) afirman que el crecimiento en el número de universidades corpo-

rativas puede ser atribuido a su flexibilidad, la cual permite aprender en momentos libres y con el uso de distintos métodos, incluyendo programas de CD-ROM, cintas de audio y video, y por supuesto, internet; además, las empresas pueden controlar mejor la calidad de la capacitación y garantizar que sus empleados reciban los mismos mensajes.

Este crecimiento constante de universidades corporativas a nivel mundial, muestra una visión de lo funcional de esta metodología de formación en las organizaciones. A tales efectos, gran parte de instituciones están adoptando enfoques similares hacia programas para impartir capacitación, tal como la Asociación Americana de Administradores.

En tal sentido, Daft y Marcic (2006) manifiestan que dichas universidades también han extendido su alcance con nuevas tecnologías que capacitan para un aprendizaje a distancia, por medio de tele conferencias y oportunidades educativas en línea. El crecimiento de estos modelos de aprendizaje, basados en programas asistidos por computadoras, refleja un cambio en la forma de pensar en relación con la capacitación como algo que se proporciona a los empleados hasta el aprendizaje que ellos inician por su propia cuenta, a fin de mejorar sus conocimientos y habilidades para ampliar su propia carrera.

## **1.2. Escenarios de acción de las universidades corporativas**

Las universidades corporativas comprenden servicios de capacitación y entrenamiento especializado de los empleados y candidatos a empleados en firmas y corporaciones. En tal sentido, López (2006), citando a Meister (1998), define a dichas instituciones como una sombrilla estratégica para el desarrollo de empleados educados, consumidores y proveedores, a fin de apoyar las estrategias organizacionales de las empresas.

En virtud de lo anteriormente expuesto por el autor, cabe destacar que el surgimiento de estas universidades viene a sustituir a los antiguos departamentos de capacitación y entrenamiento, pues su función trasciende al proveer el aprendizaje conjunto en el ámbito de la organización, mediante la administración de la educación como un proyecto empresarial.

Considerando las misiones de diversas universidades corporativas, López (2006), citando a Fresina (1997), ofrece la siguiente tipología de prototipos organizacionales:

- Prototipo I: es el de reforzar y perpetuar, el cual cumple el propósito de reproducir la fórmula ganadora (por ejemplo: la *Disney University the magic and the secrets* y el *Federal Express Leadership Institute*).
- Prototipo II: referido al cambio controlado y tiene la finalidad de socializar nuevas orientaciones de la corporación y proveer las prácticas que se derivan (por ejemplo: *Amoco Learning Center*, encargado de la actualización anual de casi cuatro mil gerentes).
- Prototipo III: centrado en conducir y ajustar; tiene la misión de promover la participación en el diseño de cambios y la exploración de escenarios; esta misión ha sido asumida en universidades tales como Motorola y General Electric.

En una perspectiva similar, López (2006), citando a Rade-makers y Huzinga (2000), caracteriza a la evolución organizacional, a través de tres estadios:

1. Estadio operacional: cuyo objetivo es la eficiencia en el trabajo.
2. Estadio táctico: centrado en el alineamiento entre la capacitación y la estrategia corporativa.
3. Estadio estratégico: asume la misión de la competitividad mediante ajustes en las estrategias corporativas, a través de fórmulas de educación e investigación.

Al respecto, varios analistas sugieren que el futuro de las universidades corporativas habrá de transitar entre dos escenarios:

- En primer lugar, la difusión del modelo desde las grandes corporaciones multinacionales hacia empresas de menor escala, lo cual de hecho sucede en el presente, al evidenciar que la proporción de universidades corporativas de empresas medianas es la mayor en el conjunto. Esta línea de desarrollo implica la difusión del modelo en una tendencia centro periferia.
- En segundo lugar, se anticipa la apertura de las principales universidades corporativas hacia el mercado abierto, lo que significa el traslado de las fórmulas de capacitación y certificación de este tipo de universidades hacia la demanda general de educación superior.

Esta última fórmula, se inscribe en la categoría de las denominadas *Virtual Training Organization* (VTO), que según parece

indicar representan un escenario de convergencia, tanto para las instituciones educativas privadas como públicas.

### **1.3. Aprendizaje organizacional**

El aprendizaje se ha convertido en una de la herramientas de mayor relevancia, empleada para la supervivencia de las organizaciones, es por ello que comprende la adquisición de conocimientos o habilidades, lo cual implica pericias orientadas a conocer cómo desarrollar las actividades o funciones a cargo y conocimiento sobre el porqué aprender, siendo la aptitud de articular el entendimiento conceptual de una experiencia.

Al respecto, el aprendizaje organizacional comprende rutinas cotidianas coordinadas de manera continua y sistematizada en esquemas que permiten asimilar, procesar e interpretar la información. Según Martínez (2004), estas rutinas incluyen las ideologías institucionales, estrategias, convencionalismos que impactan la forma como las instituciones emprenden sus actividades.

Desde esta óptica, este proceso educativo debe ser continuo, siendo indispensable dada la alta competitividad existente en el contexto global. En tal sentido, sólo con la implementación de esta estrategia se fomentará un aprendizaje capaz de permitir la adaptación efectiva en los ambientes de negocios y captar así las oportunidades, aplicando conocimientos actualizados que generen valor tanto para la empresa como en los que laboran en ella.

En la actualidad, las organizaciones constituyen un ente configurador de identidad personal y social. Considerando estos aspectos, cabe destacar lo señalado por Sagastizabal, Perlo, Pivetta y San Martín (2009), quienes plantean que la identidad de los individuos se constituye sobre la base de los valores, pautas de comportamiento, actitudes y costumbres de las organizaciones de las cuales forman parte.

En adición, para los responsables de la gestión del talento humano, el aprendizaje organizacional representa la búsqueda de mejora de las habilidades de sus colaboradores, tal como lo señala Ronquillo (2006), a fin de lograr la comprensión de su medio ambiente y poder tomar decisiones que continuamente impacten su efectividad.

En el mismo orden de ideas, Canton (2004) considera el aprendizaje como un proceso mediante el cual se integran conocimientos y habilidades con la finalidad de conseguir cambios o

mejoras de conductas o actitudes. En consecuencia, normalmente se parte de nociones anteriores, aportaciones empíricas y diversas vivencias con la intención de generar un nuevo conocimiento individual o colectivo. No obstante, para pasar del entendimiento de las personas al conocimiento de las organizaciones se requiere de estrategias o herramientas que permitan integrar el saber personal en el grupal.

Lo anteriormente planteado, destaca la relevancia que posee el aprendizaje organizacional, concebido como un intento para lograr corporaciones más eficientes. Por tanto, resulta apremiante que las personas responsables de desarrollar estas estrategias formativas conozcan los objetivos empresariales propuestos y el lugar que ocupan dentro de ellas, a fin de garantizar una identificación y compromiso orientado hacia una alta productividad así como la consolidación de la empresa en el mercado en el cual compete.

### *1.3.1. Tipos de aprendizaje organizacional*

Según Ronquillo (2006), el aprendizaje organizacional se clasifica en:

- Exploración: implica la búsqueda y ensayo de nuevas formas de actividad y procedimientos para incrementar la efectividad (distintas maneras de manejar el medio ambiente, experimentar alianzas estratégicas, organización en red o diseño de una nueva estructura organizacional).
- Explotación: involucra vías de aprendizaje para mejorar las actividades y procedimientos ya existentes e incrementar la efectividad (programas de calidad total, reingeniería de procesos).

El aprendizaje organizacional se aplica cuando se está proponiendo constantemente el diseño y construcción de su estructura, cultura y estrategia para maximizar su potencial. Al respecto, cabe destacar lo señalado por Sagastizabal *et al.* (2009), quien afirma: para que a la acción organizacional prosiga el conocimiento será necesario un proceso colectivo mediante el cual se detecten errores en la acción, que no permiten lograr las expectativas deseadas. En tal sentido, se manifiesta la existencia de dos tipos de aprendizaje organizacional, uno que propicia cambios y otro que evita que sus miembros emprendan búsquedas conjuntas para revisar las teorías empleadas. Por ello, dicho aprendizaje debe considerar tanto rutinas como conductas disruptivas, para responder adaptativa y creativamente en su contexto.

### *1.3.2. Niveles del aprendizaje organizacional*

Para Ronquillo (2006) existen los siguientes niveles de aprendizaje organizacional:

- Nivel individual

A este nivel los administradores requieren dar todo cuanto ellos puedan, a fin de facilitar el aprendizaje de nuevas habilidades, normas y valores para que los individuos puedan incrementar sus propias habilidades y destrezas. Por tanto, contribuyen a construir las competencias centrales de la organización.

Por consiguiente, se debe desarrollar en ellos un dominio personal al facultarlos y permitirles experimentar, crear y explorar sobre sus intereses, desarrollando un intenso aprecio por su trabajo, comprensión profunda de lo que está involucrado en cada actividad particular a través de modelos mentales.

- Nivel grupal

En este nivel, los administradores necesitan alentar el aprendizaje a promover el uso de varias clases de grupos, tales como equipos autodirigidos o equipos multifuncionales, para que puedan compartir la serie de habilidades y destrezas destinadas a resolver problemas. En este sentido, los grupos permiten la creación de sinergia.

Cabe destacar que al tener tareas interdependientes se incrementa el nivel de aprendizaje, al considerar que los miembros del grupo pueden tener mayor oportunidad de interactuar uno con el otro. Además, se incrementa si se les permite medir su desempeño, monitorearse y controlar su propia conducta para aumentar progresivamente su rendimiento.

- Nivel organizacional

En este nivel, los administradores pueden promover el aprendizaje a través de una estructura y cultura adecuada. La estructura puede facilitar e inhibir la comunicación intergrupal y la solución de problemas. Para este nivel, la estructura mecanicista facilita más el aprendizaje explotativo, mientras que la estructura orgánica facilita más el aprendizaje explorativo.

Ciertamente, la cultura ejerce una poderosa influencia sobre el aprendizaje, al promover una visión compartida, por cuanto posibilita tener un marco de referencia o modelo mental que permita establecer el contexto de todos los problemas u oportunidades, incluidos aquí las creencias y valores que establecen el tipo de relaciones, tanto dentro como fuera de la organización.

De lo anterior se desprenden dos tipos de culturas: unas adaptativas, las cuales valoran la innovación, reforzando la experimentación, así como la toma de decisiones de riesgos de personal de niveles tanto medio como bajo y, otras inertes, son cautelosas y conservadoras, castigan la experimentación y la toma de decisiones de riesgos de personal de los niveles medio y bajo.

- Nivel inter-organizacional

Se establecen ligas inter-organizacionales con otras empresas, capaces de mejorar su efectividad al imitar otras habilidades distintivas. En tal sentido, las organizaciones pueden optimizar su aprendizaje explotativo y explorativo, al cooperar tanto con sus proveedores como con sus distribuidores para encontrar nuevas formas de manejar las entradas y salidas de los procesos, los cuales pueden darse por medio de convenios de colaboración, alianzas y organizaciones en red.

Según Reza (2002), en una organización de aprendizaje todas las personas, todo el tiempo están en un proceso continuo de aprendizaje individual, grupal y organizacional. Por ende, se integran trabajo y aprendizaje en una tendencia progresiva y sistemática para fomentar la mejora continua de la institución a sus tres niveles. En este sentido, el objetivo de una organización que aprende es doble, al considerar que en primer lugar debe salvar el vacío entre la teoría o sus aspiraciones y prácticas y, en segundo lugar, construir su capacidad para cambiar, adaptarse e innovar permanentemente.

Por su parte, Marchant (2005) afirma que la práctica del aprendizaje organizacional desarrolla actividades tangibles: nuevas ideas, innovaciones de programación, nuevos métodos de dirección y herramientas para cambiar la manera como la gente realiza su trabajo. En tal sentido, las organizaciones inteligentes permiten que la gente expanda continuamente su aptitud para crear los resultados que desea, cultiva nuevos y expansivos patrones de pensamiento y donde las personas continuamente aprenden a aprender en conjunto.

En adición, el aprendizaje es fundamentalmente una actividad social donde el conocimiento y las habilidades se ponen en práctica, se critican y son integradas como oportunidades para optimizar la formación y efectividad en el ámbito laboral. Para ello, los grupos se organizan y construyen una historia común desde las dinámicas interpersonales, mecanismos de comunicación, formas de resolver problemas, compromiso grupal y modali-

dades para abordar dificultades identificadas, visión de futuro y planificación conjunta, implica canalizar las acciones individuales, grupales e institucionales en ambientes de trabajos flexibles, adaptables y exitosos, mejorando la calidad de vida de las personas y comunidades.

#### **1.4. Factores que afectan el aprendizaje organizacional**

Según Ronquillo (2006), los factores que afectan el aprendizaje organizacional son los siguientes:

- Complacencia, ya no buscan los colaboradores aprender nuevas experiencias.
- El éxito pasado puede inhibir el nuevo aprendizaje y provocar inercia.
- Si la toma de decisiones programada se desvía a decisiones no programadas el nivel de aprendizaje organizacional caerá drásticamente.
- Ceguera y rigidez en la toma de decisiones puede no llevar a satisfacer las demandas del mercado.
- No advertir a tiempo señales de peligro, atribuyéndolo a disturbios temporales del ambiente y, por lo tanto, se pospone la inversión, reduce el personal, centralizan las decisiones y disminuye la autonomía de la gente en los niveles bajos de la organización.

Se considera, más seguro tomar decisiones sobre lo que ya se conoce y está controlado que el experimentar, así como tomar nuevas decisiones con consecuencias inciertas.

#### **1.5. Vinculación de las universidades corporativas como visión de aprendizaje organizacional con el desarrollo del talento humano en el sector educativo**

Al abordar la temática relacionada con las universidades corporativas, queda en evidencia que para las organizaciones representa una alternativa creativa e innovadora para la proyección del talento humano en todos los ámbitos laborales, siendo el más representativo el sector educativo, quizás por su naturaleza dirigida a procesos continuos de aprendizaje de los futuros profesionales, vinculando estos actores al desarrollo del sistema económico, educativo y social de la nación, y por ende al desarrollo nacional, regional y local, por medio de la interacción e intercambio entre los diferentes actores del sistema educativo.

En tal sentido, el aprendizaje organizacional representa una estrategia eficaz a la hora de mantener actualizado al personal que labora en las instituciones educativas, las cuales promueven la cultura adaptativa, encaminadas a ser creativas e innovadoras, reforzando la experimentación, a fin de fortalecer su talento humano en un proceso que desarrolle al máximo sus habilidades, destrezas y conocimiento, lo cual se evidenciará en su alta motivación al logro así como su identificación para la institución educativa de la cual forma parte.

En adición, las universidades corporativas tienen un rol fundamental frente a la sociedad, más aún ante al sector educativo aprobando la inclusión del personal docente que labora en las Instituciones Educativas a través del *e-learning* con programas formativos actualizados que logren desarrollar en ellos competencias laborales para elevar la calidad de su desempeño.

Asimismo, cabe destacar que con las universidades corporativas se fortalece al sector educativo así como las relaciones existentes con la sociedad, actuando con una gerencia efectiva que transforma el talento en desempeño adaptados a los estándares establecidos por el auge del mercado global, el desarrollo tecnológico y una marcada ampliación en las redes sociales que propician el acercamiento, interacción y retroalimentación de los diferentes actores en los ámbitos social, económico, político, gerencial y educativo, los cuales se han convertido en aéreas comunes desarrolladas con carácter de interdependencia de un sistema cada vez más complejo, dinámico y cambiante.

En tal sentido, el ambiente donde se mueven las instituciones educativas es cada vez más exigente, con altos niveles de incertidumbre y una fuerte demanda de conocimientos técnicos, científicos y tecnológicos con caracteres evolutivos predominantemente rápidos, sistemáticos que afectan los procesos creativos en la satisfacción de necesidades del mercado cambiante, con predominio de la llamada tecnología de punta y los notables avances cibernéticos de las herramientas con las que cuentan las instituciones y el continuo proceso de socialización del talento humano con respecto a las mismas, bien sea de una forma presencial, a distancia u otras alternativas de desarrollo de un plano cognoscitivo para una mejora continua, alcanzando la calidad en los procedimientos hacia la obtención de mejores resultados.

Para gestionar de manera exitosa este proyecto, las universidades corporativas presentan una plataforma tecnológica virtual

que ofrece la oportunidad de acceder a los diferentes programas dirigidos a fortalecer las habilidades y competencias técnicas, genéricas, básicas y actitudinales al servicio del talento que integra las diferentes instituciones del sector educativo, lo cual brinda la posibilidad de ser competitivas en el mercado a través de la habilidad innovadora-creadora-empresarial, sustituyendo paradigmas tradicionales que convierten a la organización de una estructura tradicional a una dinámica generadora del conocimiento.

## **2. Metodología**

La investigación desarrollada es de tipo documental por cuanto consiste en un análisis de la información escrita sobre el tema de las universidades corporativas, que según Bernal (2006) tiene el propósito de obtener los conocimientos necesarios para abordar de manera adecuada todos los aspectos relacionados con la variable objeto de estudio y su aplicación en el área del desarrollo del talento humano, a través del aprendizaje organizacional. Siendo la principal fuente de información los textos desarrollados en materia de la Administración de los Recursos Humanos.

## **Consideraciones finales**

Al desarrollar la investigación, se concluyeron los siguientes aspectos:

En la actualidad, las universidades corporativas representan una estrategia de gran apoyo en la gestión educativa, tanto en la actualización de conocimientos técnicos, como en la alineación de los empleados con la institución para la cual laboran. En tal sentido, cabe destacarse el desarrollo de competencias laborales en los colaboradores al momento de desempeñar sus funciones en sintonía con las metas y objetivos propuestos por las organizaciones.

De igual manera, las universidades corporativas garantizan un aprendizaje organizacional significativo en el personal, elevando de esta manera su motivación al logro y mejorando sus actitudes hacia el trabajo, es decir, generan en él destrezas y habilidades prácticas que conllevan al aumento progresivo de su seguridad personal, lo cual impacta de manera positiva en las instituciones, al aumentar sus indicadores de calidad y productividad en los procesos formativos.

Esta estrategia de formación continua gerencial, desde sus inicios ha evidenciado su gran aplicabilidad y efectividad funcional, con el logro progresivo de los objetivos propuestos. Por ello, es un entrenamiento de aprendizaje continuo y enfocado en los resultados esperados, cuyo único fin es formar de manera integral al equipo de responsables que representa a la institución educativa.

## Referencias bibliográficas

- BERNAL, C. (2006). **Metodología de la Investigación. Para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales** (2ª ed.). México: Editorial Pearson Educación.
- CANTON, I. (2004). *Cambiar con la Sociedad, Cambiar la Sociedad*. **8vo. Congreso Internacional de Organización de Instituciones Educativas**. Sevilla, España.
- DAFT, R. y MARCIC, D. (2006). **Introducción a la administración** (4ª ed.). México: Editorial Thompson.
- DESSLER, G. (2009). **Administración de los Recursos Humanos** (11ª ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- GOMÉZ, M. (2006). **Introducción a la Metodología de la Investigación Científica**. Argentina: Editorial Brujas.
- LÓPEZ, J. (2006). La reingeniería de la administración académica de las funciones substantivas universitarias con base en cuerpos académicos. **Cuadernos de Investigación**. Cuarta Época/40. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- MARCHANT, L. (2005). **Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional**. Primer Seminario. Chile: Universidad de Villa del Mar.
- MARTÍNEZ, M. (2004). **Orientación a Mercado. Un Modelo desde la perspectiva de aprendizaje organizacional**. México: Editorial Universidad Autónoma de Aguas Calientes.
- MONDY, R. y NOE, R. (2005). **Administración de los Recursos Humanos** (9ª ed.). México: Editorial Pearson Educación, Inc.
- REZA, J. (2002). **El ABC del Instructor-2**. México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- RONQUILLO, H. (2006). **Administración básica de la Empresa familiar. Un enfoque práctico**. México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- SAGASTIZABAL, M.; PERLO, C.; PIVETTA, B y SAN MARTIN, P. (2009). **Aprender y enseñar en contextos complejos. Multiculturalidad, diversidad y fragmentación**. Argentina: Editorial Noveduc.

SERNA, C. (2009). **Nuevas Tendencias en la Retención y Mejora del Talento Profesional y Directivo**. España: Fundación (EOI) Escuela de Negocios.

TAMAYO Y TAMAYO, M. (2005). **Metodología Formal de la Investigación Científica** (4ª ed.). México: Editorial Limusa, S.A., Noriega Editores.



## **Inteligencia emocional: herramienta para el manejo de conflictos interpersonales en las organizaciones**

**Peggy Prieto\***  
**Armando Urdaneta\*\***  
**Andrea Rivas\*\*\***

### **Resumen**

El objetivo del presente artículo se basa en el análisis y estudio de la inteligencia emocional para el manejo del conflicto interpersonal en las organizaciones. Se fundamenta en las diversas teorías existentes, como la de Goleman (2005) y Cooper y Sawaf (2004), en relación con los conflictos de índole interpersonal y organizacional, evaluando los acontecimientos desencadenadores de dichos conflictos. La metodología es de tipo documental, sustentada en el contraste de teorías y análisis contextualizado referido principalmente a la identificación de las emociones y estados de ánimo. Se concluye que la inteligencia emocional debe ser llevada a un manejo y expresión de las emociones de manera tal que permita ser más efectivos en las relaciones interpersonales y en situaciones de conflicto.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, conflicto interpersonal, organizaciones.

\* Doctora en Ciencias Gerenciales de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Magíster en Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada en Relaciones Industriales. E-mail: peggyprieto@yahoo.es

\*\* Doctor en Ciencias Gerenciales de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Magíster en Gerencia Empresarial. Ingeniero en Computación. E-mail: ajum69@cantv.net

\*\*\* Doctora en Ciencias de la Educación. Magíster en Ciencias de la Educación. Mención: Gerencia Educativa. Licenciada en Educación Preescolar. E-mail: andreafofefina@hotmail.com

## *Emotional Intelligence: A Tool for Handling Interpersonal Conflicts in Organizations*

### **Abstract**

The objective of this article is based on the analysis and study of emotional intelligence for handling interpersonal conflict in organizations. It is founded on diverse, existing theories, such as those of Goleman (2005) and Cooper and Sawaf (2004), related to conflicts of an interpersonal and organizational nature, evaluating the events that trigger said conflicts. Methodology is of the documentary type, supported on the contrast of theories and contextualized analysis referring mainly to the identification of emotions and moods. Conclusions are that emotional intelligence should be brought to the handling and expression of emotions so that it permits being more effective in interpersonal relations and conflict situations.

**Key words:** Emotional intelligence, interpersonal conflict, organizations.

### **Introducción**

En la actualidad, se vive un momento histórico de profundas transformaciones, aceleradas y globales; por ello, al iniciarse el siglo XXI se evidencian los más importantes cambios en el mundo, en todos los ámbitos de la cultura. Al respecto, surge la necesidad de evoluciones a nivel personal y social, que rescaten la dignidad del ser humano y promuevan el desarrollo integral de todos los habitantes de este planeta. En este sentido, los cambios antes mencionados exigen a las organizaciones orientarse hacia modelos de aprendizaje, mediante acciones concebidas para responder a dichas transformaciones.

Desde este contexto, la realidad en los individuos y organizaciones no escapa de una situación que forma parte de la cotidianidad, representada por los conflictos, no solo en el entorno interpersonal, también interpersonal y organizacional. En este orden de ideas, puede explicarse cómo posiciones encontradas, antagónicas o situaciones divergentes entre las partes involucradas, condicionan y limitan las posibilidades de éxito o fracaso en el alcance de la intervención de cada una de las personas.

Para efectos de esta investigación, se analiza la inteligencia emocional como herramienta orientada al manejo efectivo de los

dilemas en las relaciones. Se enfatiza en el manejo interpersonal de las organizaciones, siendo esto la esencia para el estudio de cada uno de los sentimientos, comportamientos y actuaciones en un momento determinado.

Cabe precisar que la declaración más influyente acerca de la teoría de inteligencia emocional en su forma actual, fue la expresada por el modelo original de Mayer y Salovey (1990), quienes la definieron como la capacidad para observar los propios sentimientos y emociones en los demás, a fin de discriminar entre ellos, utilizando esa información con la finalidad de guiar el pensamiento o las acciones. Asimismo, se plantea que mediante dicha inteligencia se aprende a reconocer fácilmente y valorar las sensaciones básicas en cada persona y en los demás, respondiendo apropiadamente a ellas, lo cual permite admitir que las emociones proporcionan información vital, potencialmente provechosa, manipulada y controlada solo por el individuo, de acuerdo con objetivos e intereses propuestos.

Ante las consideraciones antes expuestas, el presente artículo expone un sustento teórico basado en las variables antes mencionadas, partiendo de diversas definiciones sobre inteligencia emocional; así como sus teorías. Igualmente, se plantean conceptos de conflicto interpersonal, además de su naturaleza, cuyo fin es mostrar un abordaje filosófico de los investigadores, para posteriormente indicar las consideraciones finales, a las cuales se les otorga una connotación objetiva, con su respectivo contraste con la realidad.

## **1. Fundamentación teórica**

### **1.1. Inteligencia emocional**

Es de gran relevancia partir de las definiciones acerca de la inteligencia emocional, pues esto ayuda a darle sentido científico al artículo y apoyo a los investigadores para establecer sus aportes, en función de la teoría plasmada. Por tanto, Goleman (2005) define dicha inteligencia como la capacidad que posee un individuo de reconocer sus propios sentimientos y los ajenos; también, de motivarse y manejar adecuadamente las emociones, en sí mismos y en sus relaciones con otras personas.

Por su parte, Cooper y Sawaf (2004) denominan la inteligencia emocional, en su esencia, como la fuente primaria de la energía humana, la autenticidad, aspiración y empuje que activan los

íntimos valores y propósitos en la vida, transformándolos en aquellos hechos en los cuales se piensa o vive. Es como se aprende a reconocer fácilmente, mediante la valoración de las sensaciones básicas en nosotros mismos, en los demás, respondiendo así apropiadamente a ellas, admitiendo que las emociones proporcionan información vital, potencialmente provechosa, capaz de contribuir al logro de los objetivos que el hombre se plantee.

De acuerdo con las definiciones anteriores, se puede presumir que la inteligencia emocional es una herramienta que permite el buen uso y manejo de las emociones propias y ajenas e implica el desenlace hacia unas relaciones interpersonales exitosas y productivas, bien sea a nivel personal o laboral. En este sentido, por medio de su puesta en práctica, se pone de manifiesto un equilibrio entre las emociones y la razón.

En función de los planteamientos anteriores, los investigadores asumen la inteligencia emocional como una herramienta que genera aportes positivos al manejo de emociones y equilibrio en las acciones de las personas. En este sentido, se considera el raciocinio ante cualquier acontecimiento, el cual pudiera afectar negativamente a un individuo. Aunado a ello, la estabilidad emocional garantiza dicha inteligencia en el estado interno de una persona como en el ejercicio de las relaciones interpersonales.

## **1.2. Diversas teorías de inteligencia emocional**

En relación con las teorías sobre la inteligencia emocional, cabe destacar los planteamientos de Goleman (2005, p. 44), quien expone que “la misma determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas, las cuales se basan en cinco elementos: conocimiento de uno mismo o autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones o habilidades sociales”. Además, la aptitud emocional muestra que una proporción de ese potencial se ha traducido a las facultades aplicadas en el trabajo.

En este mismo orden de ideas, el autor antes citado sostiene que las aptitudes emocionales se congregan en grupos, cada uno basado en una facultad de inteligencia emocional subyacente. Por ende, lo descrito es vital para quien adquiera efectivamente las aptitudes necesarias para triunfar en su lugar de trabajo. En consecuencia, por ejemplo, si una persona es deficiente en habilidades sociales, será ineficaz en cuanto a persuadir, inspirar a otros, dirigir equipos o catalizar el cambio. Además, si tiene poco

conocimiento de sí mismo ignorará sus propias debilidades y carecerá de la seguridad que le brinda tener conciencia de las propias fuerzas.

Resumiendo lo anteriormente expuesto, Goleman (2005) afirma que la inteligencia emocional en los individuos se manifiesta en aptitudes personales y sociales. En relación con ello, puntualiza lo siguiente: las aptitudes personales determinan el dominio de uno mismo, mediante indicadores, tales como: *autoconocimiento*: conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones; *autorregulación*: corresponde al manejo de los propios estados internos, impulsos y recursos; en este indicador intervienen factores, tales como: *autocontrol*: implica manejar las emociones y los impulsos perjudiciales para el individuo; *confiabilidad*: mantener las normas de honestidad e integridad; *escrupulosidad*: aceptar la responsabilidad del desempeño personal; *adaptabilidad*: tener flexibilidad a fin de manejar los cambios e innovación: estar abierto y dispuesto a las ideas, enfoques novedosos y nueva información.

Además, se puede mencionar la *motivación*: referida a las tendencias emocionales, lo cual guía o facilita la obtención de las metas; en este indicador se puede hacer énfasis en características como: *afán de triunfo*: esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia; *compromiso*: aliarse a las metas del grupo u organización; *iniciativa*: tener la disposición para aprovechar las oportunidades que se presenten; *optimismo*: tenacidad de la persona para buscar sus objetivos, pese a los obstáculos y reveses.

Otro señalamiento de interés corresponde a Gil'Adí (2000), al afirmar que la inteligencia emocional se manifiesta a través de varios tipos. Es así como el concepto de inteligencias múltiples ofrece una visión alternativa que enfatiza las diferentes habilidades del individuo, reconociendo que este tiene diferentes estilos, fortalezas y limitaciones, por tanto, es necesario ajustar el proceso educativo a esas individualidades.

En consonancia con lo referido, es preciso cuestionar ese concepto y observar más de cerca a los individuos y el modo como desarrollan las habilidades fundamentales en el manejo de los obstáculos y circunstancias presentes en el ambiente cultural donde viven. Además de tomar en cuenta los roles que ejerce cada uno en su contexto social y los problemas que le atañe solventar. De igual modo, el autor antes citado afirma que la inteligencia

emocional se fundamenta en dos inteligencias esenciales: *intra-personal*: comprensión de sí mismo, de saber quién es e *interpersonal*: capacidad de entender a otras personas y trabajar con ellas.

Para los autores Cooper y Sawaf (2004), la inteligencia emocional es definida como la capacidad de sentir, entender, aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia; es decir, requiere que se aprenda a reconocer y valorar las emociones en sí mismos y en los demás, además de responder apropiadamente a ellas, aplicando eficazmente la información y energía de las emociones en la vida diaria y en su trabajo.

En correspondencia con lo anterior, cabe resaltar que el punto central de dicha teoría es el modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional, representados por: *conocimiento emocional*: aquel que crea un espacio de eficiencia personal y confianza mediante honestidad emocional, energía, conciencia, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión; *honestidad emocional*: practicada por casi todas las personas, denominada en otros términos caja registradora, donde se obedecen las reglas, es decir, si se descubre un error aritmético, se corrige; si se comete un error se confiesa, a menos, por supuesto, que afecte su posición o carrera, caso en el cual podía preferir la utilidad a la sinceridad o la armonía a la verdad y la honradez y culpar de los problemas a otros o a las circunstancias.

Ciertamente, la honestidad emocional es permanecer honesto consigo mismo y respetar la sabiduría, tanto del corazón como de la cabeza; lo cual quiere decir que ser emocionalmente honesto es ser más real y auténtico; por ende, respetarse a sí mismo es requisito previo para considerar y respetar a los demás. En efecto, no tiene nada que ver con levantar la voz o señalar con el dedo, sirve mejor una simple palabra tranquila o una mirada fuerte.

El tercer pilar es la *energía emocional*, puesto que, en ocasiones, lo que más interesa al individuo son sus metas personales, sentido de propósito y humanidad, es aquí donde se pierde el torbellino y ruido del trabajo organizacional. Finalmente, el último pilar se basa en la *retroinformación emocional*, mapa que muestra los límites y aspiraciones; en este sentido, se debe respetar y actuar de conformidad, no permitir que se convierta en cólera y hostilidad.

En relación con las teorías antes planteadas, se adjudica que los autores citados coinciden en dos premisas importantes: la primera es la notabilidad de que se parte del ejercicio para poder conocerse mejor, en función de la identificación del tipo de emoción y saberla sobrellevar, sin obviar la automotivación. En segundo lugar, la presencia de estímulos, lo cual permite identificar las emociones ajenas o de terceros, con el fin de ayudarles en situaciones adversas y poder entablar con éxito las diplomacias interpersonales.

### **1.3. Importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones**

Es conveniente destacar que las personas emocionalmente inteligentes son más eficaces en la vida; sin embargo, eso no significa que quienes no lo sean, no puedan alcanzar el éxito. Por ende, la inteligencia emocional puede mejorar a lo largo de la existencia. Es así como los individuos emocionalmente inteligentes son realistas respecto a las metas que se trazan y logran un equilibrio interno, apoyándose fundamentalmente en las fortalezas para minimizar las debilidades y amenazas.

Al respecto, Rizzolatti (2006) afirma que las personas son constructivas, al poseer un coeficiente emocional idóneo; es decir, son capaces de aprovechar lo que se les ofrece, superando todos los obstáculos. Por tanto, es oportuno destacar que no se trata de reprimir el sentimiento o la emoción que no les guste; esto puede conducir a desajustes de la personalidad, lo cual conlleva a adecuar la expresión emocional al contexto. En consecuencia, se requiere luchar por el logro de una organización emocionalmente inteligente, de modo tal que cada uno de sus empleados obtenga beneficios y contribuya a mejorar su calidad de vida.

En consecuencia, los trabajadores tienen como responsabilidad aumentar su inteligencia emocional mediante el desarrollo de la autoconciencia, control de las emociones y la automotivación; también responden por el uso que hacen de dicha inteligencia en las relaciones con otros, el desarrollo de técnicas de comunicación eficaces, el buen conocimiento interpersonal, el apoyo de los demás y ayudarse a sí mismo; además, todos se sirven de este conocimiento para aplicar mejoras en la empresa.

Por ello, la inteligencia emocional en la organización empieza por la persona misma. De igual manera, implica que un individuo, al usar las emociones, puede reforzar el rendimiento y las re-

laciones laborales, razón por la cual se está ante el reto de fomentar e inspirar el desarrollo de la persona. Sin embargo, existen algunos aspectos a considerar en el entrenamiento de las emociones, derivados de la teoría sobre alfabetización emocional, tales como: identificación de sentimientos propios y de los demás, control de impulsos, reconocimiento de situaciones problemáticas y su verbalización, empatía, búsqueda de soluciones adecuadas a diferentes situaciones ambiguas, mejoramiento de la actitud pro social y armoniosa en el trabajo en grupo, mejoramiento de la cooperación, ayuda, así como la actitud de compartir.

Ante estas premisas, se infiere que las personas que obtienen mayor éxito en las organizaciones, no son siempre quienes poseen más capacidades y ni siquiera tienen más méritos y eficacia real. Todo ello representa parámetros importantes, pero no suficientes; por ende, el verdadero éxito requiere algo más: habilidad para tratar de forma conveniente a las personas provechosas. En consecuencia, las organizaciones emocionalmente inteligentes son más competitivas y es más fácil que tengan triunfo en el mercado, al mantener una relación abierta y transparente con sus trabajadores y clientes potenciales.

Ante estas afirmaciones, los investigadores presuponen que la adecuada implementación de la inteligencia emocional depende del desarrollo de la autoconciencia que conlleva a la gestión de las relaciones; finalmente influirá positivamente y tendrá impacto en la victoria comercial de la empresa y sus relaciones interpersonales, disminuyendo notablemente los conflictos. Por otra parte, prevalecerá una visión, como también alto nivel de competencia dentro del rango de estrategias de comunicación, lo cual asegurará que los equipos de trabajo se gestionen adecuadamente, obteniendo los resultados esperados por la organización.

#### **1.4. Conflicto organizacional**

En cualquier organización puede ser eventual la presencia de conflictos; en este sentido, para Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), estos ocurren cuando dos o más partes se encuentran en desacuerdo con respecto a la distribución de recursos materiales o simbólicos y actúan movidos por la incompatibilidad de metas o divergencia en los intereses.

Por otra parte, se recuerda que en el conflicto se deben tener en cuenta los aspectos conductuales como la percepción, con la cual cada persona o parte identifica al otro u otros. Por tanto, se

entiende como aquel momento en que las personas, empresas o agentes independientes mantienen una relación; además, deciden, a nivel individual o en conjunto, manifestar su intención o deseo de cambiar los términos, no siempre manifestados por la vía verbal o escrita. Muchas veces es necesario inferir actitudes, formas y mecanismos, empleados por el ser humano para expresar sentimientos frente a circunstancias que le incomodan, haciéndolo pensar y actuar de alguna forma, con la finalidad de cambiar los términos o las reglas de la relación.

Al mismo tiempo, se infiere que este tipo de inconveniente aflora cuando una persona nace en la misma organización y se producen diferencias en objetivos y misiones, entre departamentos, divisiones y otras unidades de la empresa. Por ello, la coordinación trata de evitar o minimizar las consecuencias disfuncionales de tales conflictos. En otros casos, la existencia de personas que por naturaleza tienen conflictos internos y que los afloran en otros, trae como consecuencia diferencias severas.

### **1.5. Conflicto interpersonal en las organizaciones**

En la actualidad, el contexto organizacional no escapa de las diferencias entre personas, lo que evidencia las diversas formas de pensar y actuar de cada uno. Por ello, surge la necesidad de establecer una serie de concepciones acerca del conflicto, de manera tal que los investigadores puedan hacer sus referencias posteriores sobre ello.

En este sentido, Van-der Hofstadt (2005) explica que las relaciones interpersonales en las organizaciones se generan a través de las interdependencias, las cuales incluyen los flujos de trabajo físico, técnicos, información o las propias recomendaciones. Sumando a lo anterior, las acciones de los individuos son controladas por las acciones del otro; de la misma manera, una persona evalúa el desempeño de otra. Es así como dichas acciones y otras interdependencias hacen al conflicto inevitable; aún en el caso que se llegara a considerar convenientemente, sería imposible crear empresas libres de conflictos interpersonales.

Por ello, aunque el conflicto entre los miembros de un ente es natural e incluso ineludible, los enfoques directos para enfrentar esta realidad de la vida no lo son. A su vez, es pertinente destacar, por ejemplo, las inhibiciones, expresión de ira, resentimiento como factor de falta de madurez; no obstante, cuando estos sentimientos no se expresan de manera espontánea; por lo general, se

manifiestan indirectamente y, a menudo, ocurren de modo que generan nuevos conflictos.

Asimismo, Whetten y Kim (2004) plantean que las necesidades inmediatas de energía también afectan la forma en la cual se manejan los problemas. Pues, se requiere de la misma fuerza emocional para suprimir el conflicto en su totalidad y puede necesitarse más a los efectos de confrontarlo. Por tanto, se disminuyen con frecuencia de un modo indirecto, pero suele exigir una potencia mínima a corto plazo. Sin embargo, los conflictos indirectos tienen mayor duración, siendo la verdadera causa de los costos; por ende, no pueden atribuirse al conflicto original.

Siguiendo el orden de ideas, otro factor influyente en lo descrito es la consideración de los riesgos; es posible que muchas diferencias importantes no salgan a la luz porque una de las partes, o ambas, temen que el conflicto pueda crear un residuo de antagonismo interpersonal. Estos son temores fundados, pero los riesgos se pueden reducir si se conocen los elementos necesarios que favorecen un diálogo más eficaz y si se posee la habilidad para proporcionar dichos mecanismos.

En este sentido, los investigadores presumen que los conflictos interpersonales son aquellos que se tienen con otras personas por falta de sociabilidad, empatía o escasa inteligencia emocional. Por ello, suelen ser atribuidos a la persona misma y a su falta de inteligencia interpersonal. Otro aspecto a considerar es la carencia de exteriorizar lo que se siente de manera adecuada, sin necesidad de llegar a ofensas e impulsos capaces de perjudicar directamente a terceros.

Por ende, los problemas interpersonales pueden existir como conflictos latentes. La naturaleza del conflicto interpersonal se rige por las barreras que se oponen a las acciones y circunstancias, lo cual pudiera denominarse acontecimientos desencadenadores; sin embargo, estos salvan las barreras, precipitando las acciones. Por tal motivo, el análisis de dichos acontecimientos amerita algunas posibilidades para el manejo de los conflictos, tales como: comprender cuáles son las barreras y los acontecimientos desencadenadores; diagnosticar un determinado conflicto que implica distinguir las circunstancias; analizar los sucesos que rodean o proceden al conflicto, a fin de proporcionar indicios sobre los problemas básicos del conflicto recurrente; control sistemático, actuando sobre las barreras y los acontecimientos de-

sencadenadores, con la finalidad de disminuir la frecuencia de los conflictos.

Enfatizando, es pertinente recalcar por parte de los investigadores, que los problemas interpersonales ameritan estudiarse con el propósito de determinar cuáles son los factores comunes existentes para que este tipo de situaciones sean recurrentes. Además, es necesario identificar las barreras, a fin de minimizar el nivel de conflictividad; del mismo modo, tomar acciones pertinentes, orientadas a coadyuvar a la solución de este hecho y estudiar la raíz de los acontecimientos, de tal manera que se tomen acciones preventivas y constructivas, como estrategias fundamentales para armonizar las relaciones entre dos o más personas.

### **1.6. Acontecimientos desencadenadores de los conflictos interpersonales en organizaciones**

Según Whetten y Kim (2004), la naturaleza manifiesta del conflicto interpersonal se rige por las barreras, opuestas a las acciones o circunstancias del conflicto declarado. En torno a ello, señalan que el protagonista puede no sentirse con ánimo de afrontar un problema interpersonal por factores como: paredes internas (actitudes, valores, necesidades, anhelos, temores, ansiedades, patrones habituales de acomodamiento), paredes externas, tales como las normas de grupo contrarias a la expresión del conflicto y los obstáculos físicos a la interacción.

Asimismo, se hace referencia a algunas barreras, mencionadas a continuación:

- Requisitos de las tareas (límites de tiempo, que impiden la confrontación directa de los sentimientos y problemas, más que llevar un conflicto).
- Normas de grupo (cuando se cree que no se deben expresar los sentimientos negativos hacia otros).
- Conceptos personales del papel o función (un jefe que siente que su capacidad para relacionarse con un subordinado en un conflicto se encuentra limitada por su papel).
- Imagen pública (el deseo de perseverar ante los demás una imagen de gentileza).
- Percepción de la vulnerabilidad de uno a las tácticas de la otra parte en el conflicto.

- El temor de que una oferta conciliadora pueda no ser correspondida.
- Las barreras físicas a la interacción.

De acuerdo con lo anterior, a pesar de estas barreras, un suceso o circunstancia puede ser capaz de precipitar ciclos de disputas; además de desencadenar periodos de interacciones hostiles, vigorosos desacuerdos, confrontaciones sinceras o interacciones que conducen a la resolución del trance. Estos estímulos, denominados acontecimientos desencadenadores, como se indicó anteriormente, pueden ejercer su efecto aumentando la magnitud o importancia de los conflictos o reduciendo una de las barreras, lo cual obstruye la acción. Si el problema es sustantivo, las partes pueden ocuparse en él cuando resulte importante para la acción requerida, o uno de los protagonistas puede preferir explotar el problema cuando las circunstancias sean favorables para la actitud que piense tomar.

En consecuencia, no es sorprendente que, cuando los problemas son emocionales, el arranque del conflicto manifiesto sea explicable de modo menos racional; observaciones repentinas y críticas dirigidas a puntos particularmente sensibles son acontecimientos desencadenadores típicos. Así, para el diagnóstico de un problema interpersonal es necesario descubrir cuáles tipos de barreras suelen operar y qué es lo que desata el ciclo de disputa.

### **1.7. Naturaleza cíclica y dinámica del conflicto interpersonal**

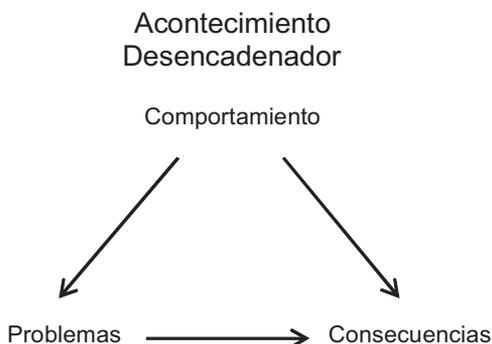
El conflicto interpersonal es cíclico y los ciclos pueden ser de escalamiento, desescalamiento o mantenimiento del nivel del mismo. De acuerdo con Whetten y Kim (2004), un ciclo comprende cuatro elementos básicos: los problemas que constituyen al mismo, las circunstancias la cual precipitan el problema, los actos pertinentes de los protagonistas de este hecho y las diversas consecuencias del mismo.

Por eso, dos personas que son opuestas, solo periódicamente entran en conflicto manifiesto; en determinado momento, los problemas existentes entre ellas constituyen un enfrentamiento latente. Posteriormente, por alguna razón la oposición entre ellas se hace notoria, las partes emprenden una serie de comportamientos que favorecen al problema y experimentan las consecuencias.

Respecto a lo anterior, los problemas interpersonales también tienden a ser dinámicos, lo cual significa que, de un ciclo al siguiente, la forma del conflicto manifestado cambiará de modo característico. Cabe destacar, el término escalamiento se refiere a la tendencia de una relación a volverse cada vez más conflictiva, mientras que desescalamiento designa la tendencia hacia la disminución del conflicto. Entonces, es pertinente mostrar gráficamente el modelo cíclico del conflicto interpersonal, la dinámica y manejo del mismo, el conflicto en escalamiento y posteriormente en desescalamiento.

Según la apreciación de los investigadores, como se puede considerar en la Figura 1, que representa la naturaleza cíclica y dinámica del conflicto, en primer lugar, debe existir algún acontecimiento que genere un problema, esto conlleva a un comportamiento determinado, producto del mismo y genera consecuencias, como variable principal el conflicto interpersonal.

**Figura 1**  
**Modelo cíclico del conflicto interpersonal**



Fuente: Prieto, Urdaneta y Rivas (2013).

En este sentido, en el Cuadro 1 se hace referencia acerca de la dinámica y manejo del conflicto, razonando los elementos o episodios del mismo. Aunado a los propósitos del diálogo que debe reinar para la solución oportuna de la problemática. Para tal fin, se hace referencia al estudio asertivo de las situaciones y la comprensión hacia las personas.

**Cuadro 1**  
**Dinámica y manejo del conflicto**

Elementos del ciclo o episodio del conflicto	Propósitos del diálogo en el conflicto	
	Objetivos del diagnóstico	Objetivos de la acción
1. Problemas en conflicto.	Diferenciar los problemas básicos de los sintomáticos y los solucionables de los no solucionables.	La relación mediante la integración de las diferencias sustantivas, solucionando las diferencias emocionales.
2. Acontecimientos o condiciones que desencadenan el conflicto manifiesto.	Identificar las barreras del conflicto o el comportamiento de manejo de conflictos y los acontecimientos que lo precipitan.	El control, para evitar que se desencadene un nuevo episodio, a menos que sirva para una finalidad positiva.
3. Tácticas manifiestas o iniciativas para la solución.	Comprender cómo los comportamientos característicos del conflicto pueden generar problemas adicionales.	El control, como limitante de las tácticas destructivas y fomentando las iniciativas constructivas.
4. Consecuencias, incluyendo los sentimientos provocados por el conflicto.	Comprender los sentimientos generados por los episodios de conflicto; cómo se afrontan y si están alimentando al siguiente episodio.	El control, como ayuda para los protagonistas a hacer frente de una mejor manera a sus sentimientos y a otras consecuencias del conflicto.

Fuente: Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006).

## 2. Metodología

El presente artículo basa su metodología en una investigación documental analítica, por cuanto se plantea la generación de algunas consideraciones para el análisis de la inteligencia emocional en las empresas, como herramienta que permite mejorar el manejo de los conflictos interpersonales en las organizaciones.

En este orden de ideas, se considera de tipo cualitativa y documental al estudiar los aspectos teóricos de este tipo de conflicto, mediante el análisis de la información, apoyado en documentos y referencias bibliográficas. Además, es analítica por tratar de entender las situaciones en términos de las relaciones de sus componentes. Asimismo, intenta descubrir los elementos que componen cada totalidad y las interconexiones que dan cuenta de su intención (Bunge, 1981) citado por Hurtado (2012).

Cabe destacar que en investigación holística, la investigación analítica implica más bien la reinterpretación de lo analizado

en función de algunos criterios, dependiendo de los objetivos del análisis. Por tanto, intenta identificar las sinergias menos evidentes de los eventos analizados. En algunos casos se manifiesta como contrastación de un evento con otro, o la medida en que un evento contiene o se ajusta a ciertos criterios. De igual manera, en este tipo de estudio, el resultado es la identificación de los aspectos ocultos a los que no puede llegarse con una mera descripción.

En las investigaciones con objetivos de mayor nivel de profundidad, la investigación analítica se convierte en un estadio de la investigación que permite llegar a objetivos más complejos. Sin embargo, se expresa igualmente como un logro parcial de la investigación: el reinterpretar un evento se constituye en un medio para llegar a conclusiones de diversa índole, según el tipo de investigación.

## **Consideraciones finales**

El camino hacia un mejor manejo del conflicto implica un diálogo, bien conducido de las partes. Sin embargo, las personas con frecuencia encuentran dificultades para establecer diálogos útiles. Donde existen situaciones en las que se plantea: ¿Cómo lograr cierto nivel de confianza? ¿Cómo manejar la tensión inherente al conflicto? y ¿Cómo hallar soluciones integradoras al conflicto en lugar de concesiones? A menudo, todas las partes involucradas se preocupan por igual. Por tal motivo, presentan un marco de referencia para diagnosticar conflictos recurrentes y se sugieren varias opciones básicas para controlarlos o resolverlos. Se incluyen conceptos y métodos aplicables a varios tipos de conflictos, tanto interpersonales como entre sistemas.

Es por ello que, en años recientes, han aumentado las expectativas con respecto al buen rendimiento de las organizaciones, debido especialmente a las necesidades originadas por la competencia; esto no solo se refiere a la calidad del producto y productividad de dichas organizaciones, sino también a todas las actividades de las empresas inherentes a las estrategias establecidas por las mismas. Por tanto, es necesaria la colaboración, cooperación y fortalecimiento de las relaciones del personal para optimar el ambiente de trabajo, logrando minimizar problemas que repercuten en el ejercicio primario de la empresa.

Cabe destacar la relevancia del buen uso de la inteligencia emocional para el manejo y la solución de los conflictos interper-

sonales. En tal sentido, dichas relaciones son una esencia fundamental orientadas a disminuir los problemas internos, por ende, se deben aceptar las debilidades, fortalezas entre compañeros, a fin de no crear perturbaciones referidas a otros, permitiendo así corregirlas, minimizar situaciones indeseadas, como mecanismo de control en posiciones tensas. Para evitar este tipo de inconvenientes se necesita de un pensamiento positivo encaminado a la búsqueda de soluciones. En caso de que situaciones sean incontrolables o se escapen de las manos de los individuos, se pueden aplicar métodos, que le permitan a la persona relajarse, meditar y de esta forma buscar soluciones, ante los problemas presentes en su vida.

Asimismo, las relaciones interpersonales exitosas como factor para la minimización de los niveles de conflictibilidad, conllevan a la puesta en práctica de la inteligencia interpersonal, cuando se asume la habilidad de entender a otros individuos, qué los motiva, cómo trabajan los consensos con la cooperación entre ellos. Lo descrito conlleva a la sensibilidad a las emociones de otros, habilidad de motivar y ayudar a otros individuos a entender aspectos importantes, cumpliendo con sus objetivos y comprendiendo sus necesidades. Esta inteligencia está basada en la capacidad de los individuos de darse cuenta de poder diferenciar entre sus estados de ánimo, intenciones, motivaciones o temperamentos.

En este sentido, no se puede obviar que la existencia de herramientas para fortalecer las relaciones interpersonales, bajo la presencia de la inteligencia emocional es fundamental para la coexistencia de las personas y, por ende, la obtención de resultados altamente positivos ante la diversidad reinante en el contexto organizacional. Entre los factores involucrados con lo antes descrito, se puede mencionar: la asertividad, cuyo fin es tener la habilidad de expresar sus emociones y pensamientos, facilitando actuar en pro de nuestros mejores intereses y derechos, sin infringir o negar los de los demás.

Del mismo modo, la empatía representa un mecanismo para entender a la otra persona, identificar sus emociones y sentir como si fuesen la otra persona. Además, es intuir que se pueden experimentar las emociones y pensamientos de la otra persona y percibir de forma precisa, para captar las emociones, respetar la emoción escuchada, reafirmar las emociones del otro. De tal manera que se pueda entender mejor las carencias o necesidades de los individuos en situaciones difíciles.

Todo lo anteriormente señalado se logra de manera eficaz si se aplica la inteligencia intrapersonal, la cual es el punto de partida para establecer relaciones interpersonales efectivas que conlleven al éxito. Dicha inteligencia representa la habilidad de formar una visión verídica de uno mismo y ser capaz de utilizar ese modelo de operar efectivamente, enfrentar las circunstancias de la vida, reflexionar sobre sus propósitos y alcanzarlos. También, es la capacidad de acceder a la vida emocional como medio de entendimiento propio y, mediante ese conocimiento, entender a otros. Está relacionada con la conciencia, concienciar lo que se necesita y desea.

Por tanto, los individuos con una fuerte firme inteligencia intrapersonal, encontrarán oportunidades para usar sus fortalezas, aprender de sus limitaciones y sobreponerlas. Dicha inteligencia se relaciona con el conocimiento de los aspectos internos del individuo, acceso a las emociones a sus posibles rangos. En consecuencia, los individuos con una alta inteligencia intrapersonal tienen un modelo claro de ellos mismos, pueden reconocer sus propias necesidades/deseos, lo mismo que los recursos personales para alcanzarlos.

En síntesis, el buen uso de las relaciones interpersonales y la inteligencia emocional coadyuvan a la existencia de un ambiente sano, sin vicios en cualquiera de los ámbitos de la vida, destacando el organizacional. Por consiguiente, se necesita con urgencia difundir los valores: tolerancia, comprensión, honestidad, responsabilidad, empatía, entre otros, los cuales son elementales para el manejo de la inteligencia emocional ante las discrepancias en relación con las diferentes modalidades de trabajo, posturas, ideologías religiosas, culturales, raciales, de género, de edades y hasta políticas, es decir, el individuo aplica la inteligencia emocional en el marco de principios, creencias, circunstancias en el campo laboral, que hoy día aquejan la composición familiar, social o empresarial. Entonces, es de presumir que la conducta humana constituye el pilar fundamental para la praxis en las relaciones interpersonales, sin dejar a un lado lo antes expuesto.

Por todo lo anterior, es evidente que en la vida diaria, la inteligencia emocional debe ser llevada a un manejo y expresión de las emociones de manera que permita ser más efectiva en las relaciones interpersonales. Concretamente, una de las aplicaciones más evidentes de la vida diaria de la inteligencia emocional, se exterioriza cada vez que se presenta un conflicto. Por ello, la impor-

tancia de su puesta en práctica como herramienta para solventar situaciones adversas en las organizaciones.

En suma, las organizaciones emocionalmente inteligentes crean oportunidades para la promoción, adquisición de poder y éxito que podrán no estar abiertas a los trabajadores que laboran para otras instituciones no adecuadas emocionalmente. Por consiguiente, los empleados con adecuado coeficiente emocional contribuirían al desarrollo y a la sostenibilidad de las mismas. Todo ello, con una mejor práctica organizativa enfocada a alcanzar el balance de los objetivos organizacionales, como también para sus empleados, creando un impacto de bienestar individual, grupal, intergrupalo y organizacional. Pues, sólo se alcanza a través del uso adecuado de la inteligencia emocional y el esparcimiento de los conflictos interpersonales.

## **Referencias bibliográficas**

- COOPER, R. y SAWAF, A. (2004). **La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones**. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- GIL'ADÍ, D. (2000). **Inteligencia emocional en práctica. Manual para el éxito personal y organizacional**. Caracas, Venezuela: Mac Graw-Hill Interamericana.
- GOLEMAN, D. (2005). **La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual**. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara Editor.
- HURTADO, J. (2012). **El Proyecto de Investigación**. Caracas, Venezuela: Quirón Ediciones.
- IVANCEVICH, J.; KONOPASKE, R. y MATESSON, M. (2006). **Comportamiento Organizacional**. México: Mc Graw Hill.
- MAYER, J. y SALOVEY, P. (1990). **Emotional Development and Emotional Intelligence**. Nueva York.
- RIZZOLATTI, G. (2006). **Las neuronas espejo: Mecanismos de la empatía emocional**. Barcelona: Piados.
- VAN-DER HOFSTADT, C. (2005). **El libro de las habilidades de comunicación** (2ª ed.). Editorial Díaz De Santos.
- WHETTEN, D. y KIM, C. (2004). **Desarrollo de habilidades directivas**. Editorial Pearson.



## **Dimensiones de la calidad de atención en servicios de terapia intensiva del municipio Maracaibo**

**Hibeth Araujo\***  
**José Sánchez\*\***  
**Norma Caira\*\*\***

### **Resumen**

El objetivo de la investigación fue analizar las dimensiones de la calidad de atención en los servicios de terapia intensiva del Hospital Coromoto y del Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo. Se basó en las teorías de: Atencio y González (2007), Balderas (2009), Garza, Badii y Abreu (2008), entre otros. El estudio fue descriptivo, bajo un diseño de campo no experimental, transversal. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de observación mediante encuesta. Se obtuvo como resultado que la calidad de servicio, capacidad de respuesta, garantía y seguridad son bien percibidas, siendo caracterizada la asistencia como fiable. Además, se observaron discrepancias en relación con la empatía entre ambas instituciones y los elementos tangibles se calificaron como inadecuados.

\* Post-Básico en Cuidados Intensivos en Hospital Coromoto de Maracaibo. Magíster en Administración del Sector Salud. Especialidad en atención al paciente en estado crítico. Licenciada en Enfermería. Labora actualmente en la Unidad de Quemados del Hospital Coromoto. Organizadora y Fundadora de Unidad de Cuidados Intermedios. E-mail: hibethcarolina2008@hotmail.com

\*\* Estudios Postdoctorales en Gestión de Ciencia y Tecnología. Doctor en Ciencias Gerenciales. Magíster en Gerencia de RRHH. Magíster en Gerencia de Investigación y Desarrollo. Licenciado en Administración, Mención Gerencia Industrial. Técnico Superior Universitario en Administración en RRHH. Docente de Pregrado y Postgrado (URBE). Docente Invitado en el Programa de Administración en Salud (PAS-LUZ) e Investigador URBE-LUZ (PEII A2, 2013). E-mail: jgsanchezmorles@gmail.com

\*\*\* Magíster en Gerencia de Empresas, Mención Mercadeo. Socióloga. Docente e Investigadora de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Sociología (LUZ). Profesora Invitada del Postgrado URBE. Investigadora Acreditada en el Programa de Innovación e Investigación (PEII A2 2013). E-mail: normacaira@gmail.com

cuados. Se concluyó que es necesario evaluar la calidad de atención considerando un análisis diagnóstico, establecimiento de estrategias y desarrollo de un programa educativo continuo, dirigido al personal y familiares de los pacientes.

**Palabras clave:** Dimensiones de la calidad de atención, servicios, terapia intensiva.

## *Dimensions in the Quality of Attention at Intensive Therapy Services in the Maracaibo Municipality*

### **Abstract**

The objective of this research was to analyze dimensions of the quality of attention in intensive therapy services at the Coromoto Hospital and the Autonomous Service of the University Hospital of Maracaibo. It was based on the theories of Atencio and González (2007), Balderas (2009), Garza, Badii and Abreu (2008), among others. The study was descriptive, using a non-experimental, cross-sectional field design. To collect data, the technique of observation was applied through a survey. Results indicated that the quality of service, response capacity, guarantee and security are well-perceived; the assistance was characterized as reliable. However, discrepancies were observed in relation to the empathy between both institutions, and tangible elements were qualified as inadequate. Conclusions were that it is necessary to evaluate the quality of attention considering a diagnostic analysis, the establishment of strategies and the development of an on-going educational program, directed to personnel and families of the patients.

**Key words:** Dimensions of the quality of attention, services, intensive therapy.

### **Introducción**

El objetivo de esta investigación fue analizar las dimensiones de la calidad de atención en los servicios de terapia intensiva del Hospital Coromoto y del Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo, debido a la preocupación, por parte de los investigadores, sobre la posibilidad de que el personal de enfermería, adscrito a esa área, ignore cuáles son los indicadores y lineamientos bajo los cuales puede ser evaluada su asistencia a los pacien-

tes internados, tomando en cuenta que su desconocimiento podría manifestarse en actitudes, procedimientos y motivaciones inadecuadas.

Aunado a lo anterior, la eficiencia en el sector se considera imperativa, por constituir actividades cuyo norte debe ser el mejoramiento continuo, entendido como un proceso indetenible, dinámico y permanente, alcanzable a través de todas las acciones diarias, independientemente de su tamaño y peso, permitiendo mayor competitividad en los procesos y la organización, en tanto se orienten hacia la satisfacción del cliente mediante la prestación de servicios.

Es así como, desde la década de los ochenta, se han experimentado importantes transformaciones en la organización de los sistemas de salud, involucrando la calidad de atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de estos servicios, acción que conlleva a implementar procedimientos de calidad en todas las instituciones del área que puedan ser evaluados regularmente. Ello es debido a procesos como la reforma del Estado y de la administración pública, la cual, si bien se originó en el plano económico, se extendió al aspecto político y, en consecuencia, a todos los ámbitos de la sociedad.

En este sentido, se visualiza la salud como un servicio gestionado desde una perspectiva institucional, sin perder de vista su misión humanística y compromiso social; donde las unidades de terapia intensiva constituyen las áreas hospitalarias en las que se prestan servicios para la monitorización y tratamiento del paciente crítico (aquél que presenta una alteración de su homeostasis corporal, cuya severidad constituye una amenaza para su vida) de una manera íntegra.

Referente al recurso humano, se requiere contar con un cuerpo de enfermería para quien la calidad de atención vaya unida a las actividades de su rutina laboral, a fin de evitar caer en la típica personalización de la prestación de asistencia, donde cada quien hace las cosas a su manera.

Esta situación se manifiesta en las Unidades de Cuidado Intensivo (UCI) del Hospital Coromoto y del Hospital Universitario de la ciudad de Maracaibo, lo cual pudo evidenciarse mediante entrevistas informales desarrolladas antes de iniciar este trabajo, a enfermeros y familiares de pacientes de la UCI, observándose que enfrentan a diario diversas situaciones, como: limitada disponibilidad de recursos de todo tipo, escasa aplicación de contro-

les de calidad interna de los procesos de atención y temor ante la posibilidad futura de un colapso de funcionamiento de las instalaciones, todo lo cual ha incidido negativamente en las dimensiones analizadas.

Por otra parte, la gerencia de estas dependencias controla principalmente la eficacia de los procesos técnicos-profesionales ejecutados por los enfermeros, dando un menor énfasis a elementos como la empatía, cordialidad y compromiso.

En definitiva, los procedimientos para alcanzar la calidad en estas unidades involucran a todo el recurso humano, se trata de una estrategia que satisface a sus beneficiarios en términos de eficiencia, costo y tiempo de respuesta. Por tanto, se debe desarrollar una cultura compartida por todos a fin de que la gestión del servicio de atención al paciente tenga éxito.

Bajo este contexto, se presenta este trabajo según la siguiente estructura: base teórica sobre fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía-seguridad, empatía y elementos tangibles; metodología utilizada, resultados y discusión, para seguidamente presentar las conclusiones del mismo.

## **1. Fundamentación teórica**

### **1.1. Calidad de atención**

Antes de conceptualizar este término, es pertinente analizar el significado de calidad, lo cual se especifica en función del cliente; por tanto, se considera de interés consultar la opinión del mismo a fin de determinar su grado de satisfacción. Esta realidad permite aceptar la idea referida a que para lograr la calidad se debe avanzar progresivamente hacia ella mediante una eliminación paulatina de fuentes de no-calidad, que están en todos lados, forman parte de las organizaciones, son inherentes a los procesos, se asocian con las actitudes humanas y se presentan cuando las personas carecen de las capacidades y motivaciones para controlarlas o erradicarlas.

En este sentido, Kotler y Armstrong (2008) definen la calidad como:

El conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás apreciaciones inherentes o adquiridas por el objeto valorado, bien sea persona, cosa, producto, servicio, proceso, estilo, entre otros; que permiten distinguir las

peculiaridades del objeto o servicio y su productor, estimándolo respecto a otros de su misma especie (p. 287).

Por otra parte, Sánchez (2005) acota que el eslogan hágalo bien la primera vez, es una aproximación positiva a la calidad e implica los siguientes aspectos: a) hay una forma correcta para hacer las cosas, b) el trabajador la conoce y c) el trabajador hace lo correcto. Si hay varios caminos para hacer algo, entonces la clave es seleccionar el más efectivo.

Como complemento de esta idea, Civera (2008) señala que la calidad debe ser vista en productos terminados o en servicios: es lo percibido o juzgado por los clientes en función de sus deseos. Sin embargo, para este autor se registran algunas especificidades intangibles, lo cual dificulta su valoración por parte de los clientes.

En el contexto del mercado de los servicios, merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a los bienes tangibles. A nivel de productos es medida a través de indicadores precisos, pero en lo referente a servicio se percibe su intangibilidad, originando que sus indicadores sean en general apreciados de una forma subjetiva.

Lo antes señalado conduce a la definición de calidad de atención, la cual, según Wong, García y Rodríguez, (2003, p. 20), abarca "el grado de conformidad del cliente con los requerimientos y adecuación de la atención recibida; es decir, la satisfacción con las características que conforman este servicio en relación con sus expectativas". Desde este enfoque, se considera que ésta se logra cuando existe compatibilidad entre las expectativas del segmento de la clientela y el servicio prestado por la organización. En el área de estudio constituye una de las prioridades de quienes brindan esta asistencia, estableciéndola como un imperativo ético impostergable para las personas y organizaciones.

En este sentido, Balderas (2009) define la calidad de atención en enfermería, como la capacidad de tratar a los pacientes como lo necesitan; esforzarse por complacerlos, intentar conocer lo que desean y anticiparse a ello; disponer de los conocimientos, experiencia y técnica a su servicio. Asimismo, significa involucrar a todo el equipo de salud en el proceso, hacer las cosas de la mejor manera posible. Además, es el compromiso que tienen los profesionales de esta área y las instituciones que prestan estos servicios, de satisfacer las necesidades de los usuarios, con los mayores beneficios, menores riesgos y al menor costo posible.

Para efectos de este trabajo, se conceptualiza como el conjunto de características técnicas científicas, materiales y humanas que deben incluirse en la asistencia de salud proporcionada a los beneficiarios con el propósito de alcanzar los efectos posibles con los cuales se obtenga el mayor número de años de vida y a un costo social y económicamente viable para el sistema y sus afiliados. Éste es un requisito fundamental de la prestación de esta categoría de servicios en el país, como exponen Malagón-Londoño, Galán y Poton (2006).

## **1.2. Dimensiones de la calidad de atención**

La conceptualización referida a las dimensiones de la calidad de atención se sustenta en la competencia de los profesionales prestadores del servicio, lo cual es evaluado por los clientes. En este sentido, Setó (2004) afirma que se vincula con los factores utilizados por los usuarios para su valoración, considerando más de un criterio.

En este sentido, cabe reseñar la investigación realizada por Zeithaml, Parasuram y Berry (2000), quienes formularon un modelo conceptual para conocer los aspectos que el cliente toma en cuenta al momento de juzgar la calidad, identificando diez elementos determinantes, independientemente del servicio contratado, entre ellos: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicaciones y comprensión del cliente.

Estos fueron redefinidos con base en análisis estadísticos (correlaciones) hasta ser reducidos a cinco, tal como acotan Clemenza, Gotera y Araujo (2010), quedando establecidas las dimensiones de la calidad de atención de la siguiente manera: intangibles, representadas por fiabilidad o confiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, cada una de las cuales se describirá más adelante.

En este orden de ideas, es indudable que una organización de salud, comprometida con prestar asistencia de forma eficiente, está sujeta a la percepción del cliente. A este respecto, Vergara y Fontalvo (2010) explican que los directivos responsables por la gestión de calidad deben preocuparse no sólo por la gerencia de la organización, sino además es necesario que se ocupen de tener la capacidad para detectar las expectativas del usuario, estableciendo procesos factibles, a fin de incrementar su satisfacción en el corto plazo.

En consecuencia, se definen las dimensiones objeto de estudio "como las actividades encaminadas a garantizar servicios accesibles y equitativos, con prestaciones profesionales óptimas, teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida" (Medina, 2000, p. 128, quien asume este concepto propuesto por Avedis Donabedian en 1980) y se adoptan los cinco elementos planteados por Zeithaml, Parasuraman y Berry (2000), los cuales se exponen a continuación:

- **Fiabilidad**

Cuando se solicita un servicio, el usuario espera tenga una alta posibilidad de funcionar correctamente, es decir, que va a ofrecer buenos resultados; por esta razón, una de las dimensiones de la calidad del servicio es la fiabilidad, la cual se relaciona con el conocimiento y la cortesía de los proveedores de la asistencia, así como su habilidad para inspirar en los usuarios confianza y responsabilidad: es la probabilidad de buen funcionamiento (Zeithaml y Bitner, 2002).

Por su parte, Setó (2004) retoma el planteamiento de Zeithaml, Parasuraman y Berry (2000), quienes la definen como la habilidad para prestar la ayuda prometida de forma cuidadosa y fiable. Estos autores consideran que esta dimensión es la más importante para conseguir fidelidad; en el ámbito de los servicios hospitalarios los pacientes o usuarios, constituye el elemento determinante dirigido a evaluar la calidad de la atención recibida, en función de la percepción positiva o negativa de la asistencia, sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de ellos, ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o auxilio personal.

De manera coincidente, Kotler y Armstrong (2008) asumen la fiabilidad como la capacidad de ejecutar el servicio prometido de manera confiable y exacta. De igual manera, incluye brindar lo prometido en el tiempo previsto, gestionar las peticiones, ofrecer el servicio correcto, tener al interesado informado sobre cuándo recibirá la asistencia solicitada. Al respecto, Atencio y González (2007, p. 179) resumen esta postura al definirla "como la habilidad para suministrar el servicio de forma confiable, segura y cuidadosa, incluye la puntualidad, así como todos los elementos que le permiten al usuario percibir sus niveles de información y conocimientos personales".

Por tanto, se conceptualiza esta dimensión como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, en el entendido de que cuando la organización de asistencia prometa hacer algo en cierto tiempo, lo haga; al momento en el cual cliente tenga un problema la institución manifieste un sincero interés en solucionarlo: el objetivo de toda empresa de este tipo debe basarse en el principio de realizar bien el servicio la primera vez, concluirlo en el tiempo prometido e insistir en mantener registros exentos de errores.

- **Capacidad de respuesta**

Todo usuario espera que su solicitud llegue a tiempo, aportando una solución a determinada situación. En este sentido, coinciden Garza, Badii y Abreu (2008) con Atencio y González (2007), cuando retoman el planteamiento de Zeithaml y Bitner (2002), al señalar la importancia de la capacidad de respuesta, la cual se presenta como una muestra de la actitud y aptitud organizacional al suministrar un servicio rápido y oportuno, cuyos empleados están dispuestos a socorrer a quien lo requiere, cumpliendo a tiempo los compromisos y contando con la habilidad para la resolución de problemas ante situaciones inesperadas.

En este orden de ideas, esta responsabilidad se define como la disponibilidad para ayudar a los clientes y proveer el servicio con prontitud; de acuerdo con Clemenza *et al.* (2010), es la voluntad de colaborar con los usuarios y asistirlos rápidamente. Como se observa, se destaca la atención y la premura para hacerle frente a las solicitudes, preguntas, reclamos, quejas y los problemas de aquéllos.

El compromiso se comunica a quien lo solicita en un lapso de tiempo donde debe esperar para recibir la asistencia; también comprende la noción de flexibilidad y la capacidad orientada a personalizar el servicio en función de las necesidades del interesado: siempre están dispuestos a ayudarlos y nunca están demasiado ocupados para responder sus interrogantes.

- **Garantía/Seguridad**

Los centros hospitalarios deben ofrecer a sus usuarios un clima de confianza a través de su personal e instalaciones. En este sentido, Garza *et al.* (2008) explican que es el sentimiento del cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en una buena solución. Además, implica credibilidad, la cual a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los in-

tereses del usuario, sino el cómo la institución debe demostrar su preocupación para otorgarle una mayor satisfacción.

Para complementar las afirmaciones anteriores, se considera que la seguridad tiene lugar cuando el interesado percibe cero riesgos, peligros o dudas en el servicio. Por tanto, conlleva a garantizarle una total cobertura de las necesidades manifiestas al momento de solicitar la asistencia, haciéndolo percibir una satisfacción total en un ambiente de confianza, lo cual es posible al ser honesto y veraz al ofrecer la ayuda. Cabe destacar que la seguridad es una dimensión esencial de la calidad asistencial, este sentido, Morales (2005) la define como el conocimiento de los empleados sobre su quehacer, aunado a cortesía y amabilidad en el trato a los usuarios y su capacidad de transmitir confianza.

En virtud de estos argumentos, se evidencia que es un elemento fundamental cuando alguien coloca en manos de la organización sus problemas y siente la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible, adquiriendo particular importancia en áreas donde las personas perciben involucrarse en un gran riesgo o en los cuales se sienten inseguros acerca de su capacidad para evaluar los resultados, como es el caso de la asistencia médica (Zeithmal y Bitner, 2002).

- **Empatía**

De acuerdo con lo señalado por Atencio y González (2007), al asumir la postura de Zeithaml y Bitner (2002), la empatía es una característica de la calidad del servicio por medio de la cual se le hace sentir al usuario que es especial, dándole un buen trato, haciéndole sentirse realmente atendido, conformando entonces una característica positiva para el mismo; es definida como la atención cuidadosa e individualizada donde la organización le brinda y trasmite a sus clientes una asistencia personalizada o adecuada y le genera la idea de ser únicos y especiales.

En este sentido, constituye una habilidad importante y esencial de las relaciones interpersonales, por cuanto permite a una persona colocarse en el lugar del otro, al escuchar, entender y responder a sus sentimientos, aun cuando no les sean expresados verbalmente. Así lo confirma Goleman (2008), cuando afirma que consiste en el acto de comprender las emociones de los demás, agregando que ello conlleva a comprender también sus motivaciones, estableciendo una relación con el contexto y con su contenido, a fin de visualizar un vínculo donde se intenta inter-

cambiar la posición entre quien escucha y quien habla, posibilitando ofrecer soluciones, apoyo moral o recomendaciones.

A nivel hospitalario, puede definirse que "la empatía es la habilidad para entrar en el interior de la vida de otra persona, para percibir con precisión sus sentimientos actuales y sus significativos y para comunicar esta comprensión al paciente" (Stuart y Laraia, 2006, p.36). En este sentido, las organizaciones han observado que el personal de atención al usuario que recibe una capacitación especializada logra esa compenetración y esto genera pautas con la finalidad de mejorar el servicio de calidad en atención de los mismos.

- **Elementos tangibles**

Retomando nuevamente el aporte de Zeithaml y Bitner (2002, p. 180), Atencio y González (2007) asumen que "los elementos tangibles incluyen varios factores como son: los factores y artefactos que intervienen en el servicio: instalaciones, infraestructura, equipos, procesos y por último la apariencia del personal, aspectos positivos y de relevancia para los usuarios".

Para complementar, afirman Clemenza *et al.* (2010), que dentro de las organizaciones es la parte visible de lo ofrecido, coinciden en definirla como la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, personal y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes de la atención que los clientes, y en particular los nuevos, utilizarán para evaluar la calidad.

Es frecuente en empresas de este tipo utilizar los tangibles con el fin de realzar su imagen, proporcionar continuidad e indicar su capacidad, la mayoría de las organizaciones los combinan con otros elementos para crear una estrategia de eficacia. No otorgarle importancia dentro de sus tácticas de negocios podría menoscabar e incluso destruir las otras condiciones dirigidas a elevar la calidad del servicio o de atención.

Por tanto, debe considerarse además que la generación de expectativas y su satisfacción a través de los referidos elementos puede crear nuevas perspectivas y también compensarlas o no. Por eso debe analizarse cada incorporación de elementos físicos y tener en cuenta algunos aspectos a considerar antes de añadir componentes nuevos al servicio, preguntarse si realmente agregan valor al cliente, en caso afirmativo, examinar cuidadosamente cuál es la manera de ubicarlo: la idea es utilizarlos (recursos fi-

sicos) para aumentar la calidad de la asistencia y no permitir que se transformen en causa de insatisfacción.

## **2. Métodos**

Metodológicamente, se realizó una investigación descriptiva (Sabino, 2007; Hurtado, 2007), bajo un diseño de campo no experimental y transversal (Hurtado, 2007; Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Chávez, 2006). En cuanto a la población, se seleccionó el número de familiares de los pacientes que fueron atendidos en las unidades de terapia intensiva durante un trimestre, los cuales totalizaron 350 personas (270 del Hospital Universitario y 80 del Hospital Coromoto). Para estimar una muestra asequible dada la disposición de colaborar de estos sujetos, se aplicó la fórmula de Sierra Bravo (2007), la cual totalizó 126 personas que fueron distribuidas proporcionalmente: 81 del Hospital Universitario y 45 del Hospital Coromoto.

En cuanto a la técnica e instrumento de recolección de datos, se realizó una observación mediante la aplicación de una encuesta a partir del diseño de un cuestionario auto-administrado, conformado por 26 ítems cerrados y de tipo escalar, ofreciendo tres (3) opciones de respuesta: 3. Total Acuerdo (TA), 2. Medianamente de Acuerdo (MA) y 1. Total Desacuerdo (TD), lo cual fue validado por expertos y cuya confiabilidad fue de 0,80 (Coeficiente Alpha de Cronbach).

## **3. Resultados**

A continuación se presentan la data obtenida, expuesta en tablas donde se expresan valores de frecuencia absoluta y relativa, bajo la forma porcentual.

En la Tabla 1 se muestran los datos obtenidos al aplicar los cuestionarios a los familiares de los pacientes recluidos en las unidades de cuidados intensivos de las instituciones hospitalarias en estudio. En este sentido, se observa que la mayoría de estos, representados por 97.8%, en el caso referido al Hospital Coromoto, coincidió con la categoría total acuerdo, lo cual indica que consideran fiable el servicio prestado en dicha unidad. Mientras que sólo 2.2% de los encuestados manifestó estar medianamente de acuerdo con los planteamientos formulados.

**Tabla 1**  
**Fiabilidad**

Fiabilidad		Hospital Coromoto		Hospital Universitario	
Nº	Categoría	Fr	%	Fr	%
1	Total desacuerdo	0.0	0.00	0.0	0.0
2	Medianamente de acuerdo	1	2.2	0.0	0.0
3	Total acuerdo	44	97.8	81	100.0
Total	45	100	81	100	

Fuente: Elaboración propia (2013).

En el caso del Hospital Universitario de Maracaibo, se evidenció que el 100% se inclinó por la categoría de respuesta total acuerdo, por lo cual se puede interpretar que también consideran fiable el servicio prestado en esta institución.

A la luz de los resultados obtenidos en ambas instituciones, se puede interpretar que es fiable el servicio analizado en la presente investigación, al considerar que se tiene la capacidad de ejecutarlo en el tiempo previsto, ofrecerlo de manera correcta y tener al cliente informado sobre el requerimiento solicitado.

Estos planteamientos son coincidentes con lo planteado por Atencio y González (2007), Kotler y Armstrong (2008) y Setó (2004), quienes asumen la fiabilidad como la capacidad de ejecutar el servicio prometido de manera confiable y exacta. Incluye cumplir con el cliente en el tiempo previsto, gestionar sus peticiones, ofrecerle la ayuda correcta e informarle sobre cuándo recibirá la asistencia solicitada.

Por otra parte, en la Tabla 2 se muestra la información obtenida al indagar sobre la capacidad de respuesta, observándose que la opinión emitida por los encuestados tanto del Hospital Coromoto de Maracaibo como del Hospital Universitario de Maracaibo, se inclina en su totalidad (100%) hacia la opción total acuerdo.

**Tabla 2**  
**Capacidad de respuesta**

Capacidad de Respuesta		Hospital Coromoto		Hospital Universitario	
Nº	Categoría	Fr	%	Fr	%
1	Total desacuerdo	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Medianamente de acuerdo	0.0	0.0	0.0	0.0
3	Total Acuerdo	45	100.00	81	100.0
Total	45	100	81	100	

Fuente: Elaboración propia (2013).

De acuerdo con estos resultados, todas las personas contactadas consideran que en ambas instituciones, existe una buena capacidad de respuesta, entendida como la disposición de ayudar a los pacientes u otros usuarios, ofreciéndoles un servicio rápido y oportuno. Así se corroboran los planteamientos de Garza *et al.* (2008), Atencio y González (2007) y Clemenza *et al.* (2010), quienes explican que esa habilidad se refiere a la actitud y aptitud manifestada para ayudar a los clientes y suministrar una atención expedita; también son percibidos el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos y la accesibilidad de la organización hacia el cliente.

En cuanto a la Tabla 3, se observa la data recopilada respecto a la información relacionada con la Garantía/Seguridad, donde los familiares encuestados, tanto en el Hospital Coromoto de Maracaibo como en el Hospital Universitario de Maracaibo, coincidieron en su totalidad (100%) al seleccionar la opción total acuerdo.

**Tabla 3**  
**Garantía/Seguridad**

Garantía/Seguridad		Hospital Coromoto		Hospital Universitario	
Nº	Categoría	Fr	%	Fr	%
1	Total desacuerdo	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Medianamente de acuerdo	0.0	0.0	0.0	0.0
3	Total acuerdo	45	100.00	81	100.0
Total	45	100	81	100	

Fuente: Elaboración propia (2013).

Los resultados anteriores demuestran que en ambos casos todos opinan que la asistencia prestada en la unidad de cuidados intensivos de cada una de las instituciones hospitalarias en estudio es sinónimo de garantía y seguridad, en el sentido del conocimiento y habilidades demostrados por el personal de contacto para inspirar credibilidad y confianza al usuario.

En este sentido, los resultados concuerdan con los aportes de Garza y González (2008), Morales (2005), Zeithaml y Bitner (2002), quienes explican que la seguridad, como parte de la calidad de atención, exalta la importancia del conocimiento e incide en la efectiva atención ofrecida por parte de los empleados (personal de ambos hospitales); mostrando sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en los clientes (en este caso, familia-

res de pacientes en las UCI), quienes se sienten seguros dentro de la institución hospitalaria.

La Tabla 4, muestra la información obtenida sobre la empatía, observándose que en el caso del Hospital Coromoto de Maracaibo, 55.6% de las respuestas coincidieron con la categoría total acuerdo, mientras que 44.4% acotó sentirse medianamente de acuerdo.

**Tabla 4**  
**Empatía**

Indicador/Empatía		Hospital Coromoto		Hospital Universitario	
Nº	Categoría	Fr	%	Fr	%
1	Total desacuerdo	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Medianamente de acuerdo	20	44.4	46	56.8
3	Total acuerdo	25	55.6	35	43.2
Total	45	100	81	100	

Fuente: Elaboración propia (2013).

Referente al Hospital Universitario de Maracaibo, se puede apreciar que 43.2% de las respuestas coincidieron con la opción total acuerdo, en tanto 56.8% respondió estar medianamente de acuerdo.

Los resultados antes analizados indican que parte de los familiares percibe la existencia de empatía, entendida como la habilidad mediante la cual una persona puede colocarse en el lugar del otro, al escuchar, entender y responder a sus sentimientos. Mientras el grupo restante expresó no estar del todo de acuerdo en apreciar la presencia de la misma, sobre todo en el Hospital Universitario de Maracaibo, lo cual permite deducir que la relación desarrollada entre el personal adscrito a la UCI y los pacientes no se esté dando de manera total en esta institución, desde la perspectiva del servicio y la atención esperada.

Estos planteamientos refuerzan los planteamientos de Goleman (2008), Stuart y Laraia (2006), Atencio y González (2007) al citar a Zeithaml y Bitner (2002), quienes enfatizan que la empatía es una característica de la calidad de atención, por medio de la cual se le hace sentir al usuario que es especial, dándole un buen trato, siendo entonces una característica positiva para el servicio en general. La empatía es definible como la atención cuidadosa e individualizada donde la organización le brinda y trasmite a sus clientes un servicio personalizado o adecuado y le genera la idea de ser únicos y especiales.

En la Tabla 5 se muestra la información obtenida referente a los elementos tangibles, observándose la siguiente información: en el Hospital Coromoto de Maracaibo, 82.2% de las respuestas coincidieron con la categoría medianamente de acuerdo, mientras 17.8% opinó estar en total acuerdo. Respecto al Hospital Universitario de Maracaibo, se puede apreciar que 60.5% afirmó estar en total acuerdo, 35.8% medianamente de acuerdo y 3.7% total desacuerdo.

**Tabla 5**  
**Elementos tangibles**

Elementos Tangibles		Hospital Coromoto		Hospital Universitario	
Nº	Categoría	Fr	%	Fr	%
1	Total desacuerdo	0	0.00	3	3.7
2	Medianamente de acuerdo	37	82.20	29	35.8
3	Total acuerdo	8	17.80	49	60.5
Total	45	100	81	100	

Fuente: Elaboración propia (2013).

Los resultados indican que en el caso del Hospital Coromoto de Maracaibo, la mayoría de los familiares de pacientes manifestó estar medianamente de acuerdo con los enunciados formulados en el cuestionario, lo cual permite deducir la existencia de una relación entre estas respuestas con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación para acercarse a los usuarios del servicio. Por su parte, en el Hospital Universitario de Maracaibo, se observa que la mayoría de las personas percibe un estado satisfactorio de las instalaciones, equipos y ambientes de estancia.

Estos resultados refuerzan las ideas de Atencio y González (2007), Zeithaml y Bitner (2002), Clemenza *et al.* (2010), para quienes las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de información, deben cuidarse; recordando que si la empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna, sus instalaciones físicas deben ser visualmente atractivas, si los empleados tienen apariencia pulcra, los elementos materiales de información son visualmente atractivos, sin menoscabo de otras estrategias que pudiesen coadyuvar al logro de un servicio de atención óptima.

## Conclusiones

De acuerdo con la opinión de los encuestados, en ambas instituciones hospitalarias se percibe una calidad de atención fiable; los familiares de los pacientes recluidos estiman que existe una capacidad de respuesta acorde por parte del personal, manifestando la presencia de garantía y seguridad en el servicio prestado respecto a conocimientos y habilidades demostrados por el personal de contacto, lo cual incide para inspirar credibilidad y confianza al usuario.

En este sentido, se hace manifiesta una actitud proactiva por parte de los enfermeros de ambas instituciones, dado que están prestos a ayudar a los usuarios con un servicio rápido, acorde con sus solicitudes y requerimientos, cumpliendo a tiempo sus actividades.

Por otra parte, si bien informan la existencia de empatía por parte del personal, se observaron algunas discrepancias en esta respuesta en el caso del Hospital Universitario de Maracaibo; y en cuanto a los elementos tangibles, las respuestas apuntan hacia su inadecuación en las sedes hospitalarias analizadas, la cual puede afectar la percepción de la atención dispensada.

Debido a esta situación, se sugiere evaluar la calidad de atención considerando un análisis diagnóstico y el establecimiento de estrategias; desarrollar y mantener un programa educativo continuo en los servicios de cuidados intensivos, dirigido al personal y familiares de los pacientes, que permita contar con un proceso de mejoramiento de la calidad de atención comprensible para las partes, sobre todo para elevar el nivel de satisfacción en aspectos referidos a la empatía y los elementos tangibles.

## Referencias bibliográficas

- ATENCIO, E. y GONZÁLEZ, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). **Revista Ciencias Sociales (RCS)**, Vol. 13, N 1, Abril 2007. Maracaibo-Venezuela. ISSN 1315-9518.
- BALDERAS, M. (2009). **Administración de los Servicios de Enfermería**. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- CHÁVEZ, N. (2006). **Introducción a la Investigación Educativa**. Maracaibo: Editorial ARS, Gráfica, S.A.
- CIVERA, M. (2008). Análisis de la Relación entre la Calidad y Satisfacción en el ámbito hospitalario en función del Modelo de Gestión Establecido.

- Tesis Doctoral. Universidad Jaume. España. Disponible en: [http://www.tesisexarxa.net/TESIS\\_UJI/AVAILABLE/TDX-1203109-085941//civera.pdf](http://www.tesisexarxa.net/TESIS_UJI/AVAILABLE/TDX-1203109-085941//civera.pdf). Consultado:2011, enero 26.
- CLEMENZA, C.; GOTERA, A. y ARAUJO, R. (2010). **Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Revista Venezolana de Gerencia (RVG)**. Vol. 15, Nº 49, 2010, 103 – 124 Universidad del Zulia (LUZ) ISSN 1315-9984.
- GARZA, E.; BADI, M. y ABREU, J. (2008). Mejoramiento de la Calidad de Servicios mediante el Modelo de las Discrepancias entre las Expectativas de los Clientes y las Percepciones de la Empresa. **Revista Daena: International Journal of GoodConscience**. 3(1): 1-64. Octubre 2007 – Marzo 2008. ISSN 1870-557X. Disponible en: [http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material\\_de\\_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/8ComunicacionEfectivayServicioalCliente/Mejoramientocalidaddeservicios.pdf](http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/8ComunicacionEfectivayServicioalCliente/Mejoramientocalidaddeservicios.pdf). Consultado: 2011, enero 26.
- GOLEMAN, D. (2008). **Inteligencia Emocional** (7ª ed.). Barcelona, España: Editorial Kairós.
- HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, L. (2010). **Metodología de la Investigación** (5ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- HURTADO, J. (2007). **El Proyecto de Investigación** (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Ediciones Quirón.
- KOTLER, P. y ARMSTRONG, G. (2008). **Fundamentos de Marketing** (8ª ed.). Madrid, España: Editorial Prentice-Hall.
- MALAGÓN-LONDOÑO, G.; GALÁN, R. y PONTÓN, G. (2006). **Garantía de Calidad en Salud** (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Médica Panamericana.
- MEDINA, M. (2000). **Evaluación de la Calidad Asistencial del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Ayuntamiento de Murcia**. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- MORALES, E. (2005, Recopilador). **Escala Multidimensional SERVQUAL**. Universidad Bío – Bío, Chile. Documento en Línea. Disponible en: [https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RlPHQ\\_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit](https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RlPHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit). Consultado: 29 enero 2011.
- SABINO, C. (2007). **El Proceso de Investigación**. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- SÁNCHEZ, J. (2005). **Gestión de Calidad: Mejora Continua y Sistemas de Gestión. Teoría y Práctica**. Madrid, España: Editorial Pirámide.
- SETÓ, D. (2004). **De la Calidad del Servicio a la Fidelidad del Cliente**. Madrid, España: ESIC Editorial.
- SIERRA BRAVO, R. (2007). **Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios** (14ª ed.). Madrid, España: Editorial Thompson.

- STUART, G. y LARAIA, M. (2006). **Enfermería Psiquiátrica: Principios y Práctica** (8ª ed.) Madrid, España: Editorial Elsevier España, S.A.
- VERGARA, J. y FONTALVO, T. (2010). **La Gestión de la Calidad en los Servicios. ISO 9001: 2008**. Málaga, España: Editorial EUMED.
- WONG, Y.; GARCÍA, L. y RODRÍGUEZ, E. (2003). **Percepción de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud: Perspectiva de los Usuarios**. Trabajo de Grado para optar al título de Master en Salud Pública. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud. Matagalpa (Nicaragua). Disponible en: <http://www.scribd.com/doc/68686261/Salud>. Consultado: 2011, enero 29.
- ZEITHAML, V. y BITNER, M. (2002). **Marketing de Servicios** (2ª edición. México: McGraw-Hill.
- ZEITHAML, V.; PARASURANAM, A. y BERRY, L. (2000). **Service Quality**. 2ª Edición. Italia: McGraw-Hill Companies.



## **Factores influyentes en la decisión de compra de telefonía móvil en el municipio Lagunillas**

**María Useche\***  
**Yeiling Fernández\*\***

### **Resumen**

El trabajo de investigación tuvo como propósito determinar los factores que inciden en la decisión de compra de los usuarios de telefonía móvil en el municipio Lagunillas del estado Zulia. El abordaje teórico se realizó desde la perspectiva de Rivera, Arellano y Molero (2009); Rivas y Grande (2004) y Schiffman (2005). El tipo de investigación fue descriptiva transversal con diseño no experimental-transeccional. La muestra estuvo conformada por 380 personas que habitan en las distintas parroquias del Municipio, quienes respondieron un cuestionario para la recolección de datos. Se concluye que los consumidores valoran los atributos del equipo a comprar, así como la operadora que ofrece el servicio, considerando cambiar de operadora según la calidad de dicho servicio.

**Palabras clave:** Decisión de compra, factores, telefonía móvil.

\* Doctora en Ciencias Económicas. Magíster en Gerencia de Empresas. Economista. Docente/Investigadora de la Universidad del Zulia. Premio de Promoción a la Investigación e Innovación: Investigador Nivel C. E-mail: mariauseche@yahoo.es

\*\* Magíster en Gerencia de Empresas, Mención Operaciones. Licenciada en Administración. Auxiliar de Investigación del Centro de Estudios de la Empresa. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia. Analista Financiero I del Departamento de Estadística del Banco Central de Venezuela, Subsede Maracaibo. Premio de Promoción a la Investigación e Innovación: Investigador Nivel A. E-mail: yeilingf@yahoo.es

## *Factors Influencing the Decision to Buy a Mobile Phone in the Lagunillas Municipality*

### **Abstract**

The purpose of this research was to determine the factors that affect the decision to buy, among mobile telephone users in the Lagunillas Municipality, State of Zulia. The theoretical approach was made from the perspectives of Rivera, Arellano and Molero (2009); Rivas and Grande (2004) and Schiffman (2005). Research was of the descriptive, transversal type with a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 380 people who live in different parishes of the Municipality, who answered a questionnaire for data collection. Conclusions were that consumers value the attributes of the equipment they are going to buy as well as the operator that offers the service, considering a change of operator according to the quality of that service.

**Key words:** Decision to buy, factors, mobile phone.

### **Introducción**

Los servicios que ofrecen las telecomunicaciones se han focalizado en la integración de los servicios mediante una red única, donde la telefonía móvil celular brinda al usuario comunicación con su círculo cercano de influencia, así como ofrece la posibilidad de conectarse desde y con cualquier persona; además, gracias al acceso a Internet el usuario puede estar en contacto con el mayor número de individuos posible, por medio de las redes sociales que unen con mayor fuerza a los usuarios de la telefonía móvil en el mundo.

En este sector, la diferenciación es el fundamento de instituir una ventaja competitiva consolidada, que permite a las empresas preservar niveles de crecimiento en el mercado, así como afianzar la generación de utilidades como un mecanismo para continuar estableciendo su posición de liderazgo. Sin embargo, contar con un elemento diferencial no garantiza el éxito, si el mismo no tiene ningún valor para el consumidor y ello se ve reflejado en estudios de comportamiento, al observar los factores que influyen en el proceso decisorio de compra, tanto externos (economía, grupos sociales o cultura), como internos (percepción de la publicidad, motivaciones o aprendizaje de experiencias de consumo anteriores) y su interrelación en su estructura de decisión.

En este orden de ideas, cabe destacar que el sector de telecomunicaciones ha experimentado cambios productivos en Venezuela, como el crecimiento exponencial en los avances de la comunicación inalámbrica, afianzando este negocio por su relevancia para el país. Actualmente, este sector ha mantenido una tendencia de desarrollo significativo, con una tasa promedio de 15,0%, debido a la gran demanda de productos y servicios; asimismo, para el segundo trimestre de 2012 aumentó 5,4% en general, impulsado por un mayor acceso de la población a las nuevas tecnologías de información y comunicación, según datos emitidos por el Banco Central de Venezuela (BCV, 2012).

En la Tabla 1 se observa el incremento anual de cada aspecto, destacándose los rubros de suscriptores, población y penetración con alzas significativas anualmente.

Las operadoras habilitadas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) han desestimado estudios de mercados locales por seguir directrices de participación y dominio de mercado para América Latina; sin embargo, la carencia de investigaciones desde una perspectiva mercadotécnica en el municipio Lagunillas ha limitado la perspectiva estratégica que conduzca a la explotación de los mismos, así como la captación de clientes potenciales, entre otros. Ello ha motivado a determinar los factores que inciden en la decisión de compra de los usuarios de telefonía móvil en el mencionado municipio, como aporte al proceso de entendimiento y conocimiento del consumidor y por parte de los directivos de las diferentes operadoras que prestan este servicio en la región y el país.

## **1. Fundamentación teórica**

Todos los días los consumidores compran productos y/o servicios; el proceso de compra en algunas ocasiones ocupa mucho tiempo, ya sea por la importancia que se otorgue, el beneficio que genere o por el precio que se paga; otras veces, se compra por impulsos irracionales no controlados, que brotan del interior como guiados por una voluntad ajena a nosotros mismos. En cualquiera de los casos, la conducta no es casual, ni está dirigida por principios distintos de los que rigen en situaciones de otra naturaleza donde la compra de objetos no es la desencadenante.

Por lo que, los estudios sobre el comportamiento del consumidor ha alcanzado a ser parte del proceso integral en las investi-

**Tabla 1**  
**Indicadores anuales de telefonía móvil (1997-2012)**

Año	Suscriptores uso del sistema <sup>1/</sup>	Ingresos operativos	Tráfico saliente (miles de min)	Población <sup>2/</sup>	Penetración activos	Número de empresas operativas
1997	1.102.948	333.483.452	...	22.839.679	4,83%	2
1998	2.009.757	576.215.912	...	23.304.838	8,62%	2
1999	3.784.735	978.600.811	...	23.769.087	15,92%	3
2000	5.447.172	1.294.664.000	5.184.000	24.238.894	22,47%	4
2001	6.472.584	1.097.881.325	5.904.432	24.721.582	26,18%	5
2002	6.541.894	1.107.058.243	6.478.207	25.204.105	25,96%	5
2003	7.015.121	1.529.781.143	7.757.775	25.685.382	27,31%	5
2004	8.420.980	2.487.913.647	9.885.553	26.176.994	32,17%	5
2005	12.495.721	4.960.752.247	13.728.418	26.704.414	46,79%	5
2006	18.789.466	8.052.343.199	19.315.122	27.004.676	69,58%	3
2007	23.820.133	12.320.201.084	25.869.725	27.456.034	86,76%	3
2008	28.212.333	14.466.247.202	32.689.301	27.902.532	101,11%	3
2009	29.625.388	17.425.914.595	32.907.364	28.351.654	104,49%	3
2010	29.472.633	20.183.135.002	33.296.622	28.797.518	102,34%	3
2011	30.417.261	23.407.663.971	33.956.385	29.238.577	104,03%	3
2012(*)	31.732.781	26.722.711.423	36.362.349	29.774.700	106,58%	3

(\*): Cifras preliminares basadas en la encuesta trimestral agregada de los principales indicadores del sector. Conatel.

1/ A partir del IV trimestre de 2008, se solicitó a las empresas, la proporción de clientes que efectivamente utilizaron el sistema de telefonía móvil en el período de referencia, esto es al menos recibiendo mensajes o llamadas, así como también, la cifra t..

Nota: En el año 2011 se utilizó la cifra de población trimestral de la serie de Fuerza de Trabajo correspondiente al IV trimestre de ese año que publica el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

Nota 2: En el año 2012 se utilizó la población mensual de diciembre correspondiente a la serie de Fuerza de Trabajo que publica el INE.

...: Información no disponible.

Fuente: Observatorio Estadístico. Conatel (2013).

gaciones de mercados para fundamentar las estrategias y planificaciones. Según Rivera *et al.* (2009), indagar sobre el comportamiento del consumidor permite prever cómo reaccionan los consumidores a los mensajes promocionales y comprender los motivos por los que se toman las decisiones de compra, facilitando el diseño de estrategias comerciales, en concordancia con la conducta de los usuarios.

Por su parte, Schiffman (2005) tiene una visión más amplia, al considerar dichos estudios como parte de una disciplina de marketing que indaga sobre las reacciones de los consumidores ante la acelerada tasa de desarrollo de nuevos productos, el movimiento de defensa del consumidor, los intereses de política pública, las inquietudes ambientales y la apertura de los mercados nacionales en todo el mundo, entre otros.

Mientras tanto, Solomón (2008) es más específico y se centra en identificar las etapas de investigación del comportamiento de compra del consumidor, destacando la interacción entre los clientes y los productores en el momento de la compra, aunque con el tiempo se reconoce que ese tipo de estudio es un proceso continuo y no únicamente lo que sucede en la ocasión en la cual un consumidor entrega dinero y a cambio recibe algún bien o servicio.

Lo expuesto anteriormente, permite aseverar que existe una serie de factores que intervienen en todo proceso decisorio de compra, al tomar en cuenta que los individuos están sujetos a diversas necesidades psicológicas, así como gustos y presiones sociales muy alejadas de sus requerimientos en materia de supervivencia, los cuales se abordarán en el desarrollo del trabajo.

## **2. Metodología**

Desde las perspectivas de Rivera *et al.* (2009), Rivas y Grande (2004) y Schiffman (2005), sobre el estudio del comportamiento del consumidor, se realizó un tipo de investigación de carácter descriptivo, con un diseño transeccional, en el cual se identifican las características y actitudes de la población, de acuerdo con los planteamientos de Méndez (2006); además, según la variable analizada, se estudian los factores que inciden en la decisión de compra de los usuarios de telefonía móvil en el municipio Lagunillas.

La población estuvo conformada por 121.124 habitantes del municipio Lagunillas del estado Zulia, correspondientes a las parroquias Alonso Ojeda, Libertad, Campo Lara, Eleazar López Contreras y Venezuela. La muestra estuvo representada por hombres y mujeres desde los 18 años hasta los 65 años, caracterizados por tener poder adquisitivo para realizar consumos frecuentes de telefonía celular en los diversos planes que las operadoras presentan en el municipio, abarcando un total de 380 personas (ver Cuadro 1), en el cual se muestra la distribución estratificada de la misma.

**Cuadro 1**  
**Distribución de la muestra en las Parroquias**  
**del municipio Lagunillas**

<b>Parroquias del Municipio</b>	<b>No. de habitantes</b>
Alonso Ojeda	194
Libertad	86
Campo Lara	8
Eleazar López Contreras	6
Venezuela	86
Muestra total entre 18-65 años	380

Fuente: Useche y Fernández (2013).

Para la recolección de datos se empleó como fuentes primarias el cuestionario, a través de un conjunto formal de preguntas de selección de respuestas cerradas y abiertas, estructurado por 44 ítems de alternativas dicotómicas, múltiples y otras con escala Likert. Dicho cuestionario fue validado por expertos y para medir la confiabilidad del mismo se aplicó una prueba piloto, posteriormente se tabularon los datos y se le aplicó la fórmula, obteniendo 0,85, lo cual indica que el instrumento es de alta confiabilidad.

### **3. Resultados**

A continuación se presentan los principales aspectos relacionados con el comportamiento del consumidor en telefonía móvil en el municipio Lagunillas. En primera instancia, se caracterizará el perfil de los consumidores, luego se analizarán los factores internos y externos que influyen en el proceso de decisión de compra y, finalmente, se describirá dicho proceso.

### **3.1. Perfil de los consumidores de telefonía móvil en el municipio Lagunillas**

Shiffman y Lazar (2001, p. 39) destacan que mediante los factores demográficos se pueden revelar: “las tendencias en marcha que apuntan hacia nuevas oportunidades de negocios, como los cambios en la distribución de edades, géneros e ingresos”. En este sentido, en el perfil demográfico de los consumidores del servicio de telefonía móvil en el municipio Lagunillas, predominan los hombres y mujeres jóvenes, solteros y concubinos, con rangos de edad entre 18 y 36 años, representado por estudiantes universitarios, seguido de trabajadores por cuenta propia, con un nivel mínimo de ingresos de 1.100-2.500 Bs.

Entre las características psicográficas (clase social, estilo de vida, personalidad, temores y anhelos), 50,0% de los usuarios que viven en zonas rurales, utilizan líneas prepago con equipos sencillos, existiendo poca penetración de los servicios de internet móvil, manifestándose el consumo de telefonía móvil a través de mensajes de textos y llamadas de corta duración, al igual que un 12,5% de los usuarios que viven en caseríos y/o haciendas.

Mientras que 37,5% de los encuestados que viven en zonas urbanas presentan una gran preferencia e interés por adquirir equipos de alta tecnología, debido a las ventajas que éstos brindan y al acceso de los mismos a Internet, existiendo una gran demanda de diferentes marcas, destacando entre las más solicitadas: BlackBerry, Iphone, entre otros equipos inteligentes con sistema operativo Androide.

De acuerdo con Schiffman (2005), es necesario considerar el índice de uso del servicio, el cual viene dado por cuatro categorías: intensivo, mediano, bajo y uso nulo. En el caso del uso que dan los usuarios, 58,7% de la muestra contestó como muy frecuente, seguido de 30,0% con un uso mediano frecuente y un 11,3% con un uso bajo frecuente, observando la importancia de este servicio para comunicarse e interactuar con familiares y amigos.

En este mismo orden de ideas, se detectó que los usuarios de esta región sienten más atracción y preferencia por la operadora Movistar, ello se debe a que la misma fue pionera en ofrecer la modalidad de líneas móviles prepago, lo cual conllevó al incremento de la demanda de este servicio. Al respecto, el 44,0% de los consumidores manifestaron preferencia hacia los servicios prestados por Movistar, 38,0% por Movilnet, afirmando que ofrece mayor

cobertura dentro del municipio y 18,0% por Digitel, destacando que dispone de una mejor plataforma de atención al cliente y servicios, en comparación con las demás empresas telefónicas.

De acuerdo con Schiffman (2005), la lealtad es un sentimiento de atracción, vinculación o afecto a la marca, que conlleva al consumo repetitivo del mismo y se da en diversas circunstancias; en este caso, las preferencias entre las distintas operadoras por parte de los consumidores de telefonía móvil, se basan en la oferta de mejores equipos o planes de servicios.

Los usuarios de telefonía móvil de este municipio, expresaron que para ser aceptados en grupos sociales, necesitan recurrir a una operadora determinada, a fin de mantenerse comunicados con ellos. En este sentido, la operadora con mayor dominio en el municipio es Movistar, la cual cuenta con un club de compra que incentiva constantemente al consumo, así como diversos planes, orientados en la medida en que el usuario utiliza el servicio, obtiene puntos y estos pueden ser canjeables por saldo, mensajes de texto, descuentos para compra de equipos con alta tecnología, entre otros.

### **3.2. Factores influyentes en el proceso de decisión de compra**

En el siguiente apartado se abordan los factores internos y externos que influyen en la decisión de compra del consumidor de telefonía móvil del municipio Lagunillas, reconociendo aspectos psicológicos, el aprendizaje, las creencias y actitudes en lo interno y aspectos culturales, conductuales, físicos y sociológicos, a nivel externo.

Las elecciones de compra de una persona están bajo la influencia de varios factores psicológicos a nivel interno a saber: percepción, personalidad, motivación, aprendizaje, creencias y actitudes. El factor percepción es considerado por Rivera *et al.* (2009), como la imagen mental que se forma con ayuda de una experiencia o necesidad, compuesta por dos elementos: a) el estímulo físico o sensación que el consumidor recibe del exterior y b) los inputs internos formados por las necesidades, motivaciones y experiencias previas del individuo.

La imagen mental de los consumidores de telefonía móvil en el municipio Lagunillas se enfoca en visualizar lo que realmente les interesa, por ejemplo: el interés en recibir información sobre promociones de otras operadoras, en función de la necesidad de

comprar un nuevo equipo telefónico o cambiarse de operadora. Además, los usuarios para conocer lo nuevo, deben trasladarse a los agentes autorizados y centros de servicio, al considerar que las campañas publicitarias implementadas por estas operadoras, están enfocadas en la captación de nuevos clientes y no en los existentes como estrategia de fidelización.

En tal sentido, Solomón (2008) considera que la personalidad individual del consumidor es particular de cada quien y se encuentra influenciada por la forma de responder a un suceso acontecido en el ambiente. Por lo anterior, los usuarios de telefonía móvil actúan según el estilo de vida que posean, es decir, si es convencional o tradicional y desean mantener un nivel económico estable, optan por disminuir el número de llamadas telefónicas y aumentar los mensajes de texto para comunicarse; si su personalidad es de estar a la moda, adquieren equipos celulares de última tecnología, mientras que las personas más recatadas mantendrán el mismo equipo móvil hasta que finalice su vida útil.

Entre los factores internos más destacados se pueden mencionar el aspecto psicológico de motivación, el cual influye en el comportamiento del consumidor en relación con el consumo de telefonía móvil, siendo la primera necesidad comunicarse con los seres queridos, los grupos de referencia, o por negocios. También pueden surgir otros motivos como el cambio a un equipo más innovador, sentido de aceptación social, cambios de operadora, fallas en el servicio o planes más económicos.

En tal sentido, 24,3% de los usuarios manifestaron que cambian de equipo celular cuando se lo roban, mientras que 22,7% expresó que el cambio obedece a la búsqueda de mejores funciones; 22,0% afirmó que la pérdida del equipo suele ser la razón de cambio; 16,7% lo sustituye debido a que el aparato está defectuoso o en mal estado y un 14,3% opinaron que la razón por la cual lo reemplazan es por estar a la moda.

En relación con ello, Solomón (2008) destaca que la motivación está orientada hacia metas que llevan al individuo a satisfacer una necesidad en específico, por tanto, la mayoría de las metas se consiguen por diferentes caminos. La motivación de los usuarios de telefonía móvil está orientada a satisfacer la necesidad de comunicarse en un momento dado de forma eficiente, sin embargo, pueden surgir ciertos problemas como: deficiencia en el servicio celular, cobro por llamadas no completadas, sobrefactu-

ración de llamadas no reconocidas, entre otros aspectos que pueden motivar al usuario a cambiar de operadora.

Para Rivera *et al.* (2009) el aprendizaje se basa en experiencias vividas por el consumidor que afectan la manera de responder a los estímulos del marketing y se pone de manifiesto en los cambios de conducta. De tal manera que los conocimientos obtenidos por los usuarios de telefonía móvil, suelen darse en su mayoría por constantes mensajes de servicios y ofertas de planes a través de mensajes de texto y el portal web de cada una de las operadoras.

Para finalizar con los factores internos se encuentran las creencias y actitudes, las cuales, según Kotler y Lane (2009), son pensamientos descriptivos que alberga una persona acerca de algo y que por medio de sus actos y del aprendizaje van adquiriendo opiniones influyentes en su decisión de compra. En este sentido, un 38,5% de los usuarios de telefonía móvil poseen la actitud de mantenerse leales a la operadora que les suministra el servicio, siempre y cuando mantengan la calidad del servicio, buena cobertura y tarifas económicas, pero si una de estas llegase a fallar un 36,5% señaló que cambiaría de operadora, mientras que el 25,0% restante se mostró indeciso.

Ahora bien, los factores externos que influyen en la decisión de compra de los usuarios de telefonía móvil en el municipio Lagunillas son los relacionados con el ente social, tales como: los amigos, la familia, los compañeros de trabajo y la necesidad de aceptación dentro de un grupo. Por consiguiente, estos factores están comprendidos por características culturales, conductuales, físicas y sociológicas.

Entre los aspectos culturales de los usuarios de telefonía móvil en el municipio Lagunillas, se detectó que el 34,2% profesa la religión católica, el 31,2% la religión evangélica, 19,5% son testigos de Jehová y un 15,1% no contestó; sin embargo, las preferencias religiosas no ejercen influencia en el comportamiento del consumidor ante promociones, descuentos de equipos, líneas telefónicas y planes especiales.

Por su parte, Rivas y Grande (2004) destacan que los valores son un elemento importante para la comprensión de una cultura dentro de la sociedad. En este sentido, se pudo observar que las operadoras de telefonía Digital y Movilnet, realizan comerciales de televisión con la imagen de la familia, como base de la cultura y la

sociedad, apreciando en ellos valores como el amor a la familia y al prójimo, respeto mutuo, honradez y solidaridad.

Otro elemento abordado fue la imagen que presentan las operadoras en los agentes autorizados, oficinas comerciales y de atención al cliente, al considerar que mediante esta se transmiten características vinculadas con los productos, planes y servicios en general. En este sentido, 38,8% de los encuestados consideran que la operadora Digitel posee una imagen moderna y una mejor gestión comunicacional y promocional en los agentes autorizados de venta u oficinas, en comparación a la imagen sobria mostrada por las otras operadoras, seguido de un 35,7% a favor de Movistar y un 25,5% de Movilnet.

Al respecto, Solé (2003) expresa que los expertos en el mercado utilizan los símbolos como mecanismo apropiado para transmitir imágenes relacionadas con el producto y las características que la forman, estas imágenes pueden ser verbales o no verbales y se basan en la combinación de figuras, colores y texturas.

Las normas como parte de los aspectos conductuales que influyen externamente al usuario, son un conjunto de conductas establecidas deseables que son imitadas y realizadas por los grupos (Molla, 2006). Los grupos sociales de influencia como los familiares y amigos establecen un patrón de conducta, implementando un hábito de compra; por consiguiente, si el círculo social utiliza por preferencia una marca u operadora de telefonía móvil, la mayoría va a buscar comprar o adquirir una línea similar al de todos.

Los aspectos físicos, según Sancho (2008), están referidas a la mezcla de elementos que definen un producto, los cuales deben ser debidamente aplicados para que el mismo tenga una imagen o apariencia positiva en el mercado. La infraestructura empresarial de las operadoras de telefonía móvil como elemento físico, viene dada por la plataforma tecnológica, infraestructura web, productos con tecnología de punta, con el fin de prestar un mejor servicio y mayores comodidades a los usuarios.

De igual forma, se encuentran los aspectos sociológicos, como la adaptabilidad referida a la capacidad que tiene el individuo de adaptarse a una situación de compra (Riviera *et al.*, 2009). En relación con ello, 50,0% de los usuarios prefiere pagar más por calidad de servicio, en atención y tecnología de punta, que mantener planes económicos pero con deficientes servicios en atención al cliente.

Las fuerzas externas que ejercen influencias en la decisión de compra del usuario de telefonía móvil vienen dadas, en primera instancia, con un 24,4% por robo, seguido de un 22,7% por mejorar las funciones de los equipos. Mientras que un 22,0% afirmó que por pérdida del equipo y un 16,7% lo cambia debido que el equipo esta defectuoso o en mal estado y finalmente un 14,2% de los usuarios opinaron que lo cambian por estar a la moda dentro del círculo social donde se desenvuelven.

Finalmente, la comunicación cumple un papel muy importante en los grupos de referencia, la familia y roles sociales. Por ello, las operadoras de telefonía móvil buscan elementos comunicacionales en días especiales para promocionar sus productos y equipos como los planes de servicio, generando una gran preferencia en los usuarios por adquirir equipos móviles en promociones u ofertas en días festivos como el día de madre, día del padre, navidad y día de los enamorados.

### **3.3. Proceso de decisión de compra en usuarios de telefonía móvil**

En este apartado se presenta el proceso de decisión de compra del usuario de telefonía móvil, el cual consiste en una estructura secuencial que establece la experiencia adquirida en el proceso de compra. En el Gráfico 1, se pueden observar las etapas que conforman este proceso.

El proceso de compra inicia con la fase del reconocimiento del problema, donde el individuo razona sobre su necesidad y deseo de satisfacerla, originada en los consumidores por estar en descontento con los servicios prestados por la operadora; ello puede conllevar a cambiar el equipo, sin embargo, si el usuario posee un contrato exclusivo con una empresa, no podrá usarlo con otra y tendrá que acceder a la compra de otro móvil.

En este sentido, considerar el cambio de equipo motiva al consumidor a buscar información sobre los beneficios de cambiar de operadora, compra de tarjetas de texto o saldo prepago, beneficios de un nuevo plan, características del equipo telefónico, entre otros. Por consiguiente, la búsqueda de la información consiste en tener el mayor conocimiento posible y empieza desde el círculo de amigos, la familia y, por último, el asesor comercial.

Es así como los consumidores en el municipio Lagunillas realizan el proceso de evaluación mediante la valoración de los atributos del móvil u aparato a comprar y establecen varios crite-

**Gráfico 1**  
**Etapas del proceso de compra**



Fuente: Useche y Fernández (2013).

rios para juzgar el producto, como identificar los aspectos débiles y fuertes de las características de los aparatos, precios, las cualidades de los servicios que ofertan las operadoras, beneficios del equipo móvil a adquirir, cobertura, entre otros.

Una vez considerados los criterios de evaluación sobre los beneficios tanto de los equipos como de las operadoras prestadoras del servicio, se reconoció que el principal aspecto decisivo en la compra es el precio, luego la renta familiar, el producto a adquirir y el beneficio esperado y si la información recolectada no cubre las expectativas del consumidor, abandonará la intención de compra.

Una vez ejecutada la decisión de compra, y por tanto, la adquisición del equipo telefónico, se inicia la fase de comportamiento post-compra de la operadora. Si el consumidor se encuentra satisfecho del servicio prestado, se decide a incrementar el consumo a través de un nuevo plan más acorde a las necesidades o preferencias de comunicación o adquiere otros servicios complementarios como Internet móvil y/o en el hogar, la compra de una línea fija, así como televisión satelital, entre otros.

Estos servicios son ofrecidos por las operadoras habilitadas por CONATEL en el ámbito nacional como Movistar, Movilnet, en alianza con la Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Vene-

zuela (CANTV) para la venta de televisión satelital, Internet banda ancha, entre otros. Mientras que las otras operadoras como Digi-tel, invierten en el mejoramiento de la atención y la rapidez en la transmisión de datos a través de la Internet 3G.

## **Conclusiones**

Entre los factores internos abordados que inciden en la decisión de compra se puede aseverar que el precio de los planes de las operadoras es el más importante, porque se vincula directamente con los ingresos de los consumidores; otro elemento relevante dentro del bienestar de uso en la telefonía celular es la cobertura que ofertan y que la define como la mejor en este servicio, tanto en el municipio Lagunillas como fuera de él.

Asimismo, la motivación influye en el comportamiento del consumidor en relación con el consumo de telefonía móvil, siendo la primera necesidad de comunicarse con los seres queridos, los grupos de referencia o por negocios y trabajos de cada cliente. También pueden surgir otros motivos como: los cambios de equipos con más funciones, sentido de aceptación social, cambios de operadora, fallas constantes en el servicio o búsqueda de planes más económicos.

Entre los factores externos que influyen en el proceso de decisión de compra, se pueden mencionar el círculo de amigos, familias y grupos de trabajo, que ejercen presión en los usuarios para que adquieran equipos de la misma operadora para mantener y garantizar el contacto. Sin embargo, las barreras para migrar hacia otras operadoras de telefonía móvil, no son tan altas, aspecto a tomar en cuenta, por las operadoras y decidir estrategias que garanticen la fidelidad e identidad de los clientes.

Una de las formas de estimular la fidelidad, es la presencia física, dada por el cúmulo de infraestructura empresarial de las empresas de telefonía móvil para prestar un mejor servicio que cuente con tecnología de punta y una gama de equipos telefónicos acorde a las promociones que se publicitan.

Finalmente, las fases del proceso de decisión de compra del consumidor de telefonía móvil insatisfecho, se genera cuando el usuario cambia de equipo móvil; además, si se encuentra descontento con la operadora actual reconoce la necesidad de cambiar la relación comercial y, por tanto, reconoce el problema hasta resolver la situación. Mientras que también pueden surgir cambios en

las necesidades del consumidor como cambiar el equipo por unas mejores funciones, modernizarse, estar a la vanguardia con los últimos equipos de tecnología de punta, entre otros.

## Referencias bibliográficas

- BANCO CENTRAL DE VENEZUELA (2012). BCV: **Comunicaciones han crecido a un promedio de 15% en últimos 8 años y medio**. Recuperado de: <http://www.avn.info.ve/contenido/bcv-comunicaciones-han-crecido-promedio-15-%C3%BAltimos-8-a%C3%B1os-y-medio>
- COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES EN VENEZUELA (CONATEL) (2013). **Estadística. Telefonía móvil 2007-2012**. Recuperado de [http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/indicadores\\_2012\\_anual/telefonía\\_movil13.pdf](http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/indicadores_2012_anual/telefonía_movil13.pdf).
- KOTLER, P. y LANE, K. (2009). **Dirección del Marketing** (12ª ed.). México, D.F.: Editorial Prentice Hall.
- MÉNDEZ, T. (2006). **La investigación social y los recursos Humanos** (4ª ed.). México: Editorial Prentice-Hall.
- MOLLA, A. (2006). **Comportamiento del Consumidor**. Barcelona, España: Editorial UOC.
- RIVAS, J. y GRANDE, I. (2004). **Comportamiento del Consumidor** (5ª ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- RIVERA, J.; ARELLANO, R. y MOLERO, V. (2009). **Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing** (2ª ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- SANCHO, J. (2008). **Implantación de productos y servicios**. Madrid, España: Editorial Vértice.
- SCHIFFMAN, L. y LAZAR, L. (2001). **Comportamiento del Consumidor** (7ª ed.). México. D.F.: Editorial Prentice Hall.
- SCHIFFMAN, L. (2005). **Comportamiento del Consumidor** (8ª ed.). México, D.F.: Editorial Prentice Hall.
- SÓLE, M. (2003). **Los Consumidores del Siglo XXI** (2ª ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- SOLOMÓN, M. (2008). **Comportamiento del Consumidor** (7ª ed.). Madrid, España: Editorial Prentice Hall.



# Telemática como herramienta de apoyo para la atención de personas con discapacidad

**Caryuly Rosales\***  
**Richard Carrasquero\*\***  
**Francisco Romero\*\*\***

## Resumen

El Ministerio de Ciencia y Tecnología propone aplicar estrategias en la sociedad venezolana, como el uso de las tecnologías de manera integrada, coherente y coordinada que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Por ello, el objetivo de la investigación se centró en implementar la telemática como herramienta de apoyo para la atención de personas con discapacidad ante reclamos en el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS). La metodología: descriptiva y de campo, basada en Finol y Camacho (2008), Montilva (2007) y Pressman (2007). El resultado obtenido: un software, para promover la integración plena de proteger los derechos de las personas con discapacidad, ante un mundo cambiante.

**Palabras clave:** Accesibilidad, tecnologías, personas con discapacidad.

\* Doctoranda en Ciencias de la Educación (UNERMB). Magister en Telemática (URBE). Ingeniero en Computación (UVM). Abogada (UVM). TSU en Informática (CUNIBE). Docente de la UJGH y URBE. E-mail: crosales@ujgh.edu.ve

\*\* Ingeniero en Computación. E-mail: richardcarrasquero@gmail.com

\*\*\* Doctor en Ciencias Gerenciales (URBE, 2013). Especialista en Contabilidad, Mención Auditoría (LUZ, 2004). Licenciado en Contaduría Pública (LUZ, 1991). Director Académico del VAC de la UJGH. Docente Asociado de las Cátedras Contabilidad e Inflación, Normas Internacionales de Contabilidad, Laboratorio de Auditoría. Asesor de Contenido y Metodológico de Proyectos de Grado UJGH. E-mail: fromero@ujgh.edu.ve

## *Telematics as a Support Tool for Taking Care of People with Disabilities*

### **Abstract**

The Ministry of Science and Technology proposes applying strategies in Venezuelan society, such as the use of technologies in an integrated, coherent and coordinated manner that contribute to improving the quality of life for citizens. The objective of this research centers on implementing telematics as a support tool for taking care of people with disabilities in the light of claims in the Institute for the Defense of Persons in Access to Goods and Services (INDEPABIS). The descriptive, field methodology is based on works by Finol and Camacho (2008), Montilva (2007) and Pressman (2007). The result obtained is software that promotes full integration, to protect the rights of people with disabilities in a changing world.

**Key words:** Accessibility, technologies, persons with disabilities.

### **Introducción**

El sector de tecnología de información y comunicación representa un ámbito en el cual está implícito el modo de compartir, trabajar y comunicar los estándares de vida. Por ejemplo, la telemática es una tecnología sectorial que combina distintas áreas como la telecomunicación e informática, concepto general, a opinión de los investigadores de este proyecto, que expresa la integración de las técnicas de comunicación del lenguaje, datos e imagen donde las personas puedan manifestar sus necesidades, a fin de ejercer los derechos humanos.

Ahora bien, la telemática se concentra en áreas centrales con redes informatizadas, el internet, las redes telefónicas y telefonía móvil. Además, abarca otros sectores especializados como: Telemática del tráfico (ITS-sistemas de transporte inteligente), Automatización de edificios (*Facility Management*), Telemática de servicios (*e-business, e-commerce, e-logistics, e-government*), Telemática sanitaria/telemedicina (*e-health*), Telemática de formación (*e-learning*) y Telemática de seguridad, entre otros.

Por lo tanto, las tecnologías están en un entorno totalmente cambiante, donde el hombre debe adaptarse a ellas, en este mundo de telecomunicaciones. En este sentido, Venezuela no queda excepta de ello, al considerar que se viven cambios desde que se

introdujo la Ley Orgánica de Telecomunicaciones del 2011, transformando así la realidad social, cultural, educativa, económica, investigativa, entre otros aspectos. Por ejemplo, por medio del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), se utiliza un gobierno electrónico entre las organizaciones, instituciones e individuos, factor determinante para el crecimiento de atención hacia las personas con el uso de las telemáticas.

En ese mismo orden de ideas, el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS) da soporte de servicio con atención a la comunidad venezolana, a través de sus oficinas y por medio de una página web, con el inconveniente de no estar aptos o accesibles para las personas con discapacidad; por ello, se propicia la creación de un espacio con tecnología, que atienda los reclamos con apoyo de herramientas telemáticas.

Ante las consideraciones antes señaladas, por medio de la telemática, se desarrolló una herramienta de apoyo a los reclamos de las personas con discapacidad orientada a asistir técnica y organizativamente al INDEPABIS, desde cualquier centro de comunicación vía Internet. En consecuencia, con el desarrollo del proyecto se lograría la cobertura en servicios de información y comunicación con interés social, permitiendo a los beneficiados mejorar su calidad de vida, además de contribuir con el fortalecimiento de las oficinas de atención, así como la creación de un espacio de participación, coordinación y soporte técnico.

Ciertamente, posterior a la implementación de este software, se recomienda capacitar al personal del INDEPABIS para el uso del sistema, luego a las personas que tengan alguna discapacidad y a sus familiares, para de esta manera generar una interrelación e interfaz con la aplicación. Asimismo, facilitar el acceso a la información por medio de Internet, animando a los usuarios al empleo del sistema desde las diferentes posibilidades de comunicación electrónica, utilizando la página web del mencionado instituto.

Por consiguiente, se presenta esta investigación, plasmando la situación actual, fundamentación teórica, metodología utilizada para elaborar la aplicación, los resultados en diseño y desarrollo del software, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

## **1. Diagnóstico de la situación**

Actualmente, el INDEPABIS recibe un aviso de denuncia por escrito, vía personalizada o por portal web, acerca de una irregularidad ocasionada por una persona natural o jurídica, para que dicha institución proceda; posteriormente, se da inicio a la consiguiente averiguación del hecho, ejecutando la sanción del culpable.

Dicho de otro modo, la acción antes referida puede efectuarse mediante dos procedimientos:

- a. Denuncia personalizada, lo que significa a instancia de partes, donde el ciudadano afectado (denunciante) debe dirigirse personalmente a las oficinas del ente mencionado (sala de denuncias), para solicitar la apertura del procedimiento administrativo y la reparación del daño causado.
- b. Procedimientos de oficio, en los cuales la institución actúa sin una solicitud formal; la acción inicia con el hecho de que la comunidad confirme la irregularidad del hecho, para velar por la protección de los derechos de los ciudadanos al libre acceso a los bienes y servicios.

En otras palabras, el procedimiento a instancia de partes, se inicia desde una llamada gratuita, atención personalizada o vía web, solo basta con que algún ciudadano ejerza su deber de contralor social y denuncie la irregularidad, identificando el hecho ocurrido, la institución, nombre del establecimiento y dirección exacta del mismo.

Es importante mencionar que para interponer la denuncia personalizada existen ciertos requisitos, tales como: a) Copia de la cédula de identidad del denunciante; si es persona jurídica consignar copia del acta constitutiva de la compañía; b) Domicilio y número telefónico del denunciante; c) Nombre exacto del local comercial a denunciar; d) Dirección exacta del local comercial a denunciar; e) Soportes que sustenten su denuncia, por ejemplo: facturas, contratos, recibos o cualquier otro documento que considere pertinente (obligatorio); f) Carta explicativa de su denuncia.

En atención a lo referido, cabe preguntarse cómo haría una denuncia una persona con discapacidad. Ante esto, el INDEPABIS no señala otras formas de realizar el reclamo, es decir, no están previstas otras vías excepcionales; por ello, se espera con este proyecto contrarrestar los problemas causales presentes, tales como:

a) Falta de atención y garantía al acceso de personas con discapacidad a la gestión de reclamos; b) Inaccessibilidad de personas con discapacidad motora a los centros de reclamos del INDEPABIS, por no tener la infraestructura adecuada; c) Se ven afectados por no contar con la posibilidad de interactuar con otros ciudadanos; d) El mencionado ente carece de atención personalizada hacia este tipo de individuos, porque su personal no está preparado y capacitado; e) Presencia de discriminación hacia las personas con discapacidad por la inaccesibilidad de otros medios de atención, es decir, no existen mecanismos adicionales, solo la atención personalizada, desprovista de herramientas aptas para este tipo de usuario.

Ante lo expuesto, para integrar a las personas con discapacidad en el sistema social del INDEPABIS, se propone crear una interfaz telemática, que brinde mayor atención ante los reclamos efectuados por los ciudadanos, por lo tanto, se presenta lo planteado por Huidrobo (2005), al puntualizar que la telemática es una disciplina científica-tecnológica que ha surgido con la evolución de la telecomunicación e informática; además, cubre un campo tecnológico de considerable amplitud, englobando el estudio, diseño, gestión, aplicación de las redes, servicios de comunicaciones, transporte de data, almacenamiento, procesado de cualquier tipo de información (datos, voz, vídeo), integrando todo proceso y personas sin importar el lugar donde se encuentren.

En este sentido, con la telemática se quiere incluir tecnologías y sistemas de información, abarcando planos funcionales de interactividad con el usuario y el cómo procesar la información, gestionar, controlar el propio sistema, distribuir, procesar e interactuar con los operadores de la red.

Siguiendo el orden de ideas, resulta claro que las tecnologías de la información y las comunicaciones, en conjunto por la telemática, están presentes en la vida de cada individuo sin importar su edad, nacionalidad, creencias o inclusive su condición; sin duda alguna, las herramientas tecnológicas han adquirido importancia, al ser insertadas en las actividades diarias, desde su hogar hasta en las oficinas, por lo tanto, la administración pública no queda excepta para estar al servicio del hombre, facilitando el acceso a información, interconexión y conectividad a otros sistemas.

En efecto, en muchas ocasiones, las tecnologías son útiles para reducir las diferencias de oportunidades, al considerar que

algunas personas se sienten discriminadas, con aprensiones, dudas, dilemas morales y sociales, en utilizar cualquier herramienta tecnológica, por lo cual se siguen dejando de lado a grupos minoritarios como las personas con discapacidad.

En el año 2007, según la Gaceta Oficial N° 38.598, la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela aprobó la Ley para las Personas con Discapacidad, la cual tiene por objetivo regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con dicha condición, de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, el disfrute de los derechos humanos, lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenos de derechos.

En efecto, la mencionada ley manifiesta que dentro de una sociedad democrática es fundamental promover la participación de todos sus ciudadanos, con igualdad de oportunidades en la toma de decisiones, sin discriminación alguna. En consecuencia, el Estado venezolano provee mecanismos de atención, uno de ellos, reclamos que puedan efectuarse ante un ente gubernamental como el INDEPABIS, elemento esencial que configura un modelo de desarrollo en una sociedad, pero en lo concerniente a las denuncias de las personas con discapacidad, la implementación de este tipo de mecanismo se ha dejado a un lado por no poseer las herramientas adecuadas y necesarias.

Aunado a esta necesidad, el objetivo de esta investigación es facilitar a las personas con discapacidad una aplicación web con reconocimiento de voz y lectura de pantalla que colabore como instrumento para que reduzca las dificultades de atención. Pese a estos planteamientos, es fundamental diseñar una plataforma interactiva con interfaz, utilizando requerimientos de hardware y software que ayuden a personas con discapacidad para relacionarse y empezar a trabajar con una herramienta de apoyo mediante el portal del INDEPABIS, recibir las denuncias para luego ser atendidas.

En este sentido, se reconoce la necesidad de crear un sistema, laboratorios telemáticos o cualquier herramienta tecnológica de apoyo a la sociedad, acción orientada a brindar y generar acceso a la población sin exclusión, lo cual puede llevarse a cabo desde una institución pública, organismo privado, consejos comunales o los servicios ofrecidos por el INDEPABIS, sobre todo para aquellas personas que no tengan en sus hogares la disponibilidad

de recursos tecnológicos (internet, teléfono), que por su condición con discapacidad, le imposibilita dirigirse a organismos y a recibir mayor atención.

## **2. Fundamentación teórica**

### **2.1. Telemática**

Actualmente, existe el auge de los enfoques técnicos de la telemática en el ámbito institucional y organizacional, se considera por reducir de forma diligente los procesos que las organizaciones deben ejecutar, propiciando nuevos métodos y estrategias que garanticen la prontitud en sus gestiones. En este sentido, Katz (2009) ubica la telemática desde la concepción funcional como una variable independiente, que determina la estructura de la empresa y los comportamientos de las personas al interior de la misma, acompañado de las tecnologías duras o blandas.

Es decir, tiene la propiedad de determinar la naturaleza de la estructura organizacional y el comportamiento organizacional de la institución. Esto se conoce como el imperativo tecnológico; por consiguiente, de acuerdo a diversos campos investigativos es una disciplina científica y tecnológica que ha surgido cada década con la finalidad de fusionar el entorno de las telecomunicaciones con la informática. Por un lado se integra los procesos de: voz, video, datos, enviándose por las plataformas tecnológicas, ejemplo por Internet, o hasta recibir imágenes de una sonda que orbita alrededor de un planeta distante, por un satélite.

Quedando establecido que el enfoque técnico de la telecomunicación, no sólo hace referencia al manejo de una computadora o internet, requiere de procesos cognitivos; cuando se habla de uso en técnicas no es en referencia a saberes comunes sino a capacidad de ejecutar otro tipo de acciones.

Por su parte, Laporta y Miralle (2005) manifiesta una definición precisa de la telemática, al considerarla como una disciplina científica y tecnológica; surge con la necesidad de fusionar e integrar las telecomunicaciones e informática, por lo que constituyen una red de recursos informáticos interconectados.

Por otro lado, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LO-TEL), en su artículo 4, define telecomunicaciones como toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por

hilo, radioelectricidad, medios ópticos, u otros medios electromagnéticos afines, inventados o por inventarse.

## **2.2. Personas con discapacidad**

Venezuela protege los derechos humanos de las personas con discapacidad a través de una ley especial, denominada: Ley para las Personas con Discapacidad (2007), en cuyo Artículo 1, dispone su objetivo como:

Regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, el disfrute de los derechos humanos y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia. Estas disposiciones son de orden público.

La misma norma define personas con discapacidad, en su Artículo 6, en los siguientes términos:

Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás.

*Ejusdem* el Artículo 7:

Se reconocen como personas con discapacidad: Las sordas, las ciegas, las sordociegas, las que tienen disfunciones visuales, auditivas, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, las de baja talla, las autistas y con cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno discapacitante, científica, técnica y profesionalmente calificadas, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud.

Siguiendo el orden de ideas, para Benítez *et al.* (2009), discapacidad es un término genérico, incluye déficits, limitaciones y restricciones en la participación de alguna actividad. Además, indica aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales). Una limitación en la actividad abarca desde una desviación leve hasta una grave, tanto en cantidad como en calidad.

Por consiguiente, la discapacidad podría estar definida como el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales y los factores externos que representan las circunstancias en las que vive. Por lo tanto, el individuo se encuentra inmerso en un entorno con barreras o sin facilitadores y en algunos casos restringirá el desempeño de sus actividades. Según los autores antes citados, entre las condiciones especiales de una persona para se pueden mencionar las siguientes:

- Discapacidad motora: corresponde a las personas que presentan una alteración, transitoria o permanente en su aparato locomotor, debido a un mal funcionamiento de los sistemas nervioso, muscular y/o óseo articular.
- Discapacidad auditiva: se considera aquel que tiene pérdidas auditivas de leves a profundas, es un estado de limitación en la comunicación o el lenguaje como expresión lingüística y de pensamiento.
- Discapacidad visual: la pueden tener aquellas personas que presentan diferente grado de visión; está determinada por el tipo de déficit visual y por su funcionalidad visual. Se clasifica como: ciego total, sólo percepción de luz, sin proyección, o aquellos que carecen totalmente de visión; ciego parcial, tienen mayores posibilidades visuales: percepción de luz, de bultos y contornos, matices de colores; baja visión, resto visual le permite ver objetos a pocos centímetros; visión límite, ven objetos y caracteres impresos con ayudas ópticas iluminación correcta.

Descritos los aspectos teóricos referidos a las variables de estudio: telemática y discapacidad, en los siguientes apartados se expone el abordaje metodológico que permitió desarrollar la investigación y formular la propuesta que caracteriza al presente artículo, la cual representa el aporte de los investigadores.

### **3. Metodología**

La metodología utilizada durante este proyecto fue de tipo descriptiva, de campo y no experimental, aplicando un instrumento de recolección de datos, a través de un cuestionario con preguntas cerradas y opciones de respuestas: Si o No, dirigido a un universo poblacional de 20 usuarios con discapacidad, convertida en una muestra intencional por ser la población con esta condición, existente en las Facultades de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández para el momento de la investigación (2008). Se seleccionó esta casa de estudio como investigación piloto para conocer las necesidades actuales de las personas con condiciones especiales ante los reclamos que pudieran efectuar, al verse afectados sus derechos.

Por otro lado, para identificar las necesidades y derechos vulnerados de las personas con discapacidad ante una queja o reclamo hacia el INDEPABIS, se requirió el apoyo de un intérprete para efectuar la comunicación y diálogo de aquellas personas con discapacidad auditiva, por desconocer el lenguaje de señas, sin embargo, para aquellos con condiciones visual, motriz superior, inferior, se aplicó el instrumento por los investigadores y el intérprete para mayor objetividad en los resultados esperados.

Asimismo, se utilizó como instrumento de investigación un cuestionario con preguntas cerradas, con respuestas alternativas de Sí o No, dirigido a los trabajadores del INDEPABIS, conformado por un censo poblacional o muestra poblacional de cinco (5) personas que atienden directamente a los usuarios que acuden al organismo, con la finalidad de conocer la situación actual ante las denuncias o quejas, cuáles son los métodos que utilizan a fin de recibir una denuncia, como proceso general y especial para las personas con alguna discapacidad.

Igualmente, se utilizó la metodología propuesta por las investigadoras Finol y Camacho (2008), quienes expresan que en la medida en la cual el investigador se adentre en el proceso de investigación, se hace necesario responder a interrogantes. Por ende, se dio inicio con un planteamiento, descripción situacional, incluso análisis del contexto referido a la atención de personas con discapacidad ante el INDEPABIS, cuando van a exponer y plantear un evento, hecho o problema, indagando sobre los métodos, instrumentos, estrategias y procedimientos a utilizar.

Según las autoras antes descritas, la confiabilidad de un instrumento se expresa mediante rtt, lo cual significa correlación del test consigo mismo, orientado a generar un valor que oscila entre cero (0) y uno (1). Sin embargo, Méndez (2001) presenta una escala para la interpretación de los resultados generados por el coeficiente de confiabilidad.

**Cuadro 1**  
**Escala de resultados**

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Méndez (2001), adaptado por Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

Retomando la concepción metodológica, para el diseño del software se utilizaron los criterios de sistemas fundamentados por Montilva (2007) y Montilva (2010), para interrelacionar los elementos que intervienen en la denuncia ante el INDEPABIS. De igual manera, se consideraron los criterios de Senn (2005), al referirse a que se deben organizar los procesos, procedimientos, tareas, métodos, recursos materiales, tecnológicos y humanos interdependientes, para alcanzar un objetivo. Además, la investigación se apoyó en los postulados de Kendall y Kendall (2005) para analizar sistemáticamente la entrada, el flujo de datos, transformar los datos, su almacenamiento y la salida en el contexto en particular. En atención a los autores mencionados, se estructuró el sistema con una interfaz amigable para el vaciado del reclamo de las personas con discapacidad ante el INDEPABIS.

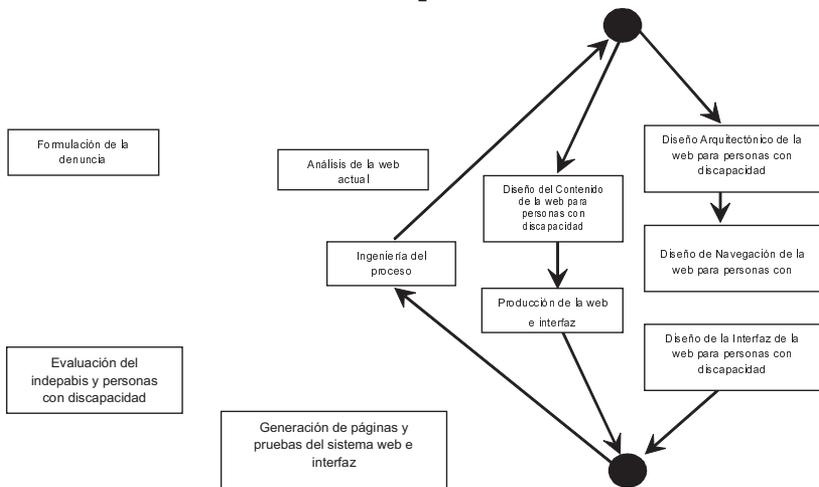
En relación con el desarrollo del software, se consideró la metodología basada en el modelo de proceso web, propuesto por Pressman (2007), la cual se relaciona con los objetivos aplicados en este proyecto. En efecto, de acuerdo con el criterio de los investigadores, se adaptaron los métodos a los requerimientos del estudio, quedando estructurados en solo cinco pasos de los seis indicados por el autor, los cuales serán explicados a continuación:

- Paso 1. Formulación: se realizó el análisis del proceso de denuncia y/o reclamo que actualmente presenta el portal web del INDEPABIS. A través de este paso se efectúa el diagnóstico de la situación actual, el cómo se genera la atención al

usuario especial por medio de la web, identificando si existe un mecanismo de accesibilidad para las personas con discapacidad.

- Paso 2. Análisis: establecimiento de los requisitos técnicos para el formulario web y definición de los requisitos de diseño gráfico (estética). Precisamente, en este paso se determina cuáles son los requerimientos adecuados, necesarios para permitir la accesibilidad desde la Web hacia los usuarios, es muy importante la estética por cuanto dará confiabilidad, amigabilidad en la interacción con este tipo de beneficiario casual
- Paso 3. Ingeniería: en este paso se incorporan dos (2) tareas paralelas: el diseño del contenido y la producción, en la primera se realizó el diseño del formulario web para facilitar el uso y accesibilidad a las personas con discapacidad (ciego, débil visual, motriz superior, sordo mudo y normo visual). La segunda, es el diseño de resultado que se elabora previa revisiones de diálogo para los usuarios involucrados.
- Paso 4. Generación de páginas: se hace uso de las herramientas automatizadas para la creación de la aplicación web. Se integran las páginas elaboradas para obtener el resultado esperado.

**Figura 1**  
**Modelo del proceso del sistema web con interfaz para personas con discapacidad**



Fuente: Pressman (2007), adaptado por Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

## **4. Resultados**

Como resultado de esta investigación se elaboró una herramienta telemática integral con el objetivo de ofrecer ante el INDEPABIS un sistema web alojado en el portal de la institución, capaz de brindar accesibilidad inmediata a las personas con discapacidad, es decir, aquellas que no pueden acceder con facilidad a presentar sus denuncias por ser vulnerados sus derechos o quienes tengan dificultad de asistir directamente ante el organismo. Por tanto, este tipo de personas se encuentra desprotegido ante la sociedad, debido a la ausencia de personal calificado para la atención personalizada; a pesar de que actualmente existe un formulario en la red de denuncias, pero carece de interfaz para las personas con dicha condición.

El aporte de la investigación se centró en dar accesibilidad a personas con discapacidad visual, motora, sordo o mudo, permitiendo así una integración plena de participación ciudadana ante el mundo cambiante enmarcado en la cyber sociedad. En este orden de ideas, se muestra como finalidad que todos puedan tener acceso a la tecnología e información, sin importar los mecanismos que se utilicen y a las instituciones que protegen sus derechos, por tanto, se promueve la participación enfocada a lograr la igualdad de oportunidades y la lucha contra la exclusión social.

A continuación se presentan los resultados obtenidos, según las fases desarrolladas:

### **a. Fase de análisis**

Del instrumento aplicado se obtuvieron los siguientes resultados:

- No. 1 ¿Cree usted que el INDEPABIS posee algún formato para realizar reclamos para personas con discapacidad? (Cuadro 2, Gráfico 1).

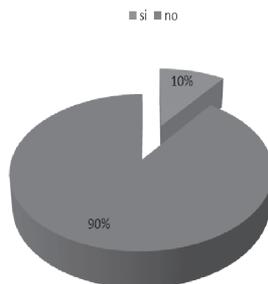
Según la encuesta realizada a 20 de los usuarios de la Universidad Dr. José Gregorio, el 90% de los encuestados opinó que el INDEPABIS no posee un formato para realizar reclamos para personas con discapacidad, mientras que el 10% restante manifestó lo contrario.

**Cuadro 2**  
**Uso de formatos de atención**

Alternativas de respuesta	Valor absoluto	Valor porcentual
Sí	2	10
No	18	90

Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Gráfico 1**  
**Uso de formatos de atención**



Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

- No. 2 ¿Sabe usted si el INDEPABIS posee personal capacitado para atender los reclamos realizados por personas con discapacidad? (Cuadro 3, Gráfico 2).

De la encuesta realizada, el 80% de los encuestados señaló que el INDEPABIS no posee un personal preparado para atender a personas con discapacidad y el 20% restante declaró lo contrario. En consecuencia, se puede deducir que el INDEPABIS no cuenta con un personal apto para atender a personas con discapacidad, por tanto, se requiere de un sistema con interfaz amigable para los usuarios que permita la inserción de la comunidad venezolana y protección de los derechos vulnerados.

- No. 3 ¿Cree usted que el INDEPABIS tenga oficinas externas para atender a personas con discapacidad? (Cuadro 4, Gráfico 3).

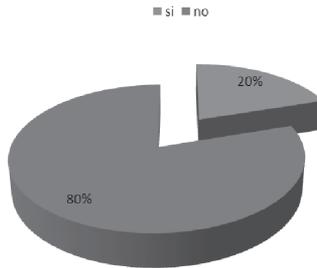
Según las respuestas de los encuestados, el INDEPABIS no posee una oficina externa para ofrecer servicios a personas con discapacidad. Por tanto, se deduce que se requiere de mayor inversión por parte del gobierno para crear otra sede u otras alternativas de acceso destinadas a atender con mayor fluidez a las personas sean con discapacidad o sin ella.

**Cuadro 3**  
**Personal capacitado para atender personas con discapacidad**

Alternativas de respuesta	Valor absoluto	Valor porcentual
Sí	4	20
No	16	80

Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Gráfico 2**  
**Personal capacitado para atender personas con discapacidad**



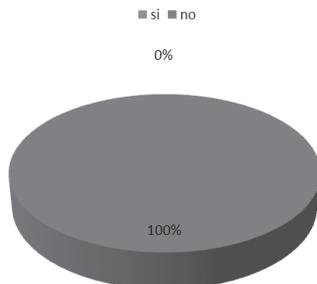
Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Cuadro 4**  
**Oficinas externas para atención de personas con discapacidad**

Alternativas de respuesta	Valor absoluto	Valor porcentual
Sí	0	0
No	20	100

Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Gráfico 3**  
**Oficinas externas para atención de personas con discapacidad**



Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

Continuando con los resultados de la investigación, en esta ocasión referidos al instrumento aplicado al personal que labora en el INDEPABIS, se obtuvo lo siguiente:

- No. 1. ¿El INDEPABIS ofrece algunos beneficios a los reclamos efectuados por personas discapacitadas? (Cuadro 5, Gráfico 4).

Según las respuestas obtenidas del personal del INDEPABIS sobre si este organismo ofrece beneficios a los reclamos de las personas con discapacidad, se observa que 60% indicó que no existen tales beneficios, por otro lado, el 40% opinó lo contrario. A partir de ello, se deduce la necesidad de unificar y presentar beneficios de atención, al considerar que las condiciones especiales son diversas y de acuerdo con ellas se debe brindar la mejor receptividad, respuesta y alternativa de solución ante los reclamos presentados en el instituto.

- No. 2 ¿El INDEPABIS posee métodos para atender a personas con discapacidad? Debido a que su sede está en un segundo piso (Cuadro 6, Gráfico 5).

**Cuadro 5**  
**Beneficios a los reclamos efectuados por personas con discapacidad**

Alternativas de respuesta	Valor absoluto	Valor porcentual
Si	2	40
No	3	60

Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Gráfico 4**  
**Beneficios a los reclamos efectuados por personas con discapacidad**



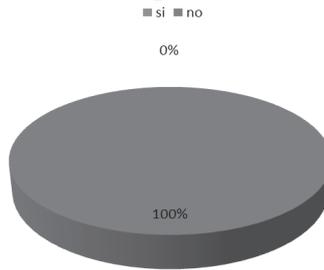
Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Cuadro 6**  
**Métodos para atender a personas con discapacidad**

Alternativas de respuesta	Valor absoluto	Valor porcentual
Si	0	0
No	5	100

Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Gráfico 5**  
**Métodos para atender a personas con discapacidad**



Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

Ante el ítem expuesto, 100 % del personal que trabaja en el mencionado instituto manifestó que no existen métodos de atención, sobre todo que la oficina se encuentra en un segundo piso y esto influye en la accesibilidad de atención ante la presentación de reclamos o quejas.

- No. 3 ¿En su página web, el INDEPABIS ofrece opciones de denuncias para personas con discapacidad? (Cuadro 7, Gráfico 6).

El resultado del ítem indica que el INDEPABIS no ofrece opciones de denuncias para la atención a los reclamos de las personas con discapacidad a través de su página web.

**b. Fase de diseño**

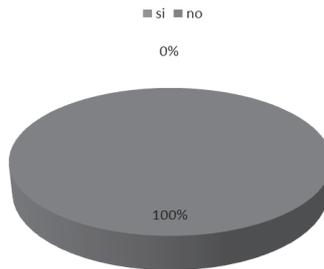
En esta fase, denominada diseño de componentes, se definió el perfil de los usuarios (descripción de las habilidades y conocimiento general de tecnologías de información que tienen dichos usuarios); además, se establecieron las características estéticas relativas a la interfaz gráfica de la aplicación. Asimismo, se diseñó la estructura general de la interfaz de Usuario-Sistema, mediante la elaboración del diagrama jerárquico de pantallas de la aplicación, en el cual se definieron las características de los ítems que

**Cuadro 7**  
**Página web ofrece opciones de denuncias**

Alternativas de respuesta	Valor absoluto	Valor porcentual
Si	0	0
No	5	100

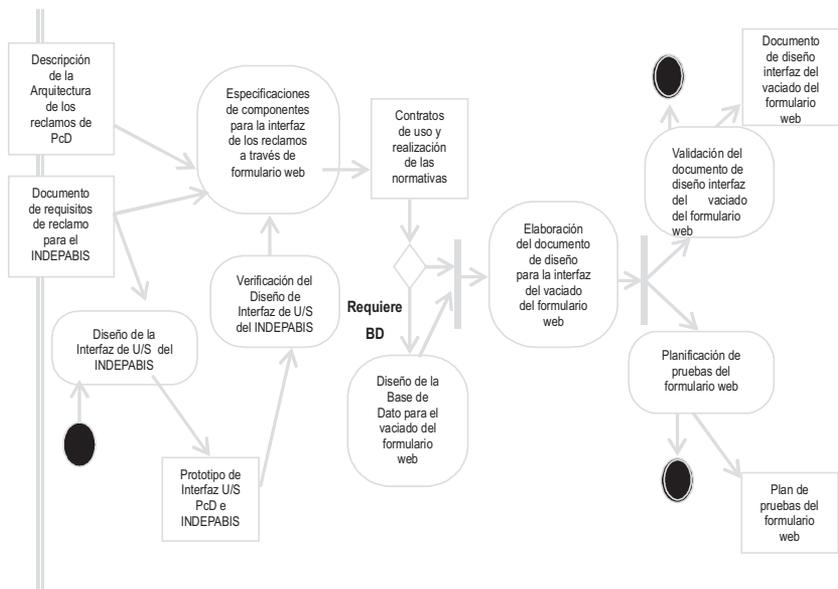
Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Gráfico 6**  
**Página web ofrece opciones de denuncias**



Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Figura 2**  
**Diseño de componentes propuesto**



Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

componen la interfaz, para luego pasar al diseño de la base de datos y almacenar el registro de los reclamos de los usuarios del INDEPABIS.

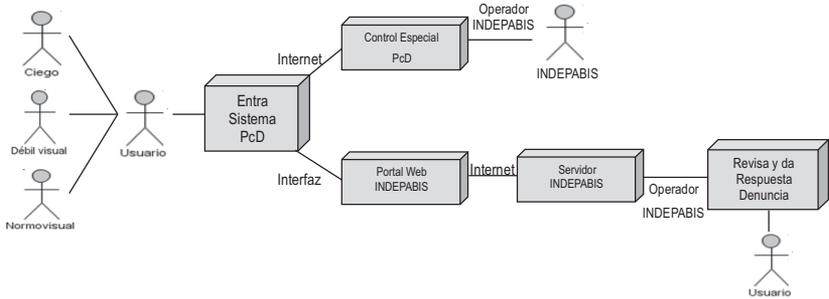
## **Definición de metas de diseño del sistema de las Personas con discapacidad (PcD)**

**Cuadro 8  
Metas de Diseño**

<b>Actividad</b>	<b>Metas</b>
Determinar requisitos del modelo entidad relación - Entidades - Campos - Relación	Identificar el documento de requisito, las entidades con sus atributos y luego su relación.
Identificar el hardware y software de las PcD.	Realizar sus denuncias ante el portal del INDEPABIS vía web (prótesis auditivas, teclado braille, software de reconocimiento de voz)
Desarrollar una interfaz entre el dispositivo seleccionado y el llenado del formulario.	Determinar la interfaz a nivel de los dispositivos utilizados para ingresar, procesar y llenar los datos del formulario a través del teclado, voz, ratón y pantalla visualizador.
Diseñar la estructura del sistema, a través de diagramas de flujo de datos, diagrama de procesos, el diccionario de datos, modelización de los datos, diagrama de navegabilidad.	Modelar gráficamente a través de un diseño cómo será el desarrollo de la interfaz para la aplicación de los reclamos de las PcD.  Utilizar herramientas y técnicas de diseño por Lenguaje Unificado de Modelo UML
Diseñar la estructura del sistema a través de un modelado del sistema, de la aplicación a desarrollar. Estructura funcional, navegación, interfaz. Imagen, estética del sistema. Presentar los elementos funcionales de la interfaz.	Diseñar un prototipo del sistema, lo más parecido a lo que debe ser el sistema para el INDEPABIS, respetando el criterio y uso actual del portal web de denuncias de la institución.

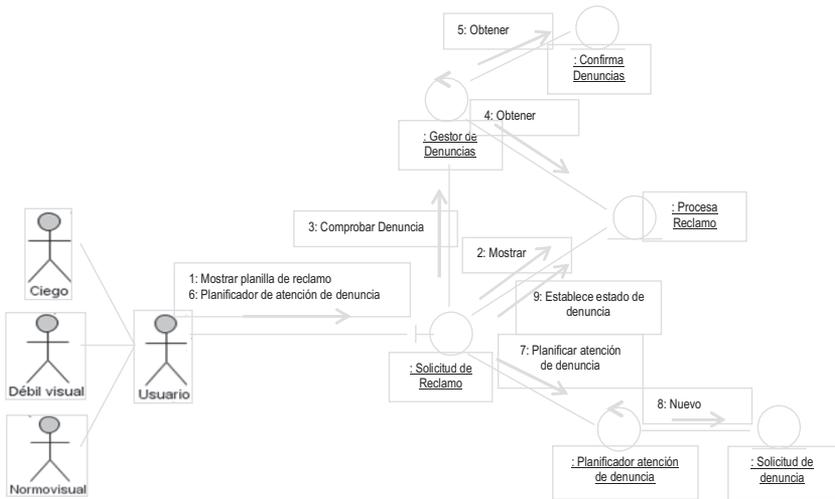
Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Figura 3**  
**Diagrama de Despliegue para el Sistema PcD**



Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

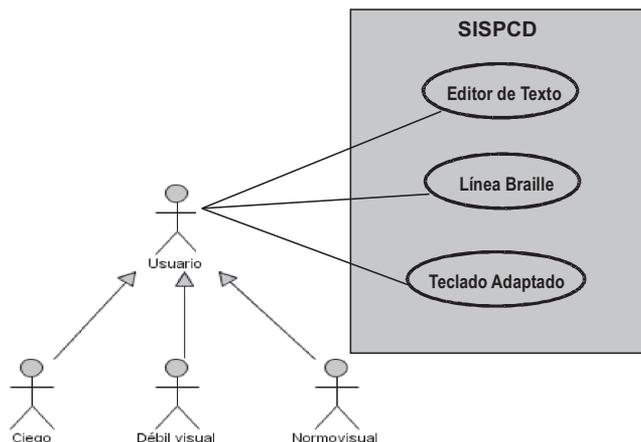
**Figura 4**  
**Diagrama de caso de uso para efectuar la denuncia/reclamo**



Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

Para describir las vistas arquitectónicas de los reclamos de las personas con discapacidad (PcD) se abarca el diseño y desarrollo de los módulos plasmando la interfaz lo más uniforme posible, utilizando imágenes de fondo vistosas e interesantes, dando un toque distintivo de la institución, evitando interferir con el resto del diseño, es por ello que se diseña la aplicación web pensando en los usuarios con discapacidad.

**Figura 5**  
**Diagrama de casos de uso del Sistema para personas con discapacidad**



Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

### c. Fase de desarrollo

Luego de definir la interfaz gráfica de la aplicación web se procede a integrar el diseño y elementos distintivos del portal web del INDEPABIS, entre ellos contenido textual, campos de textos, donde se permita la interactividad, accesibilidad de las personas con discapacidad sin perder el estilo, estética y comunicación con cualquier usuario (Figuras 6 y 7).

Por consiguiente, se presenta la casilla de texto para describir la denuncia o reclamo que el usuario registrará ante el INDEPABIS, además el usuario con discapacidad decidirá como desea recibir su respuesta a la denuncia o reclamo formulado, ya sea por correo electrónico o una llamada telefónica.

En este sentido, se construyó un formulario parecido al que utiliza el INDEPABIS en su portal web: <http://denunciasweb.indepabis.gob.ve>, para simular el registro de sus denuncias y así realizar la interfaz de conexión con el formulario de denuncias web para personas con discapacidad, generando el vaciado de esta información en el formulario principal del instituto, facilitando la atención que estas personas necesitan a sus planteamientos (Figura 8).

**Figura 6**  
**Datos del solicitante**

The screenshot shows a web browser window with the URL 'http://localhost/Faces/Formulario2.xhtml'. The page title is 'FORMULARIO DE DENUNCIAS WEB PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD'. The header includes the logo of 'Gobierno Bolivariano de Venezuela' and 'Ministerio del Poder Popular para el Poder Ciudadano, Atención al Ciudadano y Atención al Usuario de los Servicios Públicos'. Below the header is the 'INDEPABIS' logo and the text 'FORMULARIO DE DENUNCIAS WEB PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD'. The main section is titled 'Datos del Solicitante' and contains the following fields: 'Nombre' and 'Apellido' (text boxes), 'Teléfono Celular/Casa' and 'Correo Electrónico' (text boxes with dropdown arrows), and 'Tipo de Discapacidad' and 'Dirección' (dropdown menus).

Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Figura 7**  
**Datos del establecimiento denunciado**

The screenshot shows the 'Datos del Denunciado' section. It starts with the instruction 'Ingrese los datos de la persona o este comercial al cual desea denunciar.' followed by four text input fields, each with a dropdown arrow on the right: 'R.I.F. del Establecimiento', 'Tipo de Denuncia', 'Tipo de Establecimiento', and 'Nombre del Establecimiento'.

Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

**Figura 8**  
**Motivo de la denuncia**

The screenshot shows the 'Motivo de la Denuncia' section. It starts with the instruction 'Ingrese el motivo o la causa por la cual usted esta realizando su denuncia o reclamo'. Below this is a large text area labeled 'Descripción de la Denuncia' with a dropdown arrow on the right. Underneath the text area is the text 'Cantidad máxima de caracteres que puede ingresar 1000'. At the bottom, there are two checkboxes: 'Recibir Respuesta a su Denuncia por Correo Electrónico' and 'Recibir Respuesta a su Denuncia por Teléfono Celular/Casa'. At the very bottom are two buttons: 'Enviar formulario' and 'Restablecer formulario'.

Fuente: Rosales, Carrasquero y Romero (2011).

De igual manera, se espera que al finalizar la denuncia o reclamo vía web, se canalice la visita del funcionario del INDEPABIS, dando respuesta u orientación sobre el caso, para así garantizar el acceso de las personas a los bienes y servicios, defendiendo sus derechos individuales y colectivos, lo cual permite la protección de su seguridad, salud e intereses sociales.

## **Consideraciones finales**

Desde una perspectiva social, se pretende atender las necesidades de las personas con discapacidad cuando se violan sus derechos al no brindarles un servicio adecuado que se adapte al impedimento que presentan. En este sentido, se propone implantar un laboratorio telemático para la accesibilidad de reclamos de dichas ante el INDEPABIS, para así garantizar una atención inmediata con diversos recursos de apoyo, mediante el empleo de la tecnología y orientados a la inserción social; es decir, promover acciones orientadas a que dichas personas sean escuchadas, atendidas y así brindar una solución favorable a sus problemas.

Finalmente, se recomienda crear un programa de adiestramiento dirigido al personal que labora en el organismo antes mencionado para ofrecer la atención necesaria. Asimismo, elaborar un instrumento de divulgación para dar a conocer las jornadas de atención a los ciudadanos con discapacidad por el INDEPABIS en su laboratorio telemático.

## **Referencias bibliográficas**

- ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2007). **Ley para las Personas con Discapacidad**. Gaceta oficial Nº 38.598, de fecha 5 de Enero de 2007.
- ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2011). **Ley Orgánica de Telecomunicaciones**. Gaceta Oficial Nº 36.970 de fecha 12 de junio del 2000, con reforma parcial en Gaceta Oficial N 39.610 del 07 de Febrero de 2011
- BENÍTEZ P., C.; HIDALGO, M.; DOLCET, A.; FORTEA, M.; DÍAZ, C. y CABE-LLO, M. (2009). **Recomendaciones Discapacidad. Guía de Orientación**. Islas Canarias, España: Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión, Universidad de las Palmas de Gran Canaria.
- FINOL, M. y CAMACHO, H. (2008). **El proceso de investigación científica**. Venezuela, Maracaibo: EDILUZ.

- HUIDROBO, J. (2005) **Sistemas telemáticos** (3ª ed.). Madrid, España: Editorial Thomson Paraninfo S.A.
- KATZ, R. (2009). **El Papel de las TIC en el desarrollo. Propuesta de América Latina a los retos económicos actuales**. Madrid, España: Fundación Telefónica.
- KENDALL, K. y KENDALL, J. (2005). **Análisis y Diseño de Sistemas** (6ª ed.). México: Editorial: Kyle Hannon.
- LAPORTA, J. y MIRALLE, M. (2005). **Fundamentos de Telemática**. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- MÉNDEZ, C. (2001). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación**. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- MONTILVA, J. (2007). **Desarrollo de Software Empresarial. El Método WATCH**. Venezuela: Universidad de los Andes.
- \_\_\_\_\_ (2010). **Método balanceado para el desarrollo de aplicaciones, el caso Blue Watch**. Venezuela: Universidad de los Andes.
- PRESSMAN, R. (2007). **Ingeniería del Software: Un Enfoque Práctico** (5ª ed.). España: Editorial Mc Graw Hill.
- SENN, J. (2005). **Análisis y Diseño de Sistemas** (2ª ed.). Editorial Mc Graw Hill.



## **Facebook: plataforma tecnológica como instrumento ineludible para el profesor 2.0**

**Mervin Márquez\***  
**Ana León\*\***

### **Resumen**

El artículo tiene como objetivo analizar la ineludible evolución del docente hacia la era 2.0, utilizando la red social *Facebook* como plataforma tecnológica para el hecho académico. La investigación es de tipo documental, propugnada por las teorías de autores como: Fogg Phillips, Baird y Fogg (2011), Salvador (2011) y Rodríguez (2005), entre otros. Las premisas presentadas evidencian que los estudiantes poseen diferentes posibilidades de aprendizaje en comparación con generaciones anteriores, al considerar que las redes sociales brindan al colectivo educativo una oportunidad sin antecedentes con respecto a instrumentos y materiales multimedia interactivos dentro de los grupos de *Facebook*. Se concluye que, en la actualidad, estas herramientas son relevantes para el profesor, quien debe verse inmerso como mediador o hacedor de conocimientos en plena era 2.0.

**Palabras clave:** Facebook, plataforma tecnológica, profesor 2.0.

\* Licenciado en Comunicación Social, Mención: Desarrollo Social (UNICA). E-mails: memarquez@hotmail.com, marquezmervin@hotmail.com

\*\* Licenciada en Comunicación Social, Mención: Periodismo Impreso (LUZ). Diplomado en Formación Docente (UJGH). Sub-Coordinadora del Fondo Editorial de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. E-mail: analeon25@hotmail.com

## *Facebook: Technological Platform as an Unavoidable Instrument for the Professor 2.0*

### **Abstract**

The objective of this article is to analyze the unavoidable evolution of the teacher toward the era 2.0, utilizing the social network Facebook as a technological platform for academic activities. Research is of the documentary type, advocated by the theories of authors such as Fogg Phillips, Baird and Fogg (2011), Salvador (2011) and Rodríguez (2005), among others. The premises presented show that students have different possibilities for learning, compared to previous generations, considering that social networks offer the educational collective an opportunity with no antecedents regarding interactive multimedia instruments and materials within Facebook groups. Conclusions are that, currently, these tools are relevant for the professor, who should see him or herself immersed as a mediator or maker of knowledge in the midst of era 2.0.

**Key words:** Facebook, technological platform, professor 2.0.

### **Introducción**

En la actualidad, los procesos de investigación son más acelerados gracias a internet, por lo cual se hace necesario integrar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con el desarrollo de competencias en los docentes. Aunque algunos de ellos aún emplean metodologías poco novedosas, es preciso adentrarse en la era 2.0, en consonancia con la innovación tecnológica que impacta a la sociedad venezolana desde la web y así ejecutar nuevas técnicas educativas que mejoren la interacción: docente-estudiante.

De esta forma, el educador estaría en capacidad de impartir conocimientos de una manera activa, participativa, pero sobre todo virtual; por ende, aprender a utilizar los recursos tecnológicos necesarios, le permitirá ampliar o complementar la información dada en el aula de clases, por medio de material multimedia como: fotos, audios, videos, gráficos y animaciones 3D, entre otros recursos, los cuales podrán ser incorporados a sitios web en común con sus alumnos.

Ahora bien, tomando en cuenta el fuerte auge que se mantiene entre los jóvenes por la red social denominada *Facebook* (FB), la cual inicialmente sirve para mantener y compartir comunica-

ción entre sí, a través de distintas aplicaciones, surge la necesidad de operar este sitio virtual como un instrumento tecnológico para la enseñanza educativa, participativa, didáctica y complementaria dentro de las cátedras universitarias.

En este argumento, FB tiene un papel protagónico en miles y/o millones de jóvenes estudiantes en la actualidad, por eso hay que plantearse la siguiente interrogante: ¿Esto es algo positivo o negativo para los profesores? Ello conlleva a la reflexión sobre la necesidad de que los educadores aprendan y manejen estas herramientas para abolir los prejuicios existentes en contra de las redes sociales y así promover la participación académica activa en todos los niveles de estudio.

En este sentido, el educador necesita renovar sus conocimientos en cuanto a: investigación en Internet, identificación de plagio, uso de marcadores sociales para compartir recursos audiovisuales como videos con los estudiantes, tener conocimiento sobre el sistema de seguridad FB, proporcionar a los alumnos herramientas de gestión de tareas necesarias para organizar su trabajo y planificar su aprendizaje de forma óptima. De tal manera, que el profesor 2.0 debe manipular las aplicaciones multimedia pertinentes en pro de la formación y enriquecimiento de conocimientos sustentables para sus alumnos, de una forma visible en *Facebook*, a través de eventos, grupos o páginas.

En el presente artículo se analiza el proceso evolutivo de la era 2.0 a nivel académico, cómo se puede producir la enseñanza y participación del alumnado a través de *Facebook*. Del mismo modo, es substancial entender que esta red social, se ha convertido en una actividad tan indispensable en la vida cotidiana de los estudiantes que sería un instrumento tecnológico idóneo para complementar los conocimientos dados dentro del salón de clases.

Por tal motivo, se manejan dos variables significativas para esta investigación; por un lado, la ineludible evolución del docente hacia la era 2.0 y por el otro, la red social *Facebook* como plataforma tecnológica para el hecho académico. Se inicia con la definición de redes sociales, para luego describir la importancia de Facebook en el mundo, especialmente, en Venezuela; seguidamente, se plantean diversos enfoques basados en la mencionada herramienta tecnológica, desde la perspectiva del proceso de enseñanza-aprendizaje, sus funcionalidades y evolución, para luego mostrar lo que puede ser el modelo comunicacional digital mediante el cual actúan los grupos consolidados para el estudio, a

través del empleo de esta red social. Finalmente, se describe la metodología empleada en la investigación y las conclusiones derivadas de la misma.

## **1. Fundamentación teórica**

### **1.1. Redes sociales o Social Networking**

Las redes sociales han aumentado muy rápidamente su popularidad, en la última década; esto forma parte de la necesidad que tiene el ser humano de hacer crecer su círculo de contactos, ya sea con un fin personal o profesional, acentuando el hecho de poder compartir intereses con otras personas desplegadas en el resto del mundo. En este sentido, Cobo y Pardo (2007. p. 63) definen este tipo de redes como: “todas aquellas herramientas diseñadas para la creación de espacios que promuevan o faciliten la conformación de comunidades e instancias de intercambio social”.

De acuerdo con lo anterior, es necesario entender que debido a los intereses de cada individuo, es segmentado en grupos o micro-comunidades dentro de la sociedad virtual. Del mismo modo, es captado el mensaje por los visitantes gracias al contenido expuesto en cada sitio; por ejemplo: a todos les gusta la música, pero no se tiene el mismo agrado por todos los géneros; con base en esta explicación parece que las redes sociales trabajan en función de fraccionar a los individuos, según sus gustos e interés. No obstante, en el hecho académico esto también podría ser aplicable, en torno a las carreras de profesionalización o cátedras impartidas por los profesores, estableciendo grupos o sub-grupos de estudios virtuales, según el área de especialización.

Por otra parte, es bien sabido que las tecnologías digitales, sociales y móviles son muy bien manejadas por la generación de relevo, cumpliendo un papel activo al momento de compartir o diseñar contenidos, cambiando así la forma de comunicarse, interactuar o aprender. En este caso, Fogg Phillips, Baird y Fogg (2011. p. 03) afirman que “en muchos casos, los estudiantes pasan tanto o más tiempo conectados a la red en un entorno de aprendizaje informal (interactuando con compañeros recibiendo comentarios) que el que pasan con sus profesores en el aula tradicional”. De acuerdo con los autores antes mencionados, es fundamental encontrar un balance entre el mundo real con el virtual; esta enseñanza podría ser impartida por los docentes, manejando las herramientas tecnológicas existentes a través de *Facebook*.

## 1.2. Importancia de *Facebook* en el mundo y en Venezuela

Aunque algunos docentes consideren como pérdida de tiempo y hasta algo desfavorable el hecho de utilizar *Facebook*, ya sea desde la PC o del móvil, a los fines de revisar, compartir y comentar fotografías o videos con familiares, amigos de la infancia o compañeros de clases, es necesario reconocer que este recurso interactivo forma parte del quehacer diario de la actual generación.

En este sentido, *Facebook* se considera la red social más transitada por los jóvenes, según datos reflejados por Socialbakers (2011), herramienta para medir datos y estadísticas. En su portal establece a Venezuela en el puesto número 22 dentro del ranking mundial, con 9.661.340 personas registradas en FB, lo que quiere decir que el 35.49% del país lo utiliza.

**Cuadro 1**  
**Países con más usuarios de Facebook en el mundo**

#	País	Usuarios	Cambio	(± %)	Penetración
1.	Estados Unidos	155707900	-184 260	-0.12%	50.19%
2.	Brasil	51172180	+8 972 300	+21.26%	25.45%
3.	India	49807020	+4 787 180	+10.63%	4.25%
4.	Indonesia	43835480	+311 740	+0.72%	18.04%
5.	México	35602820	+2 005 560	+5.97%	31.66%
6.	Turquía	31112380	-414 460	-1.31%	39.99%
7.	Reino Unido	30640560	+155 380	+0.51%	49.14%
8.	Filipinas	28259940	+539 640	+1.95%	28.29%
9.	Francia	24300860	+196 540	+0.82%	37.52%
10.	Alemania	23756820	+505 620	+2.17%	28.87%
11.	Italia	21917740	+91 680	+0.42%	37.73%
12.	Argentina	19034960	+831 320	+4.57%	46.04%
13.	Canadá	17635640	+342 720	+1.98%	52.24%
14.	Colombia	16825380	+566 400	+3.48%	38.06%
15.	España	16236360	+290 700	+1.82%	34.91%
16.	Tailandia	14997840	+762 140	+5.35%	22.59%
17.	Malasia	12473680	+107 900	+0.87%	47.68%
18.	Taiwán	12251740	+374 120	+3.15%	53.21%
19.	Egipto	11341180	+865 060	+8.26%	14.09%
20.	Australia	11008520	+118 560	+1.09%	51.77%
21.	Japón	10045660	+2 361 540	+30.73%	7.92%
22.	Venezuela	9661340	-78 100	-0.80%	35.49%

Fuente: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/> (2011).

Traducción: Márquez (2012).

Al analizar el cuadro anterior, se puede observar como Venezuela se ha posicionado a nivel mundial en cuanto a la importancia que merece *Facebook* como red social, confirmando que en la actualidad esta comunidad virtual desempeña un papel fundamental en la vida cotidiana de millones de jóvenes y adultos. En consecuencia, muchos preguntarán ¿es algo positivo o negativo? En este caso dependerá del criterio con el cual se juzguen los hechos expuestos; por consiguiente, lo verdaderamente relevante es cómo utilizar dicha plataforma tecnológica, pues avanza a pasos agigantados en el mundo, acá es donde entra la importancia del docente como guía y transferidor de conocimientos.

### **1.3. Enseñar y aprender con *Facebook***

Se hace indispensable involucrar al docente de hoy en la enseñanza no solo dentro del aula de clases, sino también de forma virtual en la red, sumándose igualmente la importancia de educar a sus alumnos en cómo emplear eficazmente o de forma segura las herramientas que brinda *Facebook*.

En este sentido, la Asociación Civil chicos.net (2009 p.10), destaca que:

...desde el punto de vista de considerar a estas redes como un espacio de encuentro de pares. Por tal motivo, adquiere relevancia la necesidad de orientación adulta para favorecer la adquisición de criterios de autocuidado. Porque se trata de que puedan hacer uso de estos extraordinarios recursos que ofrece la tecnología digital, minimizando los riesgos que, como cualquier nuevo campo de acción, constituye en su movimiento.

De este modo, las aplicaciones o recursos que ofrece esta red social brindan la oportunidad de exponer con eficacia opiniones y sostener debates en línea, también de colaborar entre sí; además, puede ser una herramienta potente, sabiendo utilizar los estilos de aprendizaje digital, facilitando así maneras innovadoras para involucrarse y promoviendo la integración docente-alumno.

Con respecto a lo antes planteado, es justo que el educador que se limite al salón de clases dé un paso adelante, alimente sus conocimientos y evolucione hacia la era del profesor 2.0. En relación con esto, Fogg Phillips, Baird y Fogg, B. (2011, p.2) aseveran que existen siete usos de Facebook para los docentes, mencionados a continuación:

- Ayudar al desarrollo y seguimiento de la política del centro educativo acerca de *Facebook*.
- Animar a los alumnos a seguir las directrices de *Facebook*.
- Mantenerse al día en lo que se refiere a las configuraciones de seguridad y privacidad en *Facebook*.
- Promover la buena ciudadanía en el mundo digital.
- Utilizar los grupos y las páginas de *Facebook* para comunicarse con los alumnos y los padres.
- Adoptar los estilos de aprendizaje digital, social, móvil y “siempre en línea” de los estudiantes del siglo XXI.
- Utilizar *Facebook* como un recurso para el desarrollo profesional.

Según estos autores, siguiendo los siete pasos antes mencionados y ejecutándolos con eficacia para enseñar y aprender, se puede optimizar el aprendizaje tanto dentro como fuera del salón de clases.

### **1.3. Funcionalidades de *Facebook* y evolución hacia el profesor 2.0**

El contorno del nuevo profesor debe estar establecido por la preparada unificación de los procesos académicos. En este sentido, la actualización definitiva guiada al uso o manejo de las TIC y su aplicación en el ámbito educacional debe ser sustancial con el entorno digital *Facebook*, al ser un servicio de carácter gratuito, presentado en línea.

Por otra parte, la mayor característica identificada con esta comunidad virtual, es la facilidad de poder ubicar individuos a través del correo electrónico. De igual forma, las funciones y relevancia que conllevan la interacción para el profesor 2.0 con sus estudiantes; quienes podrán intercambiar mensajes, fotos, videos o enlaces que sirvan de aprendizaje sustancial dentro de esta red con proyección hacia el salón de clases. De esta manera, se hace pertinente especificar otras funcionalidades pertinentes como plataforma tecnológica dentro de *Facebook* para el proceso educativo, tales como:

**Grupos:** creados para establecer puntos de interacción, permitiendo que las personas se reúnan alrededor de un objeto común para compartir ideas, opiniones, puntos de vista, contenidos, fotos y más sobre un tema en común para todos los integrantes.

En tal sentido, se considera ideal para situar objetivos educativos, al aglutinar individuos bajo una sola administración, en este caso la del profesor, quien contará con foros de discusión y calendario para publicar o pautar eventos, además de especificar si el acceso al grupo será público, privado o secreto, lo cual se describe a continuación, según lo establecido en el Centro de ayuda de *Facebook*:

- **Público:** cualquier persona puede unirse e invitar a otros, ver la información y el contenido publicado por los usuarios sin ninguna restricción.
- **Privado:** con esta característica cualquiera solo podrá ver la descripción del grupo, en este sentido, el visitante para poder unirse deberá solicitar al administrador la aprobación de su inclusión, de resto sólo los miembros aprobados son quienes verán el muro, el foro de debate y las fotos.
- **Secreto:** con esta propiedad asumida, el grupo no será encontrado en los resultados de búsquedas o perfiles de sus usuarios, para estar dentro solo será posible si reciben una invitación del administrador; lo que comprende únicamente a los participantes, quienes podrán ver la información y contenido de este.

**El Muro:** componente principal por el cual los usuarios de *Facebook* se expresan, en él se puede redactar lo que piensa cada quien o dejar mensajes en el muro de compañeros. De igual forma, poner texto, incrustar enlaces, vídeos, fotos, música y complementos. Además, el Muro permite filtrar contenidos, considerando para qué o a quién está dirigido el mensaje: *Solo tú, Tú y tus amigos* ó *Solo amigos*.

**Páginas:** con creadas por usuarios para fines específicos como: empresas, celebridades, figuras públicas, comerciales, institucionales, centros docentes y otras corporaciones, con el fin de crear una imagen pública presente en *Facebook*, trayendo en sí un número ilimitado de *seguidores*; a diferencia de un perfil, es visible a cualquier usuario en el mundo con acceso a internet. Lo relevante de esto es que cualquier persona con tan solo un *click* puede ser fan o seguidor de una página, para luego recibir sus actualizaciones e incluso publicar y comentar contenidos en ella.

Al analizar las características aportadas por las funcionalidades de *Facebook*, es indispensable destacar la relevancia que poseen los grupos, pues se estima como la mejor alternativa para organizar e incentivar la interacción de los alumnos con respecto

a una causa en común, en este caso la asignatura o cátedra impartida por el educador. Por otro lado, las páginas pueden resultar más útiles para las instituciones educativas: colegios, liceos o universidades, con el fin de interactuar con sus estudiantes, representantes o profesores, denominados como *fans/seguidores*, manteniendo un contacto enmarcado en lo académico e institucional.

Con base en lo antes expuesto, nace la necesidad del docente compenetrado con el mundo tecnológico, conocedor del ambiente web, consagrado a la innovación del conocimiento, que maneje de forma correcta las herramientas, complementos y plataformas tecnológicas que ofrece *Facebook* para con el universo académico del siglo XXI. Asimismo, Del Moral Pérez y Villalustre (2010, p. 61) aseguran que:

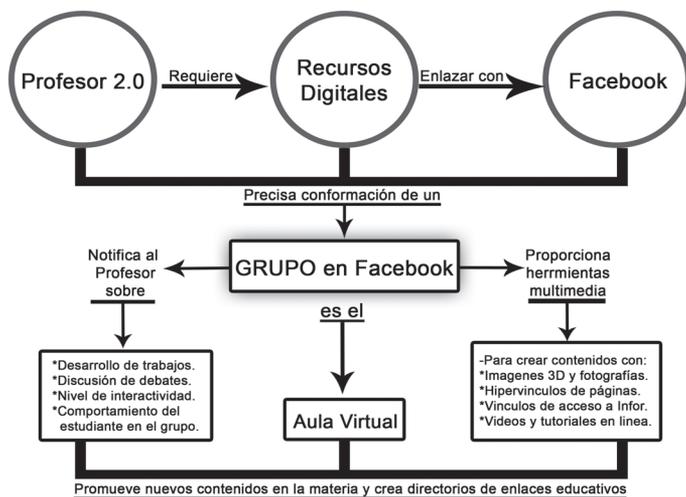
El nuevo perfil del profesorado está condicionado por la adecuada integración de los procesos formativos. De ahí su cualificación y actualización permanente orientada al uso y manejo de las TIC y su aplicación en el ámbito educativo sea una de las piedras angulares.

Enmarcado en esta premisa, el educador pasaría a convertirse en un *profesor 2.0*, un individuo totalmente ligado a la enseñanza no solo en el aula de clases, sino también a la educación e ilustración complementaria, a través de las tecnologías de la información y la comunicación; para lograr esta misión se plantea manejar tres nociones primordiales: a) Ser parte del proceso de cambio e innovación tecnológica-curricular de la institución académica; b) Fusionar la teoría con la práctica en el salón de clases a través de las TIC; c) Vincular las actividades efectuadas dentro del *Facebook* con la del aula, para facilitar el aprendizaje estudiantil. En este sentido, se puede alcanzar las pautas y progresar hacia la educación del futuro.

De igual forma, es justo conocer de manera ilustrada cuáles son las funciones y responsabilidades del profesor 2.0 dentro del escenario académico digital que debe atender, por ello se exhibe la representación mostrada en la Figura 1.

En este contexto, al analizar la figura se evidencia la importancia y sustentabilidad del grupo en *Facebook*, como un aula virtual, donde el docente pueda impartir conocimientos adicionales a sus alumnos, un escenario donde la interactividad académica por medio del material multimedia genera y promueve contenidos

**Figura 1**  
**Conformación del escenario académico digital**



Fuente: Márquez (2012).

en la cátedra, además de establecer conferencias de enlaces educativos entre los estudiantes.

De igual forma, la conformación del escenario académico digital originará una cultura de avanzada, debido a que en vez de remitir tareas o trabajos para la casa, los educadores lo podrán asignar para el grupo de *Facebook*, una manera innovadora para incentivar la participación estudiantil, conjuntamente enseñará a esgrimir las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

#### **1.4. Estudiantes en “Grupos” consolidados para el estudio**

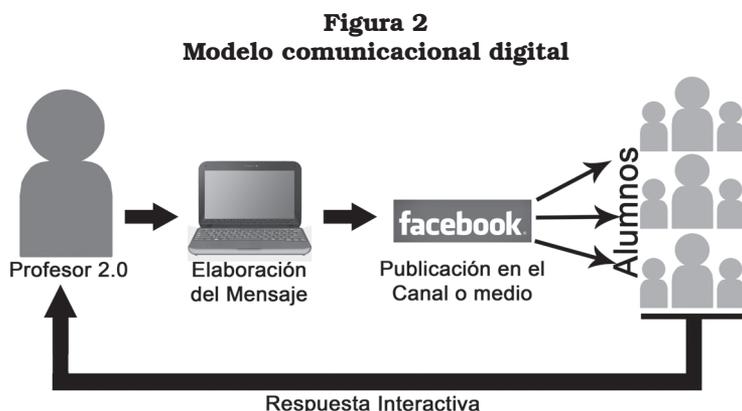
Los grupos de *Facebook* son lugares ubicados en línea para la interacción constante de los individuos con otros. De tal manera que en una forma dada pueden ser utilizados para que los alumnos desarrollen proyectos académicos con el resto de sus compañeros y el profesor de clase.

En este sentido, es relevante conocer que si algún usuario publicase información dentro del grupo, ya sea un hipervínculo o conceptos, automáticamente todos los miembros recibirán una notificación de *Facebook* para mostrarle el material insertado; he-

cho que beneficia considerablemente al docente de hoy, pues logra realizar preguntas de estudio en el grupo y, por ende, los alumnos recibirán el aviso para que deban responder.

Cabe destacar que el proceso comunicacional sería distinto, con respecto al que conocen y practican los docentes dentro del salón de clases (emisor – canal/medio – receptor), debido a las variables presentadas en esta investigación o el medio utilizado para difundir el mensaje, por ello se hace necesario mostrar el siguiente modelo de comunicación, el cual deberá servir de guía para el docente que evoluciona a la era 2.0.

En la Figura 2 antes presentada, se puede determinar el flujo comunicacional entre el emisor referido como el Profesor 2.0 y sus alumnos como receptores, pasando por un arduo proceso digital para la elaboración del mensaje, utilizando todas aquellas herramientas multimedia disponibles en la PC e internet, para luego ser publicado en el canal o medio, el cual sería *Facebook*, cumpliendo así con una comunicación e interactividad docente-estudiante perfectamente equilibrada.



Fuente: Márquez (2012).

En tal sentido, Fogg Phillips *et al.* (2011, p.13) aseguran que “Facebook puede ayudar a los educadores a adoptar los estilos de aprendizaje digital, social, móvil y siempre en línea de los estudiantes de hoy en día. La tecnología móvil ha cambiado el panorama”. Estos procesos de comunicación inalámbricos como son los celulares, potencian aún más lo planteado, al considerar que los alumnos podrán acceder desde casi cualquier sitio al grupo para contribuir con el *feed back* académico.

## 2. Metodología

Para esta investigación se hizo una recolección de material informativo, utilizando fuentes secundarias, es decir la información proporcionada por revistas, periódicos, enciclopedias y consultas digitales. En consonancia con ello, Rodríguez (2005, p.24) especifica que “el investigador, basado en las fuentes y la crítica de las mismas propone distintas hipótesis que expliquen los hechos”. En este sentido, se hace obligatorio atar cabos sueltos para coincidir que el mundo tecnológico avanza a pasos agigantados.

En este mismo orden de ideas, el artículo se considera una investigación social de tipo documental, pues otros autores presentan la información del problema que se indaga; de tal manera que los datos secundarios como las fuentes documentales forman parte de los compendios previos que se presentan como estrategia sistemática. Por tal motivo, cabe destacar lo referido por Salvador (2011, p.133), quien aclara que:

Los datos secundarios y las fuentes documentales son el *input* básico de cualquier investigación social, el punto cero de cualquier estrategia de investigación. Los bancos de datos secundarios están integrados por el resultado de las investigaciones que distintos investigadores u organismos públicos o privados ponen a nuestra disposición. Hay que distinguirlos de los datos primarios, que son el fruto del trabajo científico del propio investigador.

Asimismo, el autor manifiesta que el uso y análisis de datos primarios o secundarios, son complementos necesarios para consecutivamente someterlos a una explotación de técnicas adecuadas que derivan en el análisis de datos, manejando así dos variables significativas para esta investigación; por un lado, la evolución del docente hacia la era 2.0 y por el otro, la red social *Facebook* como plataforma tecnológica para el hecho académico, cumpliendo de esta forma con el proceso del contenido documental a analizar.

## Conclusiones

Luego de la exposición de argumentos por diversos autores para generar conjeturas en esta investigación de tipo documental, se hace necesario situarse en relación con las dos variables propuestas al principio de este artículo; por un lado, la necesaria

evolución del profesor hacia la era 2.0 y por el otro, *Facebook* como escenario tecnológico para la enseñanza.

No obstante, el hecho de que los jóvenes están alineados a un universo denominado “*siempre en línea*” entre los medios de comunicación convencionales o no convencionales, tales como: el internet y los teléfonos móviles, hace que los estudiantes mantengan diferentes posibilidades, maneras de aprendizaje en comparación con las generaciones anteriores. En este contexto, el uso general de las redes sociales brinda definitivamente al colectivo educativo una oportunidad sin antecedentes con respecto a instrumentos en línea como *Facebook*; en el cual se puede instituir grupos privados o cerrados para la enseñanza académica organizada entre el docente-alumno.

Asimismo, el contexto académico de las TICS está proyectado a diversos desafíos educativos, por ello se necesitan nuevos modelos de aprendizaje, didácticos e interactivos mejorando el proceso “enseñar-aprender” con ayuda de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. De esta forma, se concluye que los grupos cerrados de *Facebook*, se encaminan como la mejor opción, pues cumplen con las herramientas o especificaciones necesarias para el profesor de hoy, quien debe verse inmerso como mediador-hacedor de conocimientos en plena era 2.0.

Del mismo modo, se ve obligado al docente común a adentrarse en un ciclo evolutivo, donde la enseñanza interactiva a través de las herramientas multimedia, le proporcione una nueva manera de impartir conocimientos, no solo en el salón de clases, sino también desde cualquier parte del mundo, ya sea en una PC o teléfono celular, para interactuar con sus estudiantes por medio de *Facebook*, una forma innovadora para estimular la intervención estudiantil. Además, el profesor 2.0 debe encontrar la manera de equilibrar el automatismo educativo de las redes sociales, con respecto al modo real en que los jóvenes las utilizan fuera de clases.

## Referencias bibliográficas

ASOCIACIÓN CIVIL CHICOS.NET (2009). **Hacia entendimiento de la interacción de los adolescentes con dispositivos de la web 2.0. El caso de Facebook.** Realizado en el marco del proyecto de investigación del Instituto de Investigación para la Justicia, con el apoyo de IDRC y CIDA Canadá. Recuperado el 28 de agosto 2012 de: <http://chicos.net.ar/internetsegura/pdfs/facebook.pdf>

- COBO, C. y PARDO, H. (2007). **Planeta Web 2.0. Inteligencia colectiva o medios. fast food.** Grup de Recerca d'Interaccions Digitals, Universitat de Vic. Flacso México. Barcelona / México DF. Libro de acceso gratuito. Fecha de consulta: 24-08-2012. Web oficial del libro: <http://www.planetaweb2.net/>
- DEL MORAL PÉREZ, M. y VILLALUSTRE, L. (2010). Formación del profesor 2.0: Desarrollo de competencias tecnológicas para la escuela 2.0. **Magister: Revista Miscelánea de Investigación**. N° 23, pp. 59-70.
- FOGG PHILLIPS, L. BAIRD, D. y FOGG, B. (2011). **Facebook para Educadores.** Fecha de consulta: 25 de agosto 2012. Web oficial del libro: <http://facebookforeducators.org/wp-content/uploads/2011/06/Facebook-Para-Educadores.pdf>
- SALVADOR, O. (2011). **Metodología de la investigación social.** Madrid, España: Editorial DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61 - 28015 MADRID. Disponible en: [http://books.google.co.ve/books?id=5Yvr80Axz10C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=5Yvr80Axz10C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false) Fecha de consulta: 10 de agosto 2012.
- SOCIALBAKERS (2011). **Facebook Statistics by Country.** Consultada: Junio 22 de 2012. Página web: <http://www.socialbakers.com/facebookstatistics/>
- RODRÍGUEZ, E. (2005). **Metodología de la Investigación.** Primera edición en la colección Héctor Merino Rodríguez. México: Universidad de Juárez Autónoma de Tabasco. Disponible en: [http://books.google.co.ve/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n&source=bl&ots=8zb30QGai0&sig=-3X\\_Ve7pMiLXSXIL\\_IR1w065CIY&hl=es&sa=X&ei=padPULuZH4i88ASZ\\_YD4CA&ved=0CDgQ6AEwAg#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n&source=bl&ots=8zb30QGai0&sig=-3X_Ve7pMiLXSXIL_IR1w065CIY&hl=es&sa=X&ei=padPULuZH4i88ASZ_YD4CA&ved=0CDgQ6AEwAg#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false) Fecha de Consulta: 11 de septiembre 2012.



## Ciencia y práctica administrativa

**Emmanuel Borgucci\***

### Resumen

Muchos autores han cuestionado el estatus científico de la ciencia administrativa y otros la consideran como una sociotecnología. En este trabajo se propone una estrategia en que la ciencia administrativa, pueda dar cuenta de la práctica administrativa. En este sentido, se propone un abordaje desde las propuestas del realismo externo, el realismo perspectivista de corte naturalista y el estructuralismo construccionista. Se concluye que siendo la ciencia administrativa una ciencia social, las prácticas administrativas se producen en un contexto de conflicto por el establecimiento de discursos legítimos; sin embargo, esas prácticas son convencionales y expresadas por medio de actos de habla, dentro de mapas que dan cuenta, parcialmente, de las prácticas que se desarrollan en las organizaciones.

**Palabras clave:** Ciencia administrativa, práctica administrativa, realismo perspectivista de corte normativo.

\* Doctor en Ciencias Sociales de la Universidad Central de Venezuela. Coordinador del Departamento de Estudios Macroeconómicos y del Desarrollo de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. Profesor titular a dedicación exclusiva en la cátedra de Macroeconomía I en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. E-mail: eborgucci@yahoo.com

## *Science and Administrative Practice*

### **Abstract**

Many authors have questioned the scientific status of administrative science and others consider it to be a social technology. In this work, a strategy is proposed in which administrative science can account for administrative practice. An approach is suggested based on the proposals of external realism, perspectivist realism of a naturalist type and constructionist structuralism. Conclusions are that, since administrative science is a social science, administrative practices are produced in a context of conflict due to the establishment of legitimate discourses; however, these practices are conventional and expressed through speech acts, within maps that account partially for the practices developed in organizations.

**Key words:** Administrative science, administrative practice, perspectivist realism of a normative type.

### **Introducción**

Según Vaara y Kakkyri-Knuuttila (1999), existen problemas en adaptar los conocimientos de las ciencias administrativas a la práctica administrativa-gerencial cotidiana. Esos problemas se pueden exponer de la siguiente forma: a) problemas de aplicación de conocimientos gerenciales con pretensión de ser universales y basados en relaciones causa-efecto, sin previo análisis crítico; b) gran dificultad para usar cualquier observación que genere regularidades como base de predicciones; c) es sumamente difícil anticipar las acciones de otros (empleados, competidores el gobierno, entre otros), dado lo complejo del entorno social y organizacional; y d) existen problemas con los llamados modelos 'nomotético'<sup>1</sup>, mediante los cuales la aplicación de reglas generales o proposiciones no son problemáticos.

- 1 Un modelo nomotético se basa en la ciencia nomotética, es decir, las ciencias de la naturaleza, que estudian procesos causales invariables: leyes. Las ciencias cuyo objeto son fenómenos genéticos o histórico contextuales se les suele llamar ciencias ideográficas. En consecuencia, la pretensión de ciertos estudiosos de la administración es convertirla en una ciencia de leyes invariables.

Estos problemas se presentan cuando el abordaje científico de problemas de la ciencia administrativa choca con las prácticas gerenciales prevalecientes en las organizaciones independientemente si no buenas o no para ellas.

En este trabajo se propone exponer los condicionantes internos y exógenos que privilegian o limitan ciertas prácticas administrativas y la manera en que se abordan desde la ciencia administrativa. La ciencia administrativa, como ciencia social, aborda el fenómeno administrativo desde diferentes perspectivas. Estas perspectivas pueden variar desde el análisis del discurso, la Sociología, Filosofía o desde la filosofía de la ciencia. En este sentido, se propone abordar el estudio del fenómeno administrativo desde la perspectiva del realismo externo de Searle (1997), realismo perspectivista de corte normativo de Giere (1999) y el estructuralismo construccionista de Pierre Bourdieu (1996, 1999 y 2001).

## **1. La ciencia administrativa: una conceptualización**

Etimológicamente, la palabra administración, en latín *administratio*<sup>2</sup>, se forma del prefijo latino *ad* (hacia, destino o dirección) y de *ministratio* (que sugiere la idea de subordinación, obediencia en la realización de una actividad que afecta a grupos de personas). A su vez, administración proviene del vocablo latín *minister*, formado por *minus*, adjetivo comparativo de inferioridad, y del sufijo *ter*, término de comparación. Es decir, el vocablo *ad-ministratio* sugiere la idea de que se realiza una acción bajo el comando de otro sujeto. Así, en latín también se emplea la palabra *procuratio* que sugiere la noción de gerencia o administración y *dispensatio* de superintendencia o dirección.

Desde hace mucho tiempo, la administración es una disciplina que se estudia partiendo de la relación medio-fin. Así, Gullick (1937) afirma que es un sistema de conocimientos mediante

2 En el caso de la administración doméstica (*doméstica, rei domesticae administratio, procuratio, cura*). En el caso de administración municipal, *administratio municipalis, administratio municipio*. Administración provincial, *administratio provincialis*. Administración pública, *procuratio rei publicae*. Administración de la ciudad, *administratio urbana*.

el cual se permite a los hombres establecer relaciones y predecir resultados que conduzcan al logro de objetivos comunes.

Actualmente, para autores como López Mas (2008, p. 12), la administración: “Es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera cómo se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades”. Por tanto, para hablar de ciencia administrativa, según Mas (2008), es necesario hacer referencia al fenómeno administrativo (desde el momento en el cual la sociedad, mediante grupos de personas, conforma organizaciones para satisfacer cualesquiera que sean sus necesidades) y según Münch (2006) se debe hablar también de proceso administrativo (etapas sucesivas mediante las cuales se efectúa la administración de manera integral). Por último, para Cardona (2007), la administración es una ciencia y una técnica. En este sentido, como ciencia es un conjunto de actividades materializadas en el proceso administrativo y como práctica es una actividad por medio de la cual se procura obtener unos resultados dentro de dicho proceso. Es decir, es una disciplina que da cuenta del proceso administrativo y atiende demandas de optimización de procesos puntuales.

Desde la perspectiva del proceso administrativo, para Stoner y Wankel (1989, p. 4): “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas”. En esta línea se ubica Hellriegel y Slocum (1998, p. 6): “La administración implica planear, organizar, dirigir y controlar a las personas que trabajan en una organización a fin de que cumplan las metas de ésta. Estas metas orientan las tareas y actividades que se emprenden”. De igual forma, Schermerhorn (2002) expresa que la administración es el proceso de planeación, organización, dirección y control del uso de recursos para lograr las metas de desempeño.

Desde el punto de vista de la búsqueda de cumplir objetivos organizacionales, para Brown y Moberg (1996, p. 33): “La administración consiste en dirigir los recursos materiales y humanos hacia los objetivos comunes de la organización. [...] El aspecto más técnico y analítico de la administración abarca la fijación de un objetivo para la organización, la planeación de actividades internas que permitan alcanzar los objetivos y el control de esas actividades de manera que los resultados finales sean los deseados”. Dentro de esta línea, se encuentra la necesidad de abordar aspectos de carácter ambiental laboral y en este sentido para Ko-

ontz y Weirich (2004, p. 6): “La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos” (2004, p. 6).

Desde la perspectiva de que la administración es un medio para coordinar la acción humana dentro de las organizaciones, Robbins y Coulter (2000, p. 8) están de acuerdo en exponer que: “El término administración se refiere al proceso de coordinar, e integrar actividades de trabajo para que éstas se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas”. Esta idea es compartida, según nuestra perspectiva por DuBrin (2000, p. 3) cuando dice que: administración “... es una práctica específica que convierte a una multitud en un grupo eficiente, productivo y orientado hacia metas”.

Ahora bien, tanto los fenómenos, procesos y prácticas administrativas se desarrollan en un espacio denominado empresa (organización). Ese espacio es la arena en la cual se desarrollan toda una serie de prácticas que no son solo productivas, financieras. También es un ámbito en donde se ejecutan prácticas de poder: de poder gerencial, sindical o informal. Esos diferentes tipos de poderes convergen o divergen facilitando u obstaculizando el desempeño de la organización, el logro de sus metas y objetivos. En otras palabras la ciencia administración, al considerar el estudio del ciclo productivo de las organizaciones aborda las prácticas sociales que los actores, dentro de las empresas, desarrollan para lograr sus fines personales o grupales; cómo las reglas establecidas por los grupos que dentro de la organización cuentan con las facultades, liderazgo o autoridad para establecerlas, afectan el desempeño de las personas que laboran y los resultados buscados.

## **2. El estudio de la práctica administrativa desde la perspectiva de la Sociología**

Desde el punto de vista de la sociología y quizá de la filosofía, la empresa es un tipo de organización: “Que es un grupo grande de personas, estructurado de forma impersonal con el fin de alcanzar determinados objetivos” (Giddens, 2001, p. 370).

Un autor que estudió las organizaciones desde la perspectiva sociológica fue Max Weber. Según Giddens (2001), todas las organizaciones de gran tamaño tienden a ser burocráticas<sup>3</sup>:

El desarrollo de las formas “modernas” de asociaciones en toda clase de terrenos (Estado, iglesia, ejército, partido, explotación económica, asociación de interesados, uniones, fundaciones, y cualesquiera otras que pudieran citarse) coincide totalmente con el desarrollo e incremento creciente de la administración burocrática: su aparición es, por ejemplo, el germen del Estado moderno occidental” (Weber, 1977, p. 178).

En consecuencia, para Weber (1977), la organización es un espacio de dominación, poder, disciplina y sobre todo de personas que ejercen diferentes tipos de dominación dentro de determinado cuadro administrativo<sup>4</sup>. Dicho autor aclara que la dominación no se sustenta solamente en motivos materiales (económicos), sino también en motivos afectivos. Según este autor, los motivos afectivos, individualmente o conjuntamente, buscan despertar y fomentar la creencia en la “legitimidad”<sup>5</sup> en el ejercicio del

3 Para Giddens (2001) el término burocracia fue propuesto por primera vez por Vincent de Gournay en 1745. Gournay es el mismo autor del lema liberal “*Laissez-faire laissez-passer*”

4 Para Weber (1977, p. 43): “Por dominación debe entenderse la probabilidad de encontrar obediencia a un mandato de determinado contenido entre personas dadas”. El anterior concepto implica otros tres: poder, disciplina y obediencia. El poder: “Significa la probabilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social, aun contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa probabilidad” (Weber, 1977, p. 43). Por disciplina: “Debe entenderse la probabilidad de encontrar obediencia para un mandato por parte de un conjunto de personas que, en virtud de actitudes arraigadas, sea pronta, simple y automática (Weber, 1977, p. 43). La obediencia: “Significa que la acción de quien obedece transcurre como si el contenido del mandato se hubiera convertido, por sí mismo, en máxima de su conducta; y eso únicamente en méritos de la relación formal de obediencia, sin tener en cuenta la propia opinión sobre el valor o desvalor del mandato como tal” (Weber, 1977, p. 172).

5 Para Weber (1977), la acción social y la relación social pueden orientarse en la existencia de un orden legítimo. Así para Weber (1977, p. 25): “La probabilidad de que esto ocurra de hecho se llama “validez” del or-

poder. Además, plantea que la legitimidad de una dominación implica que la obediencia a una dominación se sustente en una creencia o en la adhesión de los miembros de una organización.

Según el autor antes citado, existen tres tipos puros (*Idealtypen*) de dominación legítima: a) la racional, basada en la creencia y en la legalidad de las normas aprobadas y en los consecuentes derechos de mando que generan autoridad, ejercida por quien sea su titular (autoridad legal); b) la tradicional que descansa en la creencia cotidiana y en las tradiciones y genera la autoridad tradicional; y c) la carismática, basada en la entrega extra cotidiana a la santidad, el heroísmo o la ejemplaridad que una persona puede ejercer sobre sus subordinados.

En este punto interesa destacar la dominación legal dentro de la administración burocrática. Dicha dominación se puede establecer por: a) un derecho vigente estatuido de modo racional con arreglo a fines o a valores; b) tal derecho se aplica a casos concretos dentro de la organización; c) quien aplica la norma obedece a algún ordenamiento convencional dentro de la organización; d) quien obedece lo hace a la norma no a la persona que la aplica, dentro de los límites de su competencia y autoridad.

Ahora bien, las categorías fundamentales de dominación legal, según Weber (1977), son: a) el ejercicio continuado; b) dentro de una competencia; c) en presencia de una jerarquía administrativa u ordenación de autoridades; d) con reglas que pueden ser técnicas o normas; e) la jerarquía funciona con atención al principio de separación entre el cuadro administrativo y la remuneración y rendición de cuentas; f) no se presenta la apropiación de los cargos; g) rige el principio administrativo de atenerse al expedien-

den en cuestión". En este sentido, la validez implica tanto la regularidad de un conjunto de acciones basadas en la costumbre o intereses y por la validez de un orden (determinado reglamento dentro de la organización). La transgresión de un determinado reglamento que garantiza la validez de un orden (el orden implica que el reglamento establece unas determinadas acciones que orientan el comportamiento del colectivo sobre la base de máximas, que son modelos de conducta sugeridas o de carácter obligatorio y que se asumen como válidas para la acción) tendría consecuencias negativas para el infractor, tales como una sanción, y traería una sanción del resto de la organización por la idea del "sentido del deber".

te; h) según Weber (1977, p. 175): “El tipo más puro de dominación legal es el que se ejerce mediante un cuadro administrativo burocrático”; h) la calificación profesional que fundamenta el nombramiento requiere de una serie de evaluaciones de certificación; h) ser retribuido con dinero, bajo la forma de sueldos y pensiones; i) quien ejerce el cargo como única o principal profesión; j) su ascenso o promoción implica la idea de carrera administrativa, con separación de los medios administrativos y sin apropiación del cargo; y k) están sometidos a la disciplina e inspección administrativa.

### **3. El estudio de la práctica administrativa desde la perspectiva de la Filosofía**

Desde un punto de vista más filosófico y bajo una metodología genética, Foucault (1997), si bien partió del análisis de las penas, las normas y los lugares en donde se hacen efectivas dichas penas, es decir, el sistema penal, como cualquier sistema social (organización), se sustenta en elementos exógenos. Dichos elementos son, según el autor citado, precisamente los que permiten que cualquier sistema pueda funcionar. Para este teórico, el “cuerpo” (personas) se convierte en fuerza útil para el sistema u organización al cual se encuentra sometido cuando es a la vez cuerpo productivo y cuerpo sometido, de manera sutil. De acuerdo con lo anterior, para Foucault (1997, p. 33): “Puede existir un “saber” del cuerpo que no es exactamente una ciencia de su funcionamiento, y un dominio de sus fuerzas que es más que la capacidad de vencerlas: este saber y este dominio constituyen lo que podría llamarse la tecnología política del cuerpo”. Además, Según el mencionado autor:

Indudablemente, esta tecnología es difusa, rara vez formulada en discursos continuos y sistemáticos; se compone a menudo de elementos y fragmentos, y utiliza unas herramientas o unos procedimientos inconexos. A pesar de la coherencia de sus resultados, no suele ser sino una instrumentación multiforme. Además, no es posible localizarla ni en un tipo definido de institución, ni en un aparato estatal. Estos recurren a ella; utilizan, valorizan e imponen alguno de sus procedimientos. Pero ella misma en sus mecanismos y sus efectos se sitúa a un nivel muy distinto. Se trata en cierto modo de una microfísica del poder que los aparatos y las instituciones ponen en juego, pero cuyo campo de validez se sitúa en cierto modo en-

tre esos grandes funcionamientos y los propios cuerpos con su materialidad y sus fuerzas (p. 33).

En palabras de Townley (1991), el poder, tema de interés de Foucault, es relacional. Debido a esta característica, no se asocia con instituciones particulares, sino con prácticas, técnicas y procedimientos. Además, es empleado en todos los niveles y a través de muchas dimensiones.

Ahora bien, desde el punto de vista físico, las organizaciones son un conjunto de localizaciones específicas, ubicaciones, constituidas por talleres, oficinas o depósitos. Para Foucault (1997), la implementación de la disciplina procede de la distribución de los individuos en el espacio. Para ello emplea algunas técnicas tales como: a) la clausura, típico de las cárceles, conventos de clausura o colegios internos; b) para Foucault (1977, p. 3): “El establecimiento de las presencias y las ausencias, de saber dónde y cómo encontrar a los individuos, instaurar las comunicaciones útiles, interrumpir las que no lo son, poder en cada instante vigilar la conducta de cada cual, apreciarla, sancionarla, medir las cualidades o los méritos”; c) lo que el autor denominó como emplazamientos funcionales, en el caso de las fábricas de fines del siglo XVIII, Foucault (1997, p. 148) dice: “... el principio de la división en zonas individualizantes se complica. Se trata a la vez de distribuir a los individuos en un espacio en el que es posible aislarlos y localizarlos; pero también de articular esta distribución sobre un aparato de producción que tiene sus exigencias propias”; 4) la disciplina y su unidad, según Foucault (1997), no se establece en función del territorio (unidad de dominación) o el lugar (lugar de residencia), sino el rango o el lugar que ocupa un individuo en una clasificación.

Para poder llevar a cabo la disciplina, es necesario, para Foucault (1997) el control de las actividades mediante: a) el empleo del tiempo por medio del establecimiento de ritmos de trabajo, obligar a ocupaciones y regular los ciclos de repetición; b) la elaboración temporal del acto; c) el establecimiento de correlación del cuerpo y del gesto, esto es, la mejor relación posible entre un gesto y la actitud global del cuerpo; d) la articulación entre cuerpo y objeto que manipula (herramienta de trabajo en la fábrica, el campo o en la oficina); e) la utilización exhaustiva, valga decir, el principio de no ociosidad.

Lo antes expuesto requiere de un aparato disciplinario que permita, en una sola mirada, verlo todo permanentemente. Esto

es lo que se conoce como la idea del panóptico, que fue concebida por Bentham<sup>6</sup>.

Desde el punto de vista de la empresa y de las organizaciones en general, según Giddens (2001), Foucault (2001) tenía razón respecto a las prisiones por la idea de panóptico y de vigilancia de la disciplina. También Foucault (2001, p. 379-380) tenía razón acerca del papel de la vigilancia en las sociedades modernas: “es una cuestión que ahora es aún más importante dado el impacto creciente de las tecnologías de la información y la comunicación.

#### **4. El estudio de la práctica administrativa desde la perspectiva de la Filosofía de la Ciencia**

Una forma de acercarse al fenómeno administrativo y la práctica administrativa lo constituye la aproximación desde el realismo externo de Searle (1997) y el realismo perspectivista Gierre (1999).

Un aspecto que Searle (1997) considera de gran importancia es el referido a lo que él denominó como la ‘tesis de la relatividad conceptual’. Esta tesis sugiere la posibilidad de un número indefinidamente grande de diversos sistemas de representación para dar cuenta de las experiencias. Considera que cualquier sistema de denominación y/o de clasificación para describir el mundo es convencional. Es decir, las prácticas administrativas se desarrollan desde determinado sistema de denominación y/o clasificación que mejor se ajuste a la reducción del desconocimiento e incertidumbre y consecuentemente al logro de objetivos organizacionales.

Ahora bien, esas categorías de uso convencional se expresan simbólicamente permitiendo la comunicación (cuyas funciones son: intercambiar ideas, opinar, peticionar o conducir los actos prácticos de la vida) por medio de actos de habla que deben expresar determinados fines (Serianni, 1991).

Siguiendo el orden de ideas, se plantea que al menos se pueden producir tres actos simultáneos: una secuencia de símbolos

6 Según Giddens (2001), el panóptico fue el nombre que le dio Jeremy Bentham a la prisión ideal que intentó vender en varias ocasiones al gobierno británico.

con un orden sintáctico determinado y referidos a un objeto (acto locucionario), una acción que modifica las relaciones entre los participantes (acto ilocucionario), y cuando la eficacia de la comunicación resulta de su efecto práctico sobre el interlocutor (acto perlocucionario). Es decir, para que las prácticas administrativas sean consideradas como tales, es necesario que tengan una expresión en términos de lengua, lo cual incida sobre las opiniones de los interlocutores y permita a los actores sociales desenvolverse dentro de su contexto simbólico, enmarcados en sus procesos de objetivación y naturalización.

Lo anterior sugiere que en las organizaciones no solamente existen personas –por ejemplo, gerentes o colaboradores (subordinados)– existen otros interlocutores en donde prevalece la diferencia y una interacción simultánea de enunciados. El intercambio de significados y enunciados (opiniones, propuestas o puntos de vista) implica que quien recibe responde usando palabras legitimadas por otros bajo la forma de parodias, comentarios, chisme de oficina, rumores, paráfrasis y que podría devenir en palabra propia de acuerdo al énfasis de la construcción gramatical o el tono en que se emite.

Es decir, el desempeño de la organización será una combinación de convergencias y divergencias cada vez que deba asumir desafíos y que se canalizará de diversas maneras. No obstante, como se verá más adelante, la organización puede convertirse en un campus en donde existe la posibilidad de que las reglas de entrada, permanencia y salida estén signadas por diversas formas de monologismo o los esfuerzos por cancelar la otredad.

Siguiendo el orden de ideas, si las prácticas administrativas que conforman el proceso administrativo son construidas socialmente, una forma de ser abordadas es transitando el denominado realismo perspectivista (constructivo) de corte naturalista de Giere (1999).

El compromiso de Giere (1999) con el naturalismo no se presenta bajo la forma de una teoría sino de un programa, que entiende el conocimiento científico como un modelo teórico o representación primaria de los objetos en la ciencia. Tales objetos son, según Giere (1999, p. 5): "...objetos abstractos, entidades imaginarias en las cuales sus estructuras pueden ser o no similares a determinados aspectos de los objetos y procesos en el mundo real".

Para el autor antes citado, las denominadas leyes de la naturaleza son ambigüedades en la práctica actual de la ciencia. Más bien puede hablarse de principios, reglas generales que ayudan a la construcción de modelos. Dentro del modelo, por lo tanto, las proposiciones son verdaderas; sin embargo, no son proposiciones que den cuenta del mundo. Con respecto al aspecto empírico, Giere (1999, p. 6) sugiere: “El ajuste entre la proposición y el denominado mundo real es parcial e imperfecto. No hay tal cosa como un modelo perfecto, completo en todos sus detalles”. En consecuencia, para este autor es posible el realismo sin la verdad.

De esta manera, al abandonar la búsqueda de la verdad, por medio de la verificación, el recurso empleado para expresar la noción de realismo es la idea de representación. En este sentido, el teórico citado expresa: “En lugar de usar la representación lingüística de «El gato está sobre la alfombra», yo sugiero comenzar con un mapa de carreteras” (Giere, 1999: 25). Para este autor, un mapa puede contener mucho de los aspectos necesarios para entender cómo la ciencia y los científicos representan el mundo. Admite que no existe un mapa universal que muestre si alguna proposición es verdadera o falsa. Además, observa en esta metáfora una serie de ventajas: Puede ser más o menos exacta o detallada, tener una gran o pequeña escala, su construcción requiere una gran dosis de convencionalismo y su poder representacional puede ser comprobado por cualquiera con competencias pragmáticas.

Un aspecto que el referido autor resalta, en su modelo perspectivista de la ciencia, es la aceptación de que las representaciones científicas pueden ser construidas socialmente, pero expresa también que las representaciones socialmente construidas pueden ser descubiertas con la finalidad de ofrecer un buen cuadro de determinados aspectos del mundo.

Otro elemento de vital importancia en el realismo perspectivista de Giere (1999) es el concepto de ‘decisiones cruciales’. Con este concepto indica que las afirmaciones acerca de experimentos cruciales serán formuladas dentro de un conjunto de juicios humanos, construidos por individuos o grupos con competencias para realizar juicios. El autor consideraba que los científicos eran los llamados a realizar esas decisiones cruciales. Sin embargo, en la cotidianidad, las personas de alguna manera realizan decisiones cruciales, aunque no estén revestidas de la autoridad que de la institucionalidad científica.

En consecuencia, desde el punto de vista de Giere (1999), el realismo perspectivista se distancia tanto del empirismo lógico como del relativismo sociológico; ambos, según el autor, de alguna u otra manera evaden el rol genuino de las representaciones como imagen de la ciencia. Desde el momento que las imágenes no podrían literalmente ser verdaderas o falsas, se evita tener que realizar preguntas acerca de la naturaleza de la verdad. Lo anterior permite desarrollar una versión naturalista de la teoría de la ciencia la cual vaya a la búsqueda de modelos que podrían genuinamente representar el mundo real.

Así, la administración no es solamente la ciencia que estudia el fenómeno administrativo bajo la óptica del proceso administrativo; se puede y deber intentar elaborar otras aproximaciones teóricas y metodológicas, compatibles con teorías psicológicas, sociales, éticas o económicas y sujetos permanentemente a evaluación crítica.

En resumen, aunque las perspectivas de Searle (1997) y Giere (1999) privilegian el estudio en las ciencias fácticas, su aplicación en las ciencias sociales es justificada; debido a que las personas pueden seleccionar entre alternativas posibles y aceptables un determinado derrotero. No obstante, si bien las representaciones ayudan a crear un marco para la realización de prácticas sociales, éstas cambian en función de los comportamientos y prácticas de las personas.

## **5. La práctica administrativa desde la perspectiva de Pierre Bourdieu**

Se debe aceptar con Giere (1999) que las representaciones pueden ser mapas que sirven para dar cuenta de procesos y prácticas sociales. Sin embargo, es necesario subrayar algunos aspectos capaces de atentar contra la idea de representación como mapa de ruta. En primer lugar, el grado de convencionalismo en la práctica social y específicamente en la práctica administrativa es parcial, mientras que en los mapas es mucho mayor. En segundo lugar, los símbolos presentes en los mapas son más estables que en las representaciones aunque el objeto de representación sea el mismo. En tercer lugar, la expresión lingüística de una práctica social generada en los espacios organizacionales no es necesariamente más asertiva. En cuarto lugar, la escala de medición en un mapa corresponderá al carácter extensivo de la mane-

ra particular en la cual se desarrollan las cosas en una organización, cuyos límites no son precisamente bien definidos.

En el sentido antes expuesto, para Bourdieu (1996, p. 135): “El mundo social puede ser dicho y construido de diferentes modos según diferentes principios de visión y división”. Así, las prácticas administrativas para Giere (1999) se plasman en un mapa y para Bourdieu (1996) están encuadradas dentro de lo que él denominó como *habitus*<sup>7</sup> y *campus* (de ahora en adelante campo). Para Bourdieu (1996, p. 134) el *habitus* es:

... a la vez un sistema de esquemas de producción de prácticas y un sistema de esquemas de percepción y de apreciación de las prácticas. Y, en los dos casos, sus operaciones expresan la posición social en la cual se ha construido. En consecuencia, el *habitus* produce prácticas y representaciones que están disponibles para la clasificación, que están objetivamente diferenciadas; pero no son inmediatamente percibidas como tales más que por los agentes que poseen el código, los esquemas clasificatorios necesarios para comprender su sentido social.

En otras palabras, el *habitus*, desde el punto de vista del sujeto, es un conjunto de esquemas clasificatorios, socialmente condicionados y que dependen del contexto social. Esas condiciones de existencia están constituidas por prácticas que, a su vez, están conformadas por configuraciones sistemáticas de propiedades que expresan sistemas de valores diferenciales.

Asimismo, según Bourdieu (1996, p. 135) los actores sociales: “[...] son capaces de ver la relación entre las prácticas o las representaciones y las posiciones en el espacio social. Así, a través del *habitus*, tenemos un mundo del sentido común [...]”. Además el espacio social, gracias a la presencia de actores sociales con propiedades diferenciales (con poder de diferenciación) y ligados sistemáticamente, da lugar a grupos de interacciones de diferente categoría y que responden a diferentes principios de visión y división. De esta manera las prácticas sociales no se presentan como

7 Para Bourdieu (2001), el *habitus* son estructuras constitutivas de un “entorno”, son lo que él denomina como “regularidades asociadas”, que constituyen un sistema de disposiciones duraderas de acciones organizadas por actores sociales y son estructuras estructuradoras que funcionan como estructuras estructurantes de prácticas sociales.

totalmente estructuradas y, por lo tanto, son capaces de imponer a todos los actores sociales los principios de su construcción.

En resumen, el concepto de *habitus* en Pierre Bourdieu implica:

- Que las percepciones no son libremente motivadas. El autor además agrega que el *habitus* se adquiere inconscientemente, pero no es el inconsciente en el sentido freudiano. No es mecánico o espontáneo, debido a que no está estructurado según una lógica de referencia a un fin.
- Proviene de un proceso de inculcación que transforma lo cultural en natural. En tal sentido, el autor señala que en el proceso de inculcación se genera un *habitus* primario proveniente del entorno familiar (disposiciones duraderas y no inmutables que condicionan la adquisición de nuevas disposiciones y la realización de prácticas), un *habitus* secundario (que se constituye en la escuela) y un *habitus* de clase (es el *habitus* individual que refleja el del grupo).
- La transferibilidad del *habitus* da origen a un principio generador de prácticas y de enjuiciar las prácticas sociales que permiten actuar al *habitus* en el tiempo. Por lo tanto, ante situaciones cambiantes en el contexto social, se produce el efecto *histéresis*. Es decir, aunque desaparezcan las condiciones objetivas que permitieron reproducir prácticas socialmente válidas, se produce un desajuste (*décalage*) entre el principio que permitió enjuiciar las prácticas pretéritas y el contexto presente.
- Existe un conjunto de disposiciones perdurables que adaptan las percepciones, pensamientos y acciones de los actores sociales a determinadas situaciones.
- Tales disposiciones afectan y estructuran diferentes campos de actividad. Esto ocurre debido a que las propiedades diferenciales de los actores sociales distribuidos en el espacio social se expresan en signos distintivos y signos de distinción. Por lo tanto, el espacio social es de carácter simbólico en donde se pueden presentar consensos o disputas simbólicas.

La práctica administrativa, por excelencia, comprende un conjunto de prácticas (ademanos, actitudes, comportamientos, alianzas, léxico) que se inculcan y reflejan al grupo de pertenencia (formal/informal) dentro de la organización (empresa). Las organizaciones tienen mecanismos de transferibilidad (entrenamiento laboral, reuniones sociales, entre otras estrategias) del *habitus*

que facilitan el enjuiciamiento de las prácticas esperadas en el tiempo y facilitan su vigencia en el tiempo.

Con referencia al escenario donde opera el *habitus*, Bourdieu (1996) lo denomina *campus*. El *campus* son los espacios de juego históricamente constituidos con su estructura de actores, relaciones, instituciones específicas y leyes de funcionamiento. Bourdieu (2001) subdivide el espacio social en un conjunto de campos (microcosmos) vinculados por sistemas de relaciones y sistema de posiciones. En forma resumida, el campo social se estructura y funciona de la siguiente manera:

- Está conformado por espacios estructurados de posiciones de un conjunto de actores sociales (agentes) con una situación actual y potencial. En la sociedad existirán tantos *campus* como áreas de la cultura humana (se habla de un *campus* científico, literario, económico o político, entre otros).
- Por otra parte, dentro de cada *campus* existen grupos que: "... tienen sus dominantes, y sus dominados, sus conservadores y su vanguardia, sus luchas subversivas y sus mecanismos de reproducción" (Bourdieu, 1996: 143). Es decir, los actores sociales compiten con su capital (económico, político, social, cultural o simbólico) para establecer las reglas y códigos que aseguran la posesión y acceso al capital o poder que regulan al campo. Además, el autor utiliza la metáfora del mercado para detallar el tipo de actores involucrados. Por una parte se encuentran los productores, consumidores y mediadores que representan las instancias de consagración y legitimación específica del campo.
- El control sobre las formas de capital, reglas de juego y/o códigos permite establecer las normas de adhesión y poder motivador (*investissement*) que impulsan la acción. Se trata de una participación de un juego estratégico. De esta manera, cada *campus* engendra su interés (*illusio*) que le es propio y cada interés es la condición de funcionamiento del campo. Es decir, que los actores sociales dentro de un campo determinado están de acuerdo que lo ocurrido dentro del campo tiene sentido y sus apuestas como jugadores son importantes. Por lo tanto, los actores estarán dispuestos a luchar dentro del *campus* por lo que en ese campo se lucha y obtener beneficios (que pueden ser de carácter económico o simbólico).

- Cada *campus* se organiza según el capital obtenido por las personas y/o grupos que lo componen en forma coaligada o no en luchas anteriores y que orienta la estrategia de los actores comprometidos. Es decir, dentro de cada *campus*, los actores sociales cuentan con diferentes formas de capital de tipo económico (bienes y servicios), cultural (conocimiento adquirido por medio del sistema educativo) o simbólico (a través del prestigio y la credibilidad).
- En cada *campus* se presentan tensiones y luchas de poder por la distribución de las formas de capital y las prácticas sociales adecuadas. Tales tensiones, en algunos momentos, pueden favorecer a alguno de los actores involucrados y desfavorecerlo en otra ocasión. Sin embargo, la acumulación de capitales simbólicos, políticos o económicos favorecerá a quien haga mejor uso de ellos. Lo anterior es así porque el campo es el escenario de luchas destinadas a conservar o transformar ese campo de fuerzas. En él, los que han acumulado más capital adoptan estrategias de ortodoxia y los que poseen menos capital tratan de aplicar estrategias de herejía (Gutiérrez, 2002). En otras palabras, en cada *campus* existen agentes poseedores mayoritarios del capital, además de agentes autorizados a emplear el capital del agente principal y un conjunto de agentes más o menos separados que compiten por la posesión del capital.
- Según Gutiérrez (2002), para que funcione el *campus* se requiere gente que esté dispuesta a intervenir en el juego que es propio del campo y esté dotada del *habitus* (conocimiento y reconocimiento de las leyes inmanentes, y crea en el valor de lo que en el campo está en juego). La creencia no es voluntaria, sino de una adhesión inmediata e incondicional.
- Por lo antes expuesto, el *campus* es dinámico. En él se producen constantes definiciones y redefiniciones de las relaciones de las fuerzas entre los actores comprometidos en el juego. Es decir, a medida en que los actores sociales modifican parcial o sustancialmente sus representaciones sociales, también cambiarán el sentido en que interactúan las diversas fuerzas comprometidas dentro del *campus*.
- Los límites entre los diferentes *campus* sociales son de carácter legal o con barreras de entrada explícitas o tácitas. Por ejemplo, Bourdieu (2001) sugirió la posibilidad de relaciones entre el *campus* social y el *campus* del poder, debido a que

este último es el lugar en donde las relaciones de fuerzas de diferentes formas de poder luchan por el principio de “dominación dominante” (Bourdieu, 2001) o de dominación legítima.

Dentro de la organización existe una serie de agentes (actores) con una situación actual (gerentes, empleado o secretaria) y personas que tienen una situación potencial con expectativas de ascenso o en riesgo hasta de abandonar la organización. Además, dentro de la empresa se conforman grupos, unos con el poder de dirigirla (liderazgo/autoridad) y otro grupo que debe, de la mejor manera posible, aceptar las disposiciones vigentes. El grupo dominante, gracias a la acumulación de algún tipo de capital, es quien ejerce el dominio.

Siguiendo el orden de ideas, el capital acumulado por determinados grupos dentro de la organización puede ser de orden simbólico o de tipo económico. Ese dominio se materializa en la posibilidad de establecer reglas (normativas, códigos de conducta formales o informales o políticas de personal) que obliga al resto de los miembros de la organización a adherirse y finalmente aceptarlas. Este poder le permite al grupo dominante conducir la organización. Sin embargo, hay una tensión porque quienes no detentan las posiciones efectivas de mando y desean hacerse con el poder. De esta manera, la institución de alguna manera pasa por etapas de cambio de grupos dominantes, reglas, políticas en un marco de cambios del entorno de los negocios.

Así, las organizaciones transitan de una narrativa a otra, de conversión de un discurso no oficial en un discurso oficial sobre la base de las nuevas representaciones sociales y estructuras de percepción y evaluación vigentes. Este proceso, según Bourdieu (1999) se desarrolla por medio de los que él denominó “inculcación simbólica” o de “impregnación gota a gota”. De esta manera, el discurso oficial adquiere un poder simbólico oficial.

En conclusión, las ‘relaciones de poder’ tienden a reproducirse en las ‘relaciones de poder simbólico’. El ejercicio del poder se obtiene mediante la acumulación, como dice Bourdieu (1999), títulos de propiedad simbólica. Esos títulos no solamente otorgan derechos, ventajas o reconocimientos sino que acrecientan el capital simbólico del grupo y refuerzan la eficacia simbólica del poder simbólico establecido.

## **Reflexiones finales**

Bunge (1999) advierte que la ciencia administrativa adquiere un estatus de ciencia<sup>8</sup>, cuando saca provecho de la Psicología, Sociología, Economía y Política, respondiendo a interrogantes tales como: a) ¿Es inevitable que las organizaciones autogestionarias y por tanto jerárquicas sean incompatibles con la autonomía moral? b) ¿El éxito o fracaso de una organización se debe a una administración apropiada o las circunstancias favorables de la sociedad? c) ¿Cuál es el instante crucial en que se establece el éxito o fracaso de una organización, se debe a la suerte o la buena gestión? d) ¿Se vale la investigación de mercado, la investigación de operaciones de los conceptos del mundo real o enfatiza alguna filosofía antirrealista? e) ¿Es la búsqueda de la ganancia la única meta de la administración? y f) ¿Cuál es la influencia de la teoría general del equilibrio microeconómico en la gestión concreta de las organizaciones?<sup>9</sup>

En otras palabras, el investigador en las ciencias administrativas se debe interrogar acerca de cómo es el proceso adminis-

- 8 Para Bunge (1999, p. 323): “Esta disciplina estudia las maneras de mantener, reparar, mejorar o reemplazar sistemas (por ejemplo, fábricas, hospitales y escuelas) y procesos (por ejemplo, la manufactura, la atención de la salud y la educación) sociales existentes; y diseña o rediseña unos y otros para afrontar problemas sociales (por ejemplo, la desocupación masiva, las epidemias y el delito)” (1999: 323). A diferencia de la ciencia, que estudia y modela el mundo, la tecnología idea maneras y modelos para cambiarlo de la manera más eficiente para bien o para mal. Es decir, los científicos enfrentan problemas epistémicos y los tecnólogos problemas prácticos. Para Bunge (1999), los tecnólogos sociales estudian problemas sociales y recomiendan soluciones y acciones.
- 9 Según Bunge (1999) la teoría general del equilibrio adolece de insuficiencia para atender los problemas concretos de las organizaciones, porque: 1) no ataca las imperfecciones del mercado o lo hace de manera limitada; 2) no ataca, desde el punto de vista teórico de manera convincente, la obsolescencia tecnológica, la obsolescencia organizacional, la resistencia al cambio y los cuellos de botellas productivos; 3) no es capaz de generar mecanismos para supervisar, alentar, coordinar y alentar el aprendizaje, ver y evaluar las oportunidades de mercado, repasar las disfunciones, negociar y escuchar reclamos y el aliento de la cooperación.

trativo, no como debería ser dicho proceso. En este sentido la perspectiva del realismo externo de Searle (1997), del realismo perspectivista de corte normativo de Giere (1999) y el encuadre de la organización en un contexto *habitus-campus* Bourdieu (1996, 1999 y 2001), denominado estructuralismo constructivo, pueden dar cuenta de los procesos que se presentan en las organizaciones tales como las sociedades anónimas, las sociedades de responsabilidad privada, empresas de producción social (directa o indirecta), organizaciones comunales dedicadas a la producción de bienes y servicios y organizaciones en general públicas y privadas.

El realismo externo, parte de la idea de la existencia de un número indefinido de sistemas de representación para dar cuenta de las variaciones que se presentan en el proceso administrativo. Es decir, una teoría implica una forma general de describir el funcionamiento de determinado entorno organizacional; pero en lo concreto, las prácticas administrativas provienen de un conjunto de convenciones (acuerdos, pactos o políticas). Así, las categorías administrativas se expresan simbólicamente permitiendo la comunicación por medio de actos de habla que deben expresar determinados fines.

En el caso del realismo perspectivista de corte normativo de Giere (1999), el conjunto de prácticas administrativas pueden ser descubiertas y representadas mediante esquemas socialmente construidos y sujeto a modificaciones. Además, al introducir la idea de “decisiones cruciales”, en la que en la investigación las afirmaciones serán formuladas dentro de un conjunto de juicios humanos, construidos por individuos o grupos con competencias para realizar juicios.

Con el estructuralismo construccionista de Bourdieu (1996, 1999 y 2001), se admite que el proceso administrativo está inserto en un determinado proceso social, el organizacional. De esta manera, la perspectiva de Bourdieu trasciende consideraciones de orden empírico, el normativismo o la heterogeneidad de planteamientos. Además, es capaz de dar cuenta de las consideraciones de orden ideológico que subsiste dentro de las corporaciones y la administración pública.

Ahora bien, desde el punto de vista metodológico, los principios administrativos, según Bunge (1999) no son ni leyes y tampoco hipótesis, son reglas sociotécnicas. Según el autor, no son leyes, porque los principios se pueden modificar; aunque no arbi-

trariamente, ya que deben ser compatibles con leyes pertinentes y con el derecho de las personas. No se consideran hipótesis, porque los principios prescriben lo que debe hacerse y las hipótesis son una forma de dar cuenta de algo que se va a describir. Por tanto, los principios administrativos difícilmente se les pueden considerar como base de teorías.

Son reglas sociotécnicas, porque: a) están sujetas a prueba empírica; b) son compatibles con teorías económicas, políticas, psicológicas o sociales; c) deben y son susceptibles de revisión periódica, debido al contexto temporal o especial; y d) como norma, solo hay que aceptar, según Bunge (1999), principios administrativos científicos complementados con *desiderátums* prácticos y morales.

## Referencias bibliográficas

- BOURDIEU, P. (1996). **Cosas Dichas**. Barcelona: Editorial Gedisa, S. A.
- \_\_\_\_\_. **¿Qué significa hablar?: economía de los intercambios lingüísticos**. Madrid, España: Akal ediciones.
- \_\_\_\_\_. **Poder, Derecho y Clases Sociales**. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer, S. A.
- BROWN, W. B. y MOBERG, D. (1996). **Teoría de la organización y la administración: enfoque integral**. México D. F.: Limusa Noriega.
- BUNGE, M. (1999). **Las ciencias sociales en discusión: una perspectiva filosófica**. Buenos Aires: Editorial Sudamericana. Título original en inglés: *Social Science under debate*.
- CARDONA, C. (2007). **Fundamentos de Administración**. Quinta reimpresión. Santa Fe de Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- DUBRIN, A. J. (2000). **Fundamentos de Administración** (5ª ed.). México, D. F.: International Thompson.
- FOUCAULT, M. (1997). **Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión** (26ª ed.). Nueva criminología. México, D. F.: Siglo XXI editores, S. A. de C. V. Título original en francés: *surveiller et punir*.
- GIDDENS, A. (2001). **Sociología**. Madrid: Alianza Editorial, S. A. Título original en inglés: *Sociology*.
- GIERE, R. (1999). **Science without laws**. The University of Chicago Press.
- GULICK, L. (1937). **Science Volumen in Public Administration**. New York: Institute of Public Administration.

- GUTIÉRREZ, A. (2002). La lógica del juego. La noción de campo en la perspectiva de Pierre Bourdieu. Revista **Trayectorias**. Año 4, No. 10. Septiembre-Diciembre. Santa Fe de Bogotá D. C. pp. 9-19.
- HELLRIEGEL, D. y SLOCUM, JW. (1998). **Administración** (7ª ed.). México, D. F.: International Thompson.
- KOONTZ, H. y WEIRICH, H. (2004). **Administración: una perspectiva global** (12ª ed.). México, D. F.: McGraw Hill.
- LÓPEZ MAS, J. (2008). Introducción al estudio del estatus epistemológico de las ciencias administrativas en Mario Bunge. **Gestión del Tercer Milenio**, Vol. 11. No 22, Lima, diciembre (Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM), pp. 11-17.
- MÜNCH, L. (2006). **Administración y estilos de gestión. La clave de la competitividad**. Primera reimpresión. México, D. F.: Editorial Trillas, S.A. de C. V.
- ROBBINS, S. P. y COULTER, M. (2000). **Administración** (6ª ed.). México, D. F.: Prentice Hall.
- SCHERMERHORN, Jr. J. R. (2002). **Administración**. México: D. F.: John Wiley & Sons.
- SEARLE, J. (1997). **La construcción de la realidad social**. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica, S. A.
- STONER, J. y WANKEL, C. (1989). **Administración** (3ª ed.). Naucalpán de Juárez: Prentice-Hall Hispanoamericana, S. A.
- TOWNLEY, B. (1991). Foucault, power/knowledge, and its relevance for human resource management. *Academy of Management Review*, Vol. 18. No. 3. 518-545.
- VAARA, E. y KAKKYRI-KNUUTILA, M. (1999). **Critical epistemological issues in strategic management studies: Towards reflective pragmatism?** Helsinki: document presentado en la Critical Management Studies Conference. pp. 33.
- WEBER, M. (1977). **Economía y Sociedad: Esbozo de una Sociología comprensiva**. Tomo I. Tercera reimpresión. México, D. F.: Fondo de Cultura Económica. Título original en alemán: *Wirtschaft un Gesellschaft Grudriss der Verstehenden Soziologie*.