



Etnomarketing, clave para la comprensión del cliente en escenarios críticos

María Alcalá*
Marilene Huerta**

Resumen

El propósito de esta investigación es realizar un análisis del etnomarketing como tendencia en escenarios de globalización de mercados, asimismo, sustentar doctrinalmente la razón por la cual algunas empresas optan por la investigación de mercado, cautivando por medio de datos demográficos, culturales a sus públicos de interés. La metodología utilizada es la documental, donde se consultaron autores como: Callejo (2010), Páramo (2012), Vélez y Hardy (2009) entre otros, concluyéndose que la cultura sería un factor para procesar los cambios ocurridos en el mundo, igualmente, la necesidad de una formación antropológica y sociológica para quien desarrolle actividades de mercadeo y que los programas en esa área concuerden con la realidad étnica, fenomenológica y los procesos de consumo de la propia cultura.

Palabras clave: etnomarketing, clientes, escenarios críticos.

* Economista, Magíster Scientiarum en gerencia de empresas, mención: Gerencia de mercadeo, Doctora en ciencias gerenciales, con más 12 años de experiencia en la formación de profesionales universitarios y trayectoria tanto en la empresa pública como privada. Investigadora con publicaciones en las áreas: pensamiento estratégico, imagen corporativa, economía, ciencia y tecnología. E-mail: macrialcala@gmail.com

** Licenciada en administración, Magíster en Gerencia de empresas, Doctora en ciencias gerenciales de la Universidad Rafael Beloso Chacín. Profesional con amplia trayectoria en la administración pública, Docente universitaria y funcionario de la Gobernación del estado Zulia, con publicaciones en las áreas: pensamiento estratégico y gerencia. E-mail: marilenehuerta@hotmail.com

Ethnomarketing, A Key to Understanding the Client in Critical Scenarios

Abstract

The purpose of this research is to analyze ethnomarketing as a tendency in market globalization scenarios and to support doctrinally the reason that some companies opt for market research, capturing their public of interest through demographic and cultural data. The methodology is documentary; authors such as Callejo (2010), Páramo (2012), Vélez and Hardy (2009), among others, were consulted. Conclusions are that culture would be a factor for processing the changes occurred in the world; likewise, there is a need for anthropological and sociological training for those who develop marketing activities; and that programs in this area should agree with ethnic and phenomenological reality and with the consumer processes of the culture itself.

Key words: ethnomarketing, clients, critical scenarios.

Introducción

En esta sociedad globalizada donde lo común es la estandarización de los productos para disminuir costos en la procura de economías de escala, surge una nueva tendencia dentro de las posibles estrategias mercadotécnicas, la cual es representada por la corriente del etnomarketing; este constructo teórico permite condensar todos los elementos del marketing con las dimensiones referentes a la etnografía.

Siguiendo este orden de ideas, este trabajo de investigación permite plasmar teóricamente cómo abordar el mercado por medio de técnicas combinadas para llegar al conocimiento de las necesidades del cliente, de acuerdo con sus características etnográficas, lo cual logra, de alguna manera, iniciar el proceso de respuestas necesarias para cautivar un mercado con rasgos culturales que definen sus hábitos de compra.

En este sentido, en el primer apartado se plantea la complejidad de los escenarios de la sociedad actual y cómo el etnomarketing podría ser una respuesta; siguiendo en la indagatoria teórica, se presenta la comprensión del cliente y su entorno cultural. Igualmente, en un tercer apartado, se toma la referencia de la cultura como un reflejo de las organizaciones empresariales de las sociedades post-contemporáneas. Asimismo, se expone la

interdisciplinaria en los estudios gerenciales del etnomarketing y las características de una sociedad de consumo en escenarios de crisis.

1. Fundamentación teórica

1.1. Etnomarketing, respuesta a la complejidad de escenarios críticos

Se debe tomar en cuenta que en estos estudios se suman las metodologías propias de estudios etnográficos, métodos concienzudos, como entrevistas a profundidad, observación participante y no participante, grabaciones que registran a consumidores e intermediarios en sus hábitos naturales de consumo. Asimismo, como lo afirma Vélez y Hardy (2009), esta disciplina proveniente del método etnográfico de la antropología cultural, se constituye en una herramienta estratégica de las organizaciones modernas para comprender los asuntos del mercadeo.

Ahora bien, en la actualidad, estas organizaciones se mueven en escenarios fluctuantes, versátiles, que exigen que su potencial humano, y en especial su capital gerencial, se planteen diversas estrategias de acción mercadotécnicas al momento de presentarse situaciones de crisis que afectan la mentalidad del consumidor y, por ende, la rentabilidad empresarial. De allí que se analice en esta investigación la inserción pertinente del etnomarketing en escenarios críticos, donde los involucrados deberán adecuarse a un entorno cambiante que pudiera reducir las posibilidades del consumo.

De acuerdo con Rao (2006), la etnicidad es aceptada como un concepto adaptable y dinámico de la cultura, pues puede cambiar en una larga escala de indicadores económicos, políticos, sociales y demográficos.

Igualmente, el autor antes citado insiste en que algunos rasgos culturales tienden a ser más susceptibles a las presiones culturales que otros; por tanto, se distingue entre elementos de base y periféricos de la etnicidad y aunque el entorno pueda modificar algunos patrones de consumo, la cultura de la cual provenga define sus hábitos de compra, hecho vital para los mercadólogos.

1.2. Etnomarketing, columna vertebral en la comprensión del cliente y su entorno cultural

El marketing, como expresión de una cultura determinada, tiene que ser visto desde una óptica más antropológica y social, citando a Mowen y Minor (1998), según lo refiere Páramo (2009), quien afirma que desde esa perspectiva es donde las creencias, los valores, las tradiciones de los agentes participantes son las que determinan el comportamiento de los individuos, que como seres culturales participan en los procesos de intercambio que, a su vez, sirven como precondition para su implementación.

Siguiendo con Páramo (2009), el estudio profundo y detallado de los factores determinantes del comportamiento de los seres humanos, involucrados en el proceso de marketing, pueden significar los verdaderos aportes de la antropología cultural y sus métodos etnográficos, siendo los principales elementos en la concepción e implementación del mercadeo en un contexto determinado.

Así, se infiere de lo planteado que la figura del etnomarketing puede constituirse en una pieza clave de resolución de divergencias sociales, políticas, económicas, pudiendo transformarse en la más clara expresión de un encuentro cultural de varios mundos que bien vale la pena explorar en su diversidad a fin de comprender la profundidad de sus propias complejidades.

De un lado, aparecen los antecedentes históricos y sociales, prefijados, que traen consigo tanto el consumidor como el empresario y, por el otro, emergen con fuerza cambios trascendentales en las tradiciones y las costumbres propias del segmento del mercado, en algunos casos devenidas de escenarios críticos, en el que todos van a encontrarse en busca de la satisfacción de quienes, consciente o inconscientemente, toman parte en los intercambios planificados por las organizaciones.

En este sentido, las ventajas de aproximarse al marketing con esta perspectiva cultural en mente, como lo afirma Peñalosa (2000), citado por Páramo (2009), son bastante plausibles, pues conciben la exploración de esta área del conocimiento, de forma más completa las dimensiones culturales, tomando a los sectores o públicos de interés como unidades de análisis.

A la vez, se convierte en un método de investigación de mercados, para el conocimiento de sus fines, necesidades, expectativas y deseos; además, en una fuente de significación en los planes

de consumo, considerando los efectos vividos por el desarrollo de la actividad del mercado sobre los profesionales del área.

Con lo planteado, se deduce que a través de la figura del etnomarketing es posible intervenir los espacios culturales del individuo, sus entornos problema, los cambios devenidos de situaciones económico-sociales diversas, mediante la incursión de nuevas ideas que canalicen la mente del individuo en sus planes de consumo, guiando sus propias convicciones u orientaciones de adquisición e intercambio de productos y servicios.

1.3. Las organizaciones empresariales como extensiones de la cultura y los valores de las sociedades post-contemporáneas

En los entornos societarios, una crisis económica aparece como uno de esos momentos en los que los ciudadanos pueden plantearse su vinculación con el consumo, en la medida que de acuerdo con las transformaciones dadas quedan afectados sus ingresos; llegando a una modificación de la estructura y distribución de los gastos propios. Vale decir, se produce una especie de auto reflexión sobre su actuación como consumidor, en un escenario donde la capacidad adquisitiva ya no es la misma, habiéndose modificado los niveles de ingreso del individuo, entre otras condiciones posibles de cambio.

Lo planteado se infiere de la expresión de Callejo (2010), quien advierte que en una sociedad reflexiva, como se dibuja la presente, cabe esperar también su estrecha vinculación con el consumo, y tal vez, el surgimiento de una visión crítica sobre esa relación. En opinión del autor citado, parece que ello dependerá en buena medida de la propia relación causal que los sujetos atribuyan al consumo con la génesis de la crisis económica.

Esta cuestión tiende a producir interpretaciones morales, en la medida que un mal (crisis) es atribuido a un origen del mal (consumo o lo que sea), donde las relaciones causales se transforman en atribuciones de culpabilidad. En este sentido, las investigadoras opinan que pareciera mostrarse un escenario social en el cual el hombre debe recapacitar sobre su propio comportamiento consumista, determinado sus excesos y la necesidad de su adecuación a los cambios socio-económicos suscitados.

A la luz de la doctrina del marketing y el análisis de campo, se infiere la inquietud sobre, si la actual crisis económica en diversos entornos mundiales alumbrará otra concreción de la so-

ciudad de consumo, un nuevo modelo; es decir, si con el transcurrir del tiempo, los individuos de diferentes estratos económicos se adhirieron a un determinado *modus operandi*, devenido de la misma exigencia social, pero que hoy ha visto mermada su condición adquisitiva, por lo cual deberá asumir la criticidad en el consumo.

Ello conduciría, a su vez, a otra reflexión sobre el significado del concepto modelo de consumo, a sus dimensiones; a su pertinencia en los cambios sociales producidos en la evolución de los tiempos. De hecho, desde distintos enfoques, se destacan transformaciones en algunas de estas nuevas alternativas básicas de inversión, que realmente modifican el comportamiento del consumidor a través de la inclusión de nuevas alternativas que intentan persuadir a un público meta ya adherido a los planes de penetración en el mercado por parte de los agentes publicitarios.

Entonces, es común implementar estrategias mercadotécnicas de descuentos, con la finalidad del aumento de la racionalidad en el consumo. No obstante, destaca Callejo (2010) que siempre la racionalidad tiene un límite en la mágica sociedad de consumo, con la inclinación de convertir, a través de un proceso de racionalización discursiva, los comportamientos del propio consumidor, que necesita justificar su conducta ante la adquisición de productos y servicios en un escenario complejo.

A la vez, se plantean los cambios de espacios: la venta en Internet, cuya innovación ha permitido canalizar las acciones de consumo, pero a un segmento determinado de mercado, aquel que tenga las posibilidades de adquisición por esa vía con la consiguiente tramitación que la misma acarrea y para la cual se debe estar dispuesto.

Igualmente, se plantean los cambios de tiempo, los cambios de temporalidad en el consumo, atribuidos estos a la ingente ocurrencia de procesos, de distintos eventos que modifican su comportamiento. Es así como el hombre se ha vuelto más a la adquisición de productos y servicios que aumenten su calidad de vida, que le proporcionen bienestar, placer, estatus, debiendo adecuar sus niveles de ingreso a las propias exigencias personales, familiares, sociales, con nuevas ideas de consumismo; pero que requieren hoy la penetración en el mercado de otras modalidades en su enfoque, como es el caso del etnomarketing.

No obstante, desde el punto de vista de los comportamientos registrados estadísticamente, considera el autor analizado que es

aún pronto para apuntar interpretaciones para un cambio de modelo de consumo, y menos aún en el de transformación de la sociedad. Sin embargo, hay algunos indicios que pueden tenerse en cuenta: caída del consumo, descenso en el consumo de gasolinas, disminución de las pernoctaciones en hoteles, disminución en la matriculación de automóviles; además del descenso observado en el indicador de confianza del consumidor (CE).

Esto es así, porque la confianza del consumidor pudiera derivar de una plataforma sólida del sistema económico, de un modelo de consumo estable, lo que le aseguraría su capacidad para continuar siendo sujeto de adquisición de productos y servicios. Es en la operacionalización de estos indicadores donde se intenta sintetizar una especie de visión global del consumidor, que aúne su visión de aspectos tanto del mercado laboral, como de la economía nacional y la economía doméstica.

De allí entonces que pueda inferirse con claridad que si lo que se pretende son cambios sustanciales en el consumo, de acuerdo con nuevas estrategias de introducción o penetración al mercado, se requiere conocer el pensamiento del consumidor sobre la historia de la familia: sus lugares de procedencia, ocupaciones anteriores, momento y lugar en los que se conocieron, principales acontecimientos familiares, situación económico-laboral actual: principales cambios producidos, representaciones de la crisis: definiciones, opiniones, expectativas de futuro; variaciones concretas de comportamiento ante la crisis económica en relación con el consumo; representaciones de la situación de la sociedad y, en concreto, del consumo tras la crisis.

Esta investigación de mercado pudiera orientar acciones contundentes en el caso del etnomarketing; sobre todo en estos tiempos donde se está en presencia de un consumidor desconfiado de sus propias capacidades adquisitivas y de una realidad social evidente, quien, en otros tiempos, había asumido un amplio horizonte de consumo.

En este sentido, se plantea la visualización de la crisis como un castigo, en opinión de Callejo (2010), en la pérdida de una realidad consumista, por lo que se plantea la vuelta a un modelo más equilibrado de consumo, más racional, debiendo posicionarse en un nuevo sistema económico, en una estructura social cambiante, donde se debe atender a un consumo razonable en función de valores o principios universales (medio ambiente, solidaridad, atención de necesidades, control de sus expectativas, de sus deseos).

Por otra parte, con respecto a los cambios suscitados en las organizaciones, se considera en este que en los casos en los cuales se produzca una coyuntura empresarial que defina una temperatura laboral subsumida en una época de depresión, creando un ambiente laboral inadecuado al logro de objetivos esenciales, deberán propiciarse transformaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo.

Es así que en tales escenarios de crisis de las empresas e instituciones públicas o privadas, debe destacar el rol de la gerencia y del área de recursos humanos, induciendo un nuevo perfil moral del trabajo, una nueva actitud frente al desequilibrio existente, lo cual pudiera lograrse a través de proyectos de mejora contentivos de acciones estratégicas y tácticas que modifiquen las situaciones dadas.

Así entonces, se requiere la continuidad en el análisis de escenarios críticos (stress test), buscando fiabilidad, seguridad, flexibilidad en las acciones, con el objetivo de tratar de cuantificar el impacto de movimientos extremos de los factores de riesgo existentes en las organizaciones con ocasión de tales entornos problema.

De lo planteado es posible inferir que para las empresas es indispensable adecuar sus procesos de planificación, de comercialización, a los cambios producidos en su entorno de acción, debiendo asumir fórmulas novedosas en los intentos de mercantilización y de penetración del mercado, induciendo al consumidor a nuevas prácticas adquisitivas, pero en la óptica del favorecimiento de las relaciones entre mercadeo y consumo.

Se erige entonces, en el pensar reflexivo de las investigadoras, una nueva concepción del marketing en tiempos de crisis, por lo cual se hace hincapié en el etnomarketing, buscando nuevas estrategias de penetración de mercado, cuyos actores ya no deberán priorizar la satisfacción del consumidor de manera unívoca, sino que el modelo consumista deberá traducir acciones que igualmente sean de beneficio a la organización empresarial, la cual realiza esfuerzos meritorios para darle continuidad al necesario intercambio social de bienes y servicios, buscando sobrevivir en un mercado cada vez más competitivo y voraz.

Se debe hacer énfasis en que en la actualidad se observan conflictos empresariales económicos y de reducción de las utilidades esperadas, por lo cual deben adecuar sus actos a la mejora de su talante de agente impulsor de la oferta, pero sin descuidar

su propio rol, su propia responsabilidad en cuanto a la inversión y rentabilidad de su negocio.

En este sentido, Páramo (2012) destaca que el aporte empresarial no puede brindarse cuando por intentar satisfacer a uno de los agentes demandantes, la empresa se ve obligada a salir del circuito productivo en el cual desenvuelve su actividad. Asimismo, enfatiza que la organización sí satisface al consumidor, pero a condición de que ella alcance sus propósitos organizacionales; de lo contrario, solo arriesgaría su propia existencia.

1.4. La interdisciplinariedad en los estudios gerenciales del etnomarketing

En este apartado debe destacarse la inclusión de la interdisciplinariedad como un aspecto relevante en cualquier área, vale decir, como un tipo de análisis que se requiere para comprender y transformar problemas teórico-empíricos complejos, según lo señalan Vélez y Hardy (2009), quienes afirman que se entiende por complejidad el enfoque que considera y da cuenta de la multifactorialidad y multicausalidad de aquellos problemas que se van a analizar.

Esta complejidad a la cual se hace referencia, alude tanto a la confluencia de diversas situaciones de distinta índole y temporalidad, como al surgimiento de aspectos del problema que no pueden ser imputados a un proceso aislado, disociado, sino a la relación interdefinida que deben mantener entre sí.

De acuerdo con lo descrito cabe ubicar el etnomarketing en esa fase de interdisciplinariedad, en momentos en los cuales las sociedades, por ende, las organizaciones, atraviesan un proceso de cambios generadores de un comportamiento distinto en el consumidor. Así, esta figura deberá estar imbuida de sus propios fundamentos epistemológicos: la etnicidad, el etnoconsumo, la dimensión cultural de los mercados y las culturas organizacionales orientadas al mercado.

De la misma manera, deberán preponderar sus postulados resaltando las tres funciones: comprender consumidores, conquistar compradores, conservar clientes, pero enfocada desde la propia matriz estratégica, precisando las interrelaciones entre el etnomarketing y la organización social, o meramente empresarial; ello, como lo especifica Guber (2001), a la luz de las nuevas tendencias, observando el etnomarketing como un proceso social, el cual debe estar adecuado a los cambios continuos producidos.

La complejidad de las relaciones de los consumidores, las apreciaciones y los métodos tradicionales, resultan insuficientes y se requiere con urgencia el diálogo con otras disciplinas, a fin de enriquecer esos marcos de pensamiento, expone Castro (2006). En este sentido, el *etnomarketing*, proveniente del método etnográfico de la antropología cultural se puede constituir en una herramienta estratégica para entender-comprender los asuntos del mercadeo.

Es así entonces que se exige implementar acciones que atienden a la etnografía, a la antropología, sociología, psicología, no solo en el interés de producir un cambio en la mentalidad del consumidor, mucho menos por la vía del engaño, del fraude ante la pretensión del consumo masivo, sino destacando fórmulas que produzcan el intercambio de oferta-demanda, con la consiguiente proporción adquisitiva que no merme las condiciones económicas de ninguna de las partes involucradas.

1.5. Sociedad de consumo en escenarios de crisis

Así lo refiere Callejo (2010) quien sostiene que esta ventana no deja de ser esa oportunidad del método sociológico que apuntaba Durkheim, en la primera década de 1900, de observar en las situaciones patológicas, por contraste, una supuesta situación normal de la sociedad. Afirma que los escenarios de crisis tienden a convertirse en dispositivos privilegiados de observación.

Cabe enfatizar que el mencionado autor señala igualmente que el mayor objeto de observación es el consumo. Para decirlo con mayor precisión: las actitudes de los sujetos hacia este, su concepción en estos momentos, pudiera ser una muestra de renuncia a un modelo de sociedad; o un reconocimiento de cambios a la hora de concebir el consumo, la extensión de la reflexión en la sociedad sobre la sociedad de consumo y sus significados, o la prefiguración de un cambio del modelo consumista existente.

Estas son premisas centrales para un sistema de observación que intenta captar los procesos de cambio en el momento que se suceden las transformaciones como potencialmente indefinidas, para ser planteadas directamente a los sujetos; ello, porque como se indicó con anterioridad, la evolución de los tiempos generó una cultura consumista que motivó el crecimiento del marketing hasta llegar a diversificar sus cimientos.

No obstante, el escenario crítico en el cual se desenvuelven diversas sociedades actuales hace repensar los procesos de mer-

cadotecnia, pudiendo en este sentido el etnomarketing servir de palanca competitiva a las organizaciones que la aplique, interviniendo los entornos socio-económicos de una sociedad plural que pareciera resistirse a los cambios que impidan el desarrollo adecuado de sus condiciones de vida.

Conclusiones

- El consumidor actual, antes que nada, es un individuo inserto en una sociedad que se torna más compleja desde el surgimiento de la maquinización en la Revolución Industrial, la división social del trabajo, el aumento de la producción, el consumo y el rápido crecimiento urbano. En este sentido, la combinación de las técnicas del marketing con las dimensiones de la etnografía, se convierten en una herramienta estratégica de las organizaciones modernas pues permiten delinear líneas de acción propias de los escenarios críticos del consumidor versus la rentabilidad empresarial.
- Los valores tradicionales de los agentes determinan el comportamiento de los individuos, pues la cultura es un elemento presente en el intercambio comercial, por lo cual el etnomarketing es una clave para la resolución de divergencias sociales, políticas y económicas de esta sociedad, convirtiéndose en un método de investigación de mercado.
- Los cambios reflexivos de la sociedad referentes a las características (buenas o malas, de acuerdo con la visión cultural local de cada mercado) de algún modelo económico, las expectativas de consumo suelen moverse en la misma dirección, de modo tal, en el comportamiento del consumidor se definen nuevas alternativas que, a la vez, llevan a la implantación de nuevas estrategias de marketing.
- Para poder abordar la complejidad de los estudios gerenciales es necesario fundamentarse en: comprender a los consumidores, conquistar a los compradores, conservar los clientes, por medio de procesos que combinen varias disciplinas como: la etnografía, antropología, sociología, psicología entre otras; no solo para entender la dinámica oferta-demanda, sino las condiciones económicas que rigen el consumo.
- Para poder definir las características de una sociedad en escenarios de crisis, es importante basarse en la información como metodología, para captar los procesos de cambios en el

momento en el cual suceden las transformaciones, por lo cual el etnomarketing representa una palanca competitiva a las organizaciones que la apliquen.

- En definitiva, se requiere el estudio, análisis e interpretación del entorno para la definición e implementación de las estrategias, de los programas mercadotécnicos que concuerden con la realidad étnica, fenomenológica, centrada en el ser humano de dicho entorno, para adecuar los procesos de consumo a su propia cultura.
- Sobre la base de estas premisas, las empresas requieren ofertar productos y servicios atractivos, que satisfagan las necesidades, las expectativas de los clientes, pero igualmente diferenciadas y competitivas, de este modo el consumidor puede, con libertad, elegir lo más conveniente a sus fines; sobre todo, en estos tiempos de crisis, donde el hombre está inmerso en escenarios críticos, de riesgo, de atención a la prevención de múltiples factores socio-económicos los cuales pueden afectar, tales como el empleo, el ingreso, los gastos necesarios a su supervivencia, a la de su núcleo familiar.

Referencias bibliográficas

- Callejo, J. (2010). *Las contradicciones de la sociedad de consumo en escenarios de crisis (o la lógica contradictoria de la sociedad de consumo)*. Disponible en: <http://www.fes-web.org/uploads/files/modules/congress/10/grupos-trabajo/ponencias/486.pdf>, recuperado el 23/04/2013.
- Castro, A. (2006). *Innovar para educar. Prácticas universitarias exitosas 2004-2006*. Tomo 2. Universidad del Norte, Ediciones Uninorte.
- Guber, R. (2001). *La etnografía método campo y reflexividad*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Páramo, D. (2009). *Etnomarketing, la dimensión cultural del marketing*. Disponible en <http://dagobertoparamo.blogspot.com/>, recuperado el: 23/04/2013.
- Páramo, D. (2012). Etnomarketing (dimensión cultural de los mercados). Título del post: *Objeto de estudio del marketing*. Disponible en: <http://dagobertoparamo.blogspot.com/>, recuperado el 23/04/2013.
- Rao, C. (2006). *Marketing and Multicultural Diversity*. Publishing, Ltd.
- Vélez, C. y Hardy, R. (2009). *La etnografía como un acercamiento interdisciplinario en el mercadeo: un nuevo intento*. Disponible en: http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/Cnos_Admon_22_38_05_ClaudiaPatriciaVelez.pdf, recuperado el: 20/04/2013.



Estrategias de financiamiento en empresas del sector panadero del municipio Maracaibo

José Luis Lozada*

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo caracterizar las estrategias de financiamiento aplicadas en empresas del sector panadero del municipio Maracaibo. Se fundamentó con teorías de autores como: Gitman (2007); Ortega (2008); Mazon, Olsina y Aguila (2003); Breal y Myers (2003). La metodología se basó en un estudio descriptivo, con diseño de campo. Se aplicó un muestreo de tipo probabilístico de clase sistemático, arrojando 55 empresas. Asimismo, se aplicó un cuestionario autoadministrado, dirigido a los gerentes, tesoreros y/o directores administrativos de las empresas del sector mencionado. Los resultados permitieron concluir que las mismas han aplicado estrategias de financiamiento genéricas, prevaleciendo el enfoque conservador, por otro lado, de las reales destacaron las internas: efectivo por operaciones, pasivos acumulados, utilidades retenidas y reservas acumuladas; mientras que de las externas destacó solo el crédito de proveedores.

Palabras clave: estrategias, financiamiento, sector panadero.

* Magister en Gerencia de Empresas, Mención: Gerencia Financiera (LUZ, 2007). Economista (LUZ, 1997). Profesor Agregado de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH, 2008).
E-mail: jose.lozada@ujgh.edu.ve

Financing Strategies in Baking Industry Companies in the Maracaibo Municipality

Abstract

The objective of this article is to characterize the financing strategies applied in businesses of the baking sector in the Maracaibo Municipality. It was based on the theories of authors such as Gitman (2007), Ortega (2008), Mazon, Olsina and Aguila (2003) and Brealy and Myers (2003). The methodology was a descriptive study with a field design. A probabilistic sampling of systematic class was applied, resulting in 55 businesses. Likewise, a self-administered questionnaire was applied, directed to the managers, treasurers and/or administrative directors of the companies in the aforementioned sector. Results made it possible to conclude that these companies have applied generic financing strategies, with the conservative approach prevailing. On the other hand, from real strategies, the internal strategies stood out: cash for operations, accumulated liabilities, retained utilities and accumulated reserves; while only credit for suppliers stood out among the external strategies.

Key words: strategies, financing, baking sector.

Introducción

Las empresas del sector panadero se enfrentan, hoy día, a las regulaciones de los precios de su producto principal y de los insumos utilizados para su producción. Esto ha generado escasez de estos insumos en algunos momentos, incrementando sus costos, reduciendo a la vez el consumo y, por ende, la producción en este sector.

En este orden de ideas, existen teorías generales que plantean, para todas las organizaciones de los distintos sectores del país, un conjunto de estrategias para afrontar la realidad dinámica en la que están inmersas. Así, existen estrategias competitivas, de operaciones, de mercadeo y financieras. No obstante, las mismas no son aplicables a las realidades de los distintos sectores empresariales del mundo.

Del mismo modo, los enfoques respecto a las estrategias financieras en las empresas del sector panadero no escapan a tal aseveración. Por lo cual, surgió la necesidad de investigar las distintas estrategias de financiamiento en el mismo para conocer su realidad particular y poder hacer una propuesta de un conjunto

de acciones que les permita afrontar de manera eficaz y eficiente su problemática actual. Para ello se realizó la presente investigación descriptiva en la que se consideraron teorías respecto a las estrategias para administrar el ciclo de efectivo, estrategias genéricas de financiamiento del capital de trabajo, costo de capital: factores que lo determinan, así como estructura financiera, financiamiento y sus modalidades. Se presenta el análisis e interpretación de resultados y las conclusiones.

1. Fundamentación teórica

1.1. Estrategias genéricas de financiamiento

Toda empresa, en un momento determinado, requiere procurarse de recursos monetarios para lo cual necesita aplicar algunas estrategias de financiamiento. Esto se define como un curso de acción en procura de recursos líquidos, propios o ajenos, precisos para desarrollar un proyecto o una actividad, tal como lo refiere Contreras (2005). En este orden de ideas, existe una serie de estrategias genéricas de financiamiento que autores como Besley y Brigham, Gitman, Ortega, entre otros, han definido y diseñado a lo largo de sus investigaciones. Todas ellas están en función de la necesidad de financiamiento permanente o temporal del activo circulante o capital de trabajo de la empresa.

En tal sentido, las organizaciones requieren tomar acciones o cursos de acción respecto al financiamiento de sus activos circulantes. Aunque la estrategia hace énfasis sobre el enfoque a largo plazo, para que esta sea adecuadamente establecida se requiere que también se tomen en cuenta las medidas y acciones a corto plazo. La estrategia no es estática, según lo señalan Weston y Copeland (1998). Así pues, es pertinente diseñar e implantar las estrategias de financiamiento del capital de trabajo o activos circulante, dentro del proceso estratégico.

La **estrategia dinámica de financiamiento**, demanda que la empresa financie sus requerimientos estacionales con fondos a corto plazo, y sus necesidades permanentes con recursos monetarios a largo plazo. La **estrategia conservadora de financiamiento** consiste en financiar todos los fondos proyectados con capitales a largo plazo y el uso de un financiamiento a corto plazo en caso de una emergencia o un gasto inadvertido, de acuerdo con lo planteado por Gitman (2007). De igual modo, expone que la mayoría de las empresas se vale de una **estrategia alternativa**

que tenga un punto intermedio entre la estrategia dinámica de altas utilidades-alto riesgo y la conservadora, de bajas utilidades y bajo riesgo.

La mayoría de los autores antes mencionados concuerdan en las tres estrategias genéricas de financiamiento, solo difieren en cuanto a su denominación, pero en esencia se refieren a lo mismo, es decir, a la manera en que se combina la financiación del activo corriente para un periodo determinado. A continuación se presenta un cuadro sinóptico y luego la definición de las tres alternativas y sus características.

Cuadro 1
Alternativas de financiamiento del activo circulante

Besley & Brigham 2008	Gitman 2007	Ortega 2008
Enfoque Moderado	Estrategia Alternativa	Curso de Acción Nivelador.
Enfoque Agresivo	Estrategia Agresiva	Curso de Acción Defensivo.
Enfoque Conservador	Estrategia Conservadora	Curso de Acción Mixto.

Fuente: Elaboración propia.

Curso de acción niveladora: Cuando la empresa invierte en sus activos corrientes estacionales con pasivo a corto plazo, y los activos permanentes, se financian con deudas a largo plazo (Ortega, 2008). Es decir, el activo circulante fluctuante se financia con el pasivo circulante, y el activo permanente (activo circulante permanente más el activo fijo) se financia con el pasivo fijo. Dicha estrategia presenta una variedad de características que según el autor citado son las siguientes:

- Las variaciones estacionales o necesidades transitorias de efectivo de la organización, se satisfacen con fuentes de financiamiento a corto plazo.
- Los requerimientos permanentes de efectivos, se suplen con fuentes de fondos a largo plazo.
- Los préstamos a corto plazo se ajustan a las necesidades reales de efectivo.
- Es aplicable a empresas que tienen capacidad de créditos a corto plazo.
- Generalmente ocasiona alto riesgo de liquidez o insolvencia.

Curso de acción defensivo: Cuando la empresa financia el total de sus necesidades de efectivo para activos circulantes estacionales o fluctuantes y permanentes, con deuda a largo plazo y patrimonio (Ortega, 2008). Al respecto el mismo autor señala las siguientes características:

- Las variaciones promedio del activo circulante y los requerimientos de efectivo de activos circulantes permanentes, se satisfacen con fuentes de financiamiento a largo plazo, es decir, pasivo fijo y capital contable.
- Solo en caso de necesidades eventuales o imprevistas de efectivo, se financiarán con pasivos circulantes.
- O bien, cuando la tasa de interés a corto plazo es muy superior a la tasa de interés a largo plazo.

Curso acción mixto: Cuando la empresa financia sus exigencias de efectivo para activos circulantes temporales u oscilantes y activos permanentes, con el promedio del curso de acción niveladora y defensiva (Ortega, 2008). En este caso se plantean estas características:

- Aplicable a las características de la estrategia de nivelación y defensiva.
- La estrategia mixta es menor riesgosa que la defensiva.
- La estrategia mixta es más riesgosa que la de nivelación.
- El costo financiero de la estrategia mixta es menos costoso que el de la estrategia defensiva, pero más costoso que el de la niveladora.

La selección de una de las tres estrategias estará en función de la naturaleza de la empresa, del volumen de ventas estacionales o cíclicas, de los niveles de riesgo y de la liquidez que la gerencia quiera asumir, del acceso que pueda tener la empresa u organización a los mercados monetarios y de capitales, y del grado de incertidumbre sobre las ventas y la actividad económica en general.

1.2. Estrategias para administrar el ciclo de efectivo y reducir la necesidad de financiamiento

La administración del ciclo de conversión de efectivo de la empresa u organización es de vital importancia dentro de las estrategias financieras, al considerar que un resultado positivo del mismo implica que la empresa requiere financiamiento externo a corto plazo. Variados autores han presentado estrategias para una eficiente administración del mismo. La mayoría de ellas se

enfocan en mejorar o reducir el ciclo de conversión del efectivo y reducir la necesidad de financiamiento externo. En el cuadro siguiente se resumen las estrategias que diversos autores consideran para mejorar el flujo de fondos a corto plazo en la empresa.

Cuadro 2
Compendio de estrategias de efectivo

Gitman 2007	Besley & Brigham 2008	Ortega 2008
Rotar el inventario tan pronto como sea posible.	Reducir el período de conversión de inventario.	Aumento de la rotación de inventarios.
Cobrar las cuentas por cobrar tan pronto como sea posible.	Reducir el período de cobranza de las cuentas por cobrar.	Disminuir el plazo de cobro.
Administrar los tiempos de envío, procesamiento y compensación.		
Pagar las cuentas por pagar tan lento como sea posible.	Alargamiento del periodo de diferimiento de las cuentas por pagar.	Aumentar el plazo de pagos.

Fuente: Elaboración propia.

Todos los autores en general concuerdan en las acciones de capital de trabajo, con una sola estrategia distinta que señala Gitman (2007) sobre la administración de los tiempos de envío, procesamiento y compensación para reducirlos cuando se cobre a los clientes e incrementarlos cuando se pague a los proveedores y que se refiere fundamentalmente a la flotación.

No obstante, todo ello dependerá además de los motivos por lo cual la empresa adopte dicha estrategia, pues existe el motivo transacción, el motivo precaución y el motivo especulación para mantener estos activos corrientes en cantidades relativamente altas, lo cual dependerá del contexto o la coyuntura económica del país en que esté inserta la empresa en un momento dado, como por ejemplo: los niveles inflacionarios elevados.

Por tanto, la escogencia y factibilidad de aplicación de una o combinación de varias de las estrategias de financiamiento es relativa y va a depender de los valores y cultura organizacional, la naturaleza o tipo de empresa, de sus objetivos y de los niveles de riesgo que esta quiera asumir, pues, como señalan los autores, cada una de ellas tiene asociado un costo explícito o implícito que podría afectar el prestigio, la confianza, la competitividad y, por ende, el funcionamiento de la misma.

1.3. Costo de capital: factores que lo determinan

Todos los fondos a utilizar en las empresas tienen un costo asociado al mismo, ya sea de manera directa, como la tasa de interés a pagar por un crédito bancario, o de manera indirecta o implícita, como el costo de oportunidad de aprovechar un descuento por pronto pago, caso de proveedores. Sin embargo, al hacer referencia al largo plazo se habla del concepto de costo de capital, el cual representa un elemento de gran importancia para las organizaciones a la hora de tomar decisiones de financiamiento y de inversión real.

Dependiendo del punto de vista, dicho concepto se define de variadas maneras. En tal sentido, “el costo de capital es la tasa de rendimiento que una empresa debe percibir sobre sus inversiones proyectadas a fin de mantener el valor comercial de sus acciones” (Gitman 2007, p. 389). En otras palabras, según el autor citado, es “la tasa de rendimiento requerida por los proveedores del mercado de capitales para atraer los fondos de éstos a la empresa” (p. 346).

Para Arrollo y Prat (2004), el coste de capital de una compañía es la tasa de beneficio que se debe conseguir, dado un determinado nivel de riesgo, para compensar a los inversores que adquieren los títulos, emitidos por la organización. De igual modo, señalan que se debe diferenciar entre el coste de capital de la empresa en su conjunto y el costo de los distintos elementos de su financiación: recursos ajenos, acciones preferentes y recursos propios. El coste de capital, tanto de los recursos propios como de los ajenos, se pondera para obtener el costo promedio ponderado de capital, o costo medio del conjunto de fuentes de financiamiento que serán invertidos en los activos de la empresa.

Por otra parte, de las definiciones anteriores se infiere la importancia de determinar una tasa de interés que satisfaga las expectativas de los inversores del mercado y, al mismo tiempo, contribuya a maximizar el valor de la empresa. De igual modo, es importante destacar que el costo de capital es dinámico, esto es, varía con una serie de factores que lo determinan. Entre los factores que lo determinan se pueden mencionar los siguientes:

- Las condiciones generales de la economía, como son la oferta y la demanda de fondos y el nivel de inflación esperado, influyen sobre el coste de capital.
- El comportamiento de las acciones en el mercado, influyen también en el coste de capital.

- La cantidad de fondos requerida, igualmente, influye en el coste de capital, según lo plantea Arrollo y Prat (2004).

Así pues, la minimización del rendimiento mínimo total es la finalidad principal del diseño de una adecuada estrategia de financiación. Es de señalar que el costo medio ponderado de capital es un valor relativo, que como se señaló depende de una serie de factores exógenos (externos) y endógenos (internos), por lo cual es variable y distinto para los diferentes sectores empresariales.

1.4. Estructura financiera, financiamiento y sus modalidades

El financiamiento es un elemento primordial en todo tipo de empresas u organización, éste existe y se clasifica de distintos modos, como interno y externo; corto y largo plazo, entre los más importantes. La conformación de las distintas fuentes compone lo que se denomina estructura de financiamiento o financiera. Para Ortiz (2005), la estructura financiera trata sobre la estructuración de las vías de financiamiento que resguardan la totalidad de los activos poseídos por cualquier organización productiva. En tal sentido, las primordiales fuentes a las que puede acudir para financiar las labores normales y los planes de expansión son: créditos comerciales, empréstitos bancarios a corto y largo plazo, acciones comunes y preferentes, bonos y ganancias retenidas.

Por otra parte, para Santandreu y Santandreu (2000), la financiación del circulante se clasifica en dos formas: la financiación espontánea y la financiación a corto plazo. Al respecto, define la espontánea como la diferencia en el tiempo que transcurre desde el uso y el consumo de los servicios y materiales que ha empleado la empresa, y su término de pago, constituye una fuente de financiación. El segundo conjunto abarca aquellas fuentes de financiación no espontáneas que, generalmente, la forman: entidades de crédito, otras empresas o personas a título personal. Estos autores destacan que dentro de la financiación espontánea existen dos grupos importantes: el pago de aquellos gastos que no se realizan en el momento de su consumo o utilidad y el que más destaca, por su volumen, son los proveedores.

En cuanto a las modalidades más frecuentes de financiamiento a corto plazo, según los autores destacan: el crédito comercial, la póliza de crédito, descuento de certificaciones, crédito documentario, el descubierto en cuenta, el *factoring* y el *renting*. En tal sentido, para Mazón et al (2003), las fuentes de financia-

ción son internas y externas. Los orígenes de financiación internos están formados por la autofinanciación y las aportaciones de capital. Las fuentes de financiación externas están compuestas por las deudas, tanto a corto como a largo plazo.

De igual modo, Santandreu y Santandreu (2000) señalan como fuentes de financiamiento internas a largo plazo las siguientes: las reservas, constituidas en todas sus variantes (reserva legal, reserva estatutaria, reserva voluntaria, entre otras). Las amortizaciones o partes alícuota que anualmente se detraen de los beneficios, en concepto de recuperación de las inversiones. Las provisiones, que son aquellas cantidades afectadas por la empresa para la cobertura de una carga o posible pérdida futura o eventual. En fin, las fuentes de financiamiento externas a largo plazo son las siguientes: préstamos y créditos en todas sus variantes y emisión de deuda (bonos, obligaciones y pagarés de empresa).

En lo referente solo al mercado a largo plazo (capitales), las estrategias de financiamiento no siempre son todas aplicables para los distintos sectores de la economía de un país. Principalmente cuando son empresas o industrias pequeñas o medianas, pues por lo general no pueden acceder al mercado de capitales para financiarse con acciones o bonos. Lo anterior es producto de los altos costos de emisión principalmente. No obstante, una alternativa de financiamiento para las empresas que no pueden acceder al mercado de capitales es el arrendamiento financiero. Es una forma de financiación del activo fijo a través del concepto de arrendamiento o alquiler del bien (Mazón et al, 2003).

Es de señalar, la diferencia entre arrendamiento operativo y financiero, el primero es un contrato de alquiler de equipos por períodos normalmente menor a un año, y para Brealy y Myers (2013), este tipo puede cancelarse durante el lapso del contrato de arrendamiento. Mientras que el segundo:

Es la operación mediante la cual una arrendadora financiera adquiere un bien mueble o inmueble conforme a las especificaciones indicadas por el interesado, quien recibe para su uso, por un período determinado, a cambio de una contraprestación dineraria que incluye amortización del precio, intereses, comisiones y recargos previstos en el contrato (Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras 2008).

Sobre este, Cabrera (2005) menciona los siguientes beneficios o ventajas que de esta fuente de financiamiento pudiera obtener el empresario.

- El arrendatario evita la necesidad de destinar todos sus fondos a la adquisición de bienes para la producción. A través del pago de cánones de arrendamiento, tendría acceso al uso de los bienes que requiere y así emplear sus recursos en otras actividades productivas.
- El arrendatario, no requiere hacer una inversión al recibir el crédito porque no se exige una cuota inicial, como el caso de los créditos hipotecarios. Contablemente los bienes recibidos no figuran en el activo de la empresa, porque son arrendados y no le pertenecen.
- El canon de arrendamiento se registra en la contabilidad de la empresa como un gasto.

2. Metodología

La presente investigación, según el período en que se recolectaron los datos, se consideró prospectiva: “estudio en el que toda la información se recogerá de acuerdo con los criterios del investigador y para fines específicos de la investigación después de la planeación de ésta” (Chávez, 2001, p.134); según el nivel o grado de profundización con que se aborda el fenómeno, hecho o variable objeto de estudio, la presente investigación se considera de tipo descriptiva: “los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren” (Sampieri et al, 2004, p.119). Mediante este tipo de investigación, se consigue caracterizar un objeto de estudio o situación concreta: numera sus características y propiedades, revela lo que es y describe la situación de las cosas en el presente (Silva, 2006).

En general los diseños de investigación pueden ser experimentales y no experimentales. En el presente caso se realizó un diseño no experimental, por cuanto no se sometió, según Arias (2012), la variable a específicas condiciones para observar cómo reaccionaba. Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipulación deliberada de variables (Sampieri et al, 2003).

Por otra parte, en la modalidad o tipo encuesta con diseño de campo, se parte de la proposición de que si se pretende conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor es interrogarlo directamente a ellos. En tal sentido, se considera un diseño de campo: “cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual se denominan primarios, su valor radica en que

permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas” (Tamayo, 2003, p. 110). Para ello, se estudió la población o universo, constituida por el conjunto de empresas panaderas del municipio autónomo Maracaibo, que aparecían registradas en el año 2005 en el directorio de la Asociación de Panaderías, Pastelerías y Afines del estado Zulia (APPAEZ). Por tanto, la población estuvo constituida por 97 empresas con las características ya mencionadas.

No obstante, se consideró una muestra de 55 empresas, la cual es un sub-conjunto de la población que ha de ser representativo de esta, pues sobre la misma se hizo inferencia hacia la población en estudio o universo investigado. Esto es, se deducirán conclusiones sobre el conjunto total. Al respecto, Silva (2006) expresa que la muestra es parte de un colectivo, un subconjunto de unidades de análisis representativo de la población, que el estudio elige con el propósito de obtener la información precisa que caracteriza al total de este.

En este sentido, para su cálculo se procedió a la estimación de una varianza media ponderada mediante una prueba piloto, cuyo tamaño fue de quince (15) empresas del mismo sector con rasgos similares (Sampieri et al, 2003). Para ello, en primer lugar, se unieron las respuestas totalmente de acuerdo y de acuerdo (códigos 5 y 4), como actitud favorable y totalmente en desacuerdo y en desacuerdo (códigos 1 y 2) como actitud desfavorable, para el cálculo de las proporciones. De este modo, se dividió el número de respuestas favorables entre el total de encuestados, hallando la proporción de actitud de cada reactivo hacia la variable estrategia financiera y luego se calculó la varianza para cada reactivo clave. Seguidamente, se agruparon aquellas varianzas semejantes en su valor para encontrar la frecuencia relativa de cada una y con ello obtener una sola varianza media ponderada, cuyo valor fue de 0,12. A ello, considerando una confianza del 94% y un error del 6% se calculó un tamaño de la muestra, utilizando la fórmula para poblaciones finitas.

El tipo de muestreo utilizado en la investigación es el probabilístico. Se adoptó este tipo de muestreo, pues a través de él se pueden inferir los resultados a la población, apoyándose en un esquema probabilístico y de error admisible pre-determinado. Por otro lado, la clase de muestreo aplicado fue el aleatorio sistemático. “Este procedimiento exige, ..., numerar todos los elementos de la población, pero en lugar de extraer “n” números aleatorios sólo se extrae uno el primero” (Parra, 2003, p.53). Para ello se calculó

el valor de “K”, el cual es igual al cociente N/n , dando como resultado el valor de dos (2), que quiere decir seleccionar aleatoriamente un número entre uno (1) y dos (2); en este caso se seleccionó el dos (2), siendo este el primer integrante de la muestra. El resto de los integrantes se obtuvieron aplicando la fórmula de Parra (2003): $i+k$, para el segundo, $i+2k$ para el tercero y así en forma continua ($i+2k, i+3k...i+xK$) hasta completar 56 elementos.

Para la recolección de datos se elaboró y validó un instrumento que contiene: identificación del especialista; opinión del especialista (criterios de validación y parámetros de evaluación); cuadro de operacionalización de la variable objeto de estudio; página de presentación a quienes se dirigió el cuestionario; por último, el conjunto de juicios o afirmaciones que conformaron 91 ítems representativos de la variable que se midió. Éste se elaboró bajo escalamiento tipo Likert, el cual “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos” (Sampieri et al, 2003, p.368).

Con el mismo se pretende medir la actitud favorable o desfavorable del encuestado hacia la variable objeto de estudio y se aplicó bajo el modo entrevista y auto administrado. Las opciones de respuestas fueron: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Asimismo, se codificaron éstas en orden decreciente con 5, 4, 3, 2 y 1. El 5 implica una actitud muy positiva, el 4 medianamente positiva, el 3 neutral, el 2 medianamente negativa y el 1 muy negativa. Por último, dado el carácter cualitativo de la variable estrategia financiera y el tipo de escalamiento Likert, su nivel de medición es de tipo ordinal, aunque también se trabaja como si fuese intervalo.

3. Análisis e interpretación de resultados

Desde el inicio de las operaciones en toda empresa surge la necesidad de recursos monetarios, bien sea para comenzar sus actividades, emprender un nuevo proyecto de ampliación, sustitución de equipos, investigación y desarrollo o por crecimiento en las ventas. Esto es, las empresas necesitan estrategias de financiamiento para el capital de trabajo.

En este sentido, respecto a las estrategias genéricas para financiar el capital de trabajo existen tres opciones, de acuerdo con el enfoque que los dueños quieran o decidan aplicar: enfoque conservador, moderado y agresivo. Así en las empresas del sector pa-

nadero pertenecientes a la APPAEZ, de la premisa aplicada respecto al financiamiento de los activos circulantes temporales con un mínimo de crédito bancario a corto plazo, la presencia de este elemento fue apenas del 9,1%, en 5 de 55 empresas y la ausencia del 90,9%, 50 del total. Al aplicar las afirmaciones en relación con el financiamiento de este tipo de activo con un máximo de crédito bancario a corto plazo, los resultados fueron semejantes al anterior: una presencia del elemento en apenas 7,3% (4 de 55) y una ausencia de 92,7% (51 de 55).

En contraste, en la consulta sobre si se financiaban los activos circulantes temporales con recursos internos a largo plazo, la presencia respecto a este elemento fue del 72,7% (40 de 55) y la ausencia de 27,3% respectivamente (ver Tabla 1). Estos resultados concuerdan con lo señalado por Besley y Brigham (2008) sobre el enfoque conservador, según el cual el total de los activos fijos, los corrientes permanentes y una parte de los corrientes o circulantes temporales o estacionales son financiados con patrimonio.

Tabla 1
Estrategias de financiamiento genéricas de pasivo circulante.
Tipos de enfoque

N°	Reactivos	Presencia		Ausencia	
		Frecuencia		Frecuencia	
		Abs.	%	Abs.	%
18	En la empresa se financian los requerimientos extraordinarios de efectivo, para una parte de los activos circulantes temporales, en temporadas pico de ventas con un mínimo de crédito bancario a corto plazo.	5	9,1	50	90,9
19	Los requerimientos de financiamiento de los activos circulantes permanentes, producto de un nivel promedio constante de ventas, han sido cubiertos en la empresa con patrimonio o aportes de capital de los dueños.	40	72,7	15	27,3
20	Los requerimientos de financiamiento temporal, por aumento extraordinario de ventas o temporadas altas (navidad), han sido cubiertos por la empresa en su totalidad con crédito bancario a corto plazo.	4	7,3	51	92,7

Fuente: Cuestionario auto administrado. Elaboración propia.

Por otro lado, entre las tres opciones para financiación que en general se mencionaron al inicio, la mayoría de las empresas del sector panadero pertenecientes a la APPAEZ han optado por financiarse con recursos propios o internos. Esto se observa en los resultados que sobre las distintas vías de actuación, las mismas han aplicado tanto a corto como a largo plazo.

En efecto, de dos cursos de acción a corto plazo sobre los que se indagaron: el efectivo generado por operaciones normales y los pasivos acumulados sustentan lo antes señalado. Así, en la Tabla 2 se precia que el total de las empresas objeto de estudio, 55 hacen uso del efectivo generado por operaciones para sus actividades normales, esto es el 100%, lo cual es lógico, pues, como se mencionó, éstas venden sus productos al contado. De igual modo, se observa una presencia elevada de éste elemento respecto al pago del personal administrativo; el 96,4% de las empresas (53) afirmó que hacen uso del mismo para tales pagos, solo el 3,6% aseveró no usar esta vía.

Tabla 2
Estrategias de financiamiento internas a corto plazo.
Efectivo generado por operaciones

Nº	Ítem	Presencia		Ausencia	
		Frecuencia		Frecuencia	
		Abs.	%	Abs.	%
21	La empresa cancela a los proveedores con el efectivo que produce por operaciones normales.	55	100	0	0
22	Los gastos del personal administrativo se cancelan con efectivo que produce la empresa en sus actividades.	53	96,4	2	3,6

Fuente: Cuestionario auto administrado. Elaboración propia.

Otra de las vías de actuación, que hasta cierto punto surge en cualquier empresa, es el financiamiento espontáneo. Así, al indagar sobre los pasivos acumulados en las empresas objeto de estudio, respecto a depositar y liquidar las prestaciones de antigüedad, se indicó que el 43,6% de la muestra (24) presenta esta característica (presencia), mientras que el 56,4% (31) no la presenta (ausencia). En cuanto a la retención y pago de impuesto sobre la renta, se observa que el 67,2% (37) entera y liquida el mismo oportunamente, mientras que el 32,8% (18) no (ver Tabla 3).

Por último, se observa que la mayoría de las empresas del sector 36 (65,5%) que retiene por concepto de seguro social, las cancela oportunamente. Ello indica que un poco más de la mitad de las empresas (56,4%) se financia espontáneamente con las prestaciones por pagar, el 32,8% se financia con retenciones de impuesto sobre la renta y el 34,5% con las retenciones por seguro social (ver Tabla 3).

Tabla 3
Estrategias de financiamiento internas a corto plazo.
Pasivos acumulados

N°	Reactivos	Presencia		Ausencia	
		Frecuencia		Frecuencia	
		Abs.	%	Abs.	%
23	La empresa deposita y liquida mensualmente en un fideicomiso individual las prestaciones sociales (prestación de antigüedad) de sus trabajadores.	24	43,6	31	56,4
24	La empresa realiza las retenciones de impuesto sobre la renta a sus proveedores y las enteran al fisco nacional oportunamente.	37	67,2	18	32,8
25	Las retenciones hechas a los trabajadores por seguro social se cancelan en el periodo correspondiente.	36	65,6	19	34,5

Fuente: Cuestionario auto administrado. Elaboración propia.

Por otra parte, para las empresas del sector panadero pertenecientes a la APPAEZ, cuando surgen necesidades de inversión con períodos superiores a un año, optan igualmente por el uso de los fondos internos. Hay dos formas de financiarse bajo la modalidad de recursos propios a largo plazo: utilidades retenidas e incremento de reservas.

En este sentido, cuando se aplicó la premisa respecto a si tenían establecida una política de utilidades, se observó que 46 del total de la muestra, el 83,6% la establece, y el 16,4% (9) no hace. En cuanto al uso de utilidades retenidas para financiar planes de ampliación de la capacidad, se observa la presencia de este elemento en un 81,8%, 45 empresas del total investigado, y una ausencia del mismo en 18,2% (10). Por otro lado, cuando se indagó sobre el uso de beneficios retenidos para financiar proyectos de

crecimiento, la presencia este elemento fue 45,5% (25), y una ausencia del 54,6% (ver Tabla 4).

Con estos resultados es de suponer que tales empresas reinvierten los beneficios porque obtienen una rentabilidad sobre las utilidades retenidas; en igual proporción que los beneficios que los accionistas podrían lograr sobre otras opciones de inversión de riesgo similar (Besley y Brigham, 2008).

Tabla 4
Estrategias de financiamiento internas a largo plazo.
Utilidades retenidas

N°	Ítem	Presencia		Ausencia	
		Frecuencia		Frecuencia	
		Abs.	%	Abs.	%
26	Los dueños de empresa establecen como política repartir un porcentaje de los beneficios obtenidos por la empresa.	46	83,6	9	16,4
27	La empresa en sus planes de ampliación de la capacidad de producción utiliza parte de los fondos provenientes de los beneficios o utilidades del ejercicio.	45	81,8	10	18,2
28	Los beneficios o utilidades de la empresa forman parte de los fondos usados para proyectos de crecimiento o de creación de sucursales.	25	45,5	30	54,5

Fuente: Cuestionario auto administrado. Elaboración propia.

En lo que concierne al elemento reservas acumuladas como estrategia de financiamiento interna, el 78,2% de la muestra (43) manifiesta que establece un porcentaje de reserva para la inversión en activos fijos, mientras que el 21,8% (12) no lo establece. Del mismo modo, un elevado número, el 72,7%, 40 del total investigado, define un porcentaje de reserva para contingencias, mientras el resto: 27,3% no lo hace (ver Tabla 5). Estos resultados pueden implicar el requisito señalado por Arrollo y Prat (2004), de que el uso de las reservas han de financiar los proyectos de inversión real que no disminuyan las ganancias de la empresa, sino que al menos las mantengan constante.

Tabla 5
Estrategias de financiamiento internas a largo plazo.
Reservas acumuladas

N°	Reactivos	Presencia		Ausencia	
		Frecuencia		Frecuencia	
		Abs.	%	Abs.	%
29	La empresa establece el porcentaje de reserva para reinversión en activos.	43	78,2	12	21,8
30	La empresa establece el porcentaje de reserva para contingencias o hechos inesperados que puedan afectarla.	40	72,7	15	27,3

Fuente: Cuestionario Auto administrado. Elaboración propia.

Por otro lado, otra forma de financiarse las empresas es mediante la venta de activos fijos. Al consultar a las empresas del sector panadero pertenecientes a la APPAEZ se observa que la gran mayoría no utiliza esta modalidad de financiamiento. Así al consultar sobre la venta de activos fijos a la mitad de la vida útil, la presencia de este curso de actuación es del 3,6%, apenas 2 empresas de 55 lo emplean y la ausencia fue del 96,4%, la mayoría 53 del total. Asimismo, cuando se indagó sobre vender los activos fijos cuya vida útil haya finalizado los resultados fueron: una presencia del 20%, 11 empresas del total y una ausencia del 80%, 41 del total. Por último, al consultar sobre el uso de estos recursos para el mantenimiento o compra de otro activo fijo, la presencia fue del 25,4%, 14 empresas usan esta vía y la ausencia del 74,6%, la mayoría 41 no (ver Tabla 6).

Tabla 6
Estrategias de financiamiento internas a largo plazo.
Venta de activos fijos

N°	Ítem	Presencia		Ausencia	
		Frecuencia		Frecuencia	
		Abs.	%	Abs.	%
31	La empresa obtiene recursos monetarios mediante la venta de activos fijos a la mitad de su vida útil.	2	3,6	53	96,4
32	La empresa decide vender aquellos activos fijos cuya vida útil ha finalizado.	11	20	44	80
33	Los recursos obtenidos por la venta de algún activo fijo son usados para el mantenimiento o compra de otro activo.	14	25,4	41	74,6

Fuente: Cuestionario auto administrado. Elaboración propia.

Cuando los recursos monetarios internos son insuficientes, las empresas deben adoptar estrategias de financiamiento externas tanto a corto como a largo plazo. Las primeras se podrían clasificar (dado el sector objeto de estudio) en: crédito de proveedores y crédito bancario a corto plazo, esta última se dirige al mercado monetario. El crédito de proveedores se genera por el desfase entre el momento de adquirir la mercancía y el momento del pago (Arrollo y Prat, 2004).

En este orden de ideas, al consultar a las empresas del sector panadero pertenecientes a la Asociación de Panaderías y Pastelerías del Zulia (APPAEZ), respecto al financiamiento externo a corto plazo, se percibe una total presencia del elemento crédito de proveedores (100% de la muestra), tanto en la adquisición de materia prima como en el número de proveedores (ver Tabla 7). Tales resultados son importantes para este sector, al considerar que esta vía de financiamiento normalmente tiene un costo igual a cero. Las empresas del mismo podrían retrasar el pago, siempre y cuando no se creen recargos por tal acción y aprovechar descuentos por pronto pago, en el caso de generar un ahorro que aumente la rentabilidad de las mismas y que no produzca falta de liquidez para otros compromisos a corto plazo.

Tabla 7
Estrategias de financiamiento externas a corto plazo.
Crédito de proveedores

N°	Reactivos	Presencia		Ausencia	
		Frecuencia		Frecuencia	
		Abs.	%	Abs.	%
34	La adquisición de la materia prima es financiada por los proveedores mediante crédito.	55	100	0	0
35	La empresa tiene varios proveedores de materias primas de los cuales recibe crédito.	55	100	0	0

Fuente: Cuestionario auto administrado. Elaboración propia.

Por otra parte, para Santandreu y Santandreu (2000), cuando el monto de créditos espontáneos disponibles no es suficiente, o cuando la cobertura de la inversión en activos corrientes genera un desequilibrio temporal en el proceso inversión-financiación, hay que recurrir al crédito bancario a corto plazo. En tal sentido, cuando se investigó

en las empresas objeto de estudio se observó una baja presencia de este elemento en las mismas, 12 del total para un 21,8% y una elevada ausencia de este elemento, 43 de las 55 encuestadas, 78,2%. Iguales resultados se obtuvieron al preguntar si habían utilizado, en algún momento, una línea de crédito, apenas 10 del total de la muestra (18,2%) las ha usado; la mayoría, 45 para un 81,8%, en términos relativos, afirmó que no la había utilizado. Por último, solo una (1,8%) de las empresas del total ha recurrido al sobregiro bancario, el resto 54 no (ver Tabla 8).

No obstante, en estos resultados cabría estudiar la posibilidad de hacer uso de esta estrategia financiera para coyunturas específicas, como las temporadas muy bajas de ventas, pues como las compras son en su mayoría a crédito, de no haber una buena planificación de las mismas, podría generar un excedente de inventarios en general y, por ende, una disminución del flujo de efectivo, por tanto, no poder cumplir a tiempo sus compromisos de pago con los proveedores.

Tabla 8
Estrategias de financiamiento externas a corto plazo.
Crédito bancario a corto plazo

N°	Ítem	Presencia		Ausencia	
		Frecuencia		Frecuencia	
		Abs.	%	Abs.	%
36	El crédito bancario ha sido una de las alternativas de financiamiento que ha usado la empresa en el corto plazo.	12	21,8	43	78,2
37	La empresa ha utilizado en algún momento una línea de crédito de algún banco.	10	18,2	45	81,8
38	La empresa en ocasiones recurre al sobregiro bancario.	1	1,8	54	98,2

Fuente: Cuestionario auto administrado. Elaboración propia.

Ahora bien, respecto a las estrategias de financiamiento externo a largo plazo (crédito bancario a largo plazo y arrendamiento financiero), los resultados obtenidos muestran una baja presencia de este elemento, respecto a estas dos modalidades. Así, del total de la muestra consultada respecto a recibir crédito bancario con garantía prendaria, la presencia del elemento es apenas del 21,8%, en 12 del total consultado y 23,6% con garantía hipotecaria, 13 de las 55 y una ausencia del mismo del 78,2% (43) y del 76,4% (42), respectivamente (ver Tabla 9).

Tabla 9
Estrategias de financiamiento externas a largo plazo.
Crédito bancario a largo plazo

N°	Ítem	Presencia		Ausencia	
		Frecuencia		Frecuencia	
		Abs.	%	Abs.	%
39	La empresa ha recibido créditos bancarios a plazos mayores a un año con garantía prendaria por parte de cualquier banco para la ampliación, remodelación o adquisición de un equipo.	12	21,8	43	78,2
40	Los préstamos recibidos por la empresa mediante garantía hipotecaria para la ampliación de las instalaciones o capacidad de producción son con plazo mayor a un año.	13	23,6	42	76,4

Fuente: Cuestionario auto administrado. Elaboración propia.

Por otro lado, respecto al arrendamiento financiero, al consultar a las empresas del sector en estudio, sobre esta vía externa de financiamiento a largo plazo, los resultados fueron más bajos que la anterior. Como se observa en la Tabla 10, apenas solo 2 de las 55 empresas consultadas, el 3,6% manifestó haber hecho uso de este tipo de financiamiento, la mayoría: 53 del total, 96,4% no. Peor aún son los resultados, cuando se consultó sobre si tienen establecido como política utilizar estos contratos, ninguna lo tiene establecido como regla.

Tabla 10
Estrategias de financiamiento externas a largo plazo.
Arrendamiento financiero

N°	Ítem	Presencia		Ausencia	
		Frecuencia		Frecuencia	
		Abs.	%	Abs.	%
41	La empresa ha obtenido equipos productivos mediante la aceptación de un contrato de arrendamiento financiero.	2	3,6	53	96,4
42	La empresa tiene establecido como regla la adquisición de sus activos productivos mediante contratos de arrendamiento financiero.	0	0	55	100

Fuente: Cuestionario auto administrado. Elaboración propia.

Por último, para toda empresa es importante el diseño o la manera cómo establece la estructura financiera. La misma se refiere a las diversas vías de financiamiento que respaldan la totalidad de los activos propiedad de cualquier empresa. En este sentido, al indagar sobre la presencia de este elemento en las empresas del sector en estudio, la mayoría 69,1%, 38 del total de la muestra manifestó que realiza una combinación adecuada entre financiamiento interno y externo, mientras que la ausencia respecto al mismo aspecto fue de 30,9%, 17, en términos absolutos. De igual modo, al indagar sobre si consideran el costo de las distintas fuentes de financiamiento la presencia de este elemento es también elevado el 74,5%, 41 del total los considera, en tanto que 25,5%, 14 no (ver Tabla 11).

Tabla 11
Estrategias de Financiamiento Externa a Largo Plazo.
Estructura Financiera

N°	Reactivos	Presencia		Ausencia	
		Frecuencia		Frecuencia	
		Abs.	%	Abs.	%
43	En la empresa se ha establecido una proporción idónea o combinación adecuada de las fuentes de financiamiento internas y externas con la que se invierte en los activos totales.	38	69,1	17	30,9
44	Al definir su estructura financiera el director de la empresa considera el costo de las distintas fuentes de financiamiento.	41	74,5	14	25,5

Fuente: Cuestionario auto administrado. Elaboración propia.

Según Ortiz (2005), la mezcla óptima en la estructura de capital se sustentará en minimizar los riesgos de insolvencia o liquidez y de crédito vinculados al servicio de la deuda. En este sentido, y aunado además a los resultados anteriores, las empresas objeto de estudio manejan una combinación posiblemente idónea de sus estructuras financieras.

Conclusiones

Los resultados permitieron deducir que en la mayoría están presentes las estrategias de financiamiento de carácter interno, tanto a corto como a largo plazo. De las genéricas de pasivo circulante, prevaleció el enfoque conservador, donde se aprecia que la mayoría financia sus necesidades temporales y permanentes de recursos monetarios con patrimonio.

Por otro lado, de las acciones más concretas de financiamiento interno a corto plazo, destacó el efectivo generado por operaciones y los gastos acumulados por pagar, como las vías más utilizadas de cubrir sus necesidades monetarias; de igual modo, de las internas a largo plazo privan los recursos propios: utilidades retenidas y reservas acumuladas, lo cual denota una elevada autonomía financiera. Por último, de las externas, la única utilizada en la totalidad por estas empresas es el crédito de proveedores; muy pocas utilizan el crédito bancario tanto a corto, como a largo plazo y el arrendamiento financiero.

Por otra parte, se recomienda para estas empresas que se financie el capital de trabajo con crédito bancario a corto plazo, pero solo para aquellas coyunturas donde las ventas sean muy bajas y le pueda ocasionar a la empresa acumulación de inventarios y, por ende, una posible falta de liquidez para cubrir todos los compromisos a corto plazo. Aprovechando las ventajas de control de tasas activas y al estudiar las distintas instituciones financieras escoger las que mejores condiciones ofrezca.

De igual modo, para la adquisición de maquinaria y equipo, se recomienda hacer un estudio pormenorizado del arrendamiento financiero como opción de financiamiento. El cual presenta las siguientes ventajas: no hay que desembolsar todo un capital en el monto de los activos fijos, de modo que se pueden usar tales recursos en otras áreas productivas; no se requiere, en la mayoría de los casos, un desembolso inicial como en los créditos hipotecarios; y como el canon de arrendamiento se contabiliza como un gasto y el activo no se registra contablemente en la empresa, se genera un ahorro fiscal tanto de impuesto sobre la renta, como de activos empresariales. Además, los costos financieros adicionales se compensarían con el ahorro que equipos modernos generan al sustituir hasta dos trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Arrollo, A. y Prat, M. (2004). *Dirección Financiera*. España: Ediciones Deuso.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2008). *Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras*. Gaceta oficial extraordinaria N° 5.892 de fecha 31 de Julio de 2008.
- Asociación de Panaderías, Pastelerías y Afines del Estado Zulia (APPAEZ). *Situación actual ante los controles de precios*. Disponible en: www.Appaez.com, recuperado el: 27/09/2005.
- Besley, S. y Brihang, E. (2008). *Fundamentos de Administración Financiera* (14ª ed.). México: Edición. Mc Graw Hill.
- Brealey, R. y Meyers, G. (2013). *Principios de finanzas corporativas* (9ª ed.). España: Editorial Mc Graw Hill.
- Cabrera, A. (2005). *Manual del conocimiento financiero*. Venezuela: Ediciones Servicio Autónomo Imprenta del estado Zulia.
- Chávez, A. (2001). *Introducción a la Investigación* (3ª ed.). Venezuela: Editora La Columna.
- Contreras, I. (2005). *Glosario y Formulario de Administración Financiera*. Venezuela: Edición de Talleres Gráficos de la Universidad de los Andes.
- Gitman, L. (2007). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Oxford University Press.
- Mazon, F.; Olsina, F. y Águila, S. (2003). *Finanzas: De la Planificación a Largo Plazo a la Gestión de Tesorería*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Ortega, A. (2008). *Introducción a las Finanzas* (2ª ed.) México: Editorial McGraw Hill.
- Ortiz, A. (2005). *Gerencia Financiera un enfoque estratégico*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Parra, J. (2003). *Guía de Muestreo* (2ª ed.). Maracaibo, Venezuela: Ediluz.
- Santandreu, E. y Santandreu, P. (2000). *Manual de Finanzas*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Sampieri, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw Hill.
- Silva, J (2006). *Metodología de la Investigación*. Venezuela: Editorial CO-BO.
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (4ª ed.). Colombia: Editorial Limusa.
- Weston, F. y Copeland, T. (1998). *Finanzas en Estrategias* (8ª ed.). Volumen 1 y 2. México: Editorial Mc Graw Hill.



Acoso laboral y su incidencia en la productividad de los empleados

Estrella Orozco*
Daisis Molero**

Resumen

El propósito del estudio fue determinar el acoso laboral y su incidencia en la productividad de los empleados del Centro Ambulatorio Santa Rita del Estado Zulia. Fundamentándose en las teorías de Hirigoyen (2008), Peralta (2006), Leymann (1996) y Porter (2005). La investigación se tipificó como descriptiva correlacional, con un diseño no experimental. Las unidades de análisis fueron empleados administrativos (21) y asistenciales (69). Los resultados revelaron la presencia de actividades acosadoras, la existencia de síntomas perturbadores de acoso laboral en el desempeño de los empleados. El coeficiente de correlación de Pearson arrojó un resultado de $r = 0,94$. Se concluyó que a medida que se incrementa el acoso laboral, en esa misma proporción disminuirá la productividad de los empleados del Centro Ambulatorio Santa Rita.

Palabras clave: acoso laboral, empleados, productividad.

* Doctora en Ciencias Gerenciales. MSc. en Terapia Conductual y Sexología. Psicólogo. Profesor Titular y Coordinadora de Posgrado de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (sede Maracaibo). E-mail: estrellacastro1941@hotmail.com

** Magister Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos. Abogada. Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt". E-mail: deisimolero@hotmail.com

Workplace Harassment and its Effect on Employee Productivity

Abstract

The purpose of this study was to determine workplace harassment and its effect on employee productivity at the Santa Rita Outpatient Center of the State of Zulia. It is based on the theories of Hirigoyen (2008), Peralta (2006), Leymann (1996) and Porter (2005). The research was typified as correlational and descriptive, with a non-experimental design. The units of analysis were 21 administrative and 69 assistential employees. Results revealed the presence of harassing activities and the existence of perturbing symptoms of workplace harassment in the performance of the employees. Pearson's correlation coefficient produced a result of $r = 0.94$. Conclusions were that as workplace harassment increases, employee productivity will decrease by the same proportion at the Santa Rita Outpatient Center.

Key words: workplace harassment, employees, productivity.

Introducción

El concepto de acoso fue introducido en las ciencias sociales por Konrad Lorenz, eminente etnólogo para el año de 1972, donde sus trabajos se basaron en la observación de comportamientos instintivos de diferentes especies de animales, en concreto ataques de un grupo a un único animal. Si bien es cierto, la conducta agresiva en el llamado animal es instintiva y puede responder al instinto de supervivencia; no obstante, la agresión entre los conocidos como animales racionales parece una conducta aprendida, difícil de explicar, la mayoría de las veces, en función del beneficio de la especie. Dicho investigador denominó *mobbing* al ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra una especie más fuerte.

En este sentido, se aplicó el término *mobbing* a conductas similares producidas por niños en los contextos escolares. Finalmente, fue Leymann (1996) quien recuperó tal vocablo y lo aplicó al contexto de organizaciones de trabajo. De aquí, pasó a aplicarse a situaciones organizativas o grupales en las que un individuo se ve sometido a presión o persecución por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o pasividad del resto, acción también denominada acoso laboral y su importancia de detectarlo a tiempo en las organizaciones puede traer muchos be-

neficios, tanto para el trabajador en el hecho de mejorar su productividad como en la empresa u organización para así disminuir los costos y, por ende, aumentar los ingresos.

Sin embargo, aunque todos los países europeos tienen una normativa sobre prevención de riesgos laborales, en la cual se incluye este fenómeno, sólo Suecia y Francia tienen normativa legal específica contra el *mobbing* o acoso laboral. En este orden de ideas, es relevante destacar que el *mobbing* no ocurre por causas relacionadas propiamente con el trabajo; tiene su origen en las relaciones interpersonales establecidas entre distintos individuos, en cualquier tipo de empresa u organización (puede ser una industria o un colegio, tienda, incluso la familia). El acoso moral, psicoterrorismo, psicoterror institucional, acoso laboral o *mobbing*, como dicen algunos estudiosos del tema, es una situación con características sociales, morales, psíquicas, e incluso de consecuencias económicas, materializadas en este siglo XXI, las cuales han generado problemas que conllevan al suicidio de muchas personas que han sufrido este tipo de maltrato.

Siguiendo el orden de ideas, algunos especialistas han considerado al acoso laboral como algo de extrema gravedad, calificándolo como un verdadero síndrome, el cual es definido en términos de un conjunto de signos y síntomas que padece la víctima, que lo pueden llevar al desarrollo de diversas patologías psicopatológicas, repercutiendo, posteriormente, en el desempeño laboral del empleado.

También se evidencia, en referencias de prensa y programas especializados sobre el tema, el acoso, abuso o psicoterror en el cual incurren ciertos empleadores; este caso, orientado al hecho de que un conjunto de empleados pretende atacar al gerente de una organización, acusándole de actos que éste no ha realizado, solo con el firme propósito de hacerle renunciar. Es importante tomar en cuenta esto, al considerar que genera un clima organizacional inadecuado, el cual, posteriormente, tendrá consecuencias en la productividad de los empleados, debido a la perturbación emocional que experimenta la persona, como consecuencia del acoso.

Con base a lo indicado anteriormente, el presente artículo tiene como propósito determinar el acoso laboral y su incidencia en la productividad de los empleados del Centro Ambulatorio Santa Rita, adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS). En consonancia con lo expuesto, se formulan como objetivos específicos de la investigación: identificar el acoso laboral,

describir la productividad y establecer la correlación entre el acoso laboral y la productividad de los empleados. Para ello se exponen los fundamentos teóricos referidos a las variables estudiadas, la metodología que se siguió, los resultados con sus respectivas discusiones, para finalmente llegar a las conclusiones.

1. Fundamentación teórica

A continuación, en el siguiente apartado se presentan los fundamentos teóricos que respaldan la investigación, referidos a las dos variables estudiadas, a fin de plantear los principales postulados sobre el tema y mostrar la respectiva contrastación teórica que sirve de base para correlacionar los aspectos analizados. En este sentido, se describen los aspectos relacionados con el acoso laboral y sus principales dimensiones: agresión física, agresión verbal y agresión emocional. Posteriormente, se hace referencia a la productividad como la segunda variable objeto de estudio, con las dimensiones: desempeño laboral y satisfacción laboral.

1.1. Acoso laboral

El acoso ha sido estudiado a través de la historia como una forma de agresión hacia otra persona, que puede ser de tipo emocional, verbal o físico y que suele manifestarse en los ámbitos Bio-Psico-Social del ser humano. En el caso particular de esta investigación, se hace referencia al acoso laboral, insertado en el ámbito social-organizacional del individuo.

Según Leymann (1996), el acoso laboral es:

El fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente -al menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado -más de seis meses- sobre otra persona en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo (p. 85).

A pesar de que la conceptualización señalada es relativamente reciente, el fenómeno, en sí, fue estudiado por el etólogo Lorenz (1991), quien observó el comportamiento de determinadas especies animales, constatando que, en ciertos casos, los individuos más débiles del grupo se coaligaban para atacar a otro más

fuerte. Para definir esta situación se utilizó el verbo inglés: *to mob*, definido como atacar con violencia.

Por otra parte, en España, el concepto se tradujo por acoso laboral, ya sea físico o psicológico, acoso grupal o acoso institucional. Dicho concepto, según define González, en el año 2005, en su libro: “*Cómo defenderse del Mobbing y otras formas de acoso*”, se aplica a situaciones grupales en las que una persona es sometida a persecución, agravio o presión psicológica por una o varias personas del grupo a que pertenece, con la complicidad del resto.

Entre las formas de acoso se tiene:

Agresión emocional

Se reconoce cada vez más que la agresión psicológica se realiza, a menudo, por medio de conductas repetidas que pueden convertirse en una forma muy seria de violencia, aunque un solo incidente pudiera bastar, por ejemplo, difundir un rumor que afecta la vida personal o profesional de alguien. Cabe destacar que la violencia psicológica es a menudo repetida, no deseada, no recíproca e impulsa acciones que pueden tener un efecto devastador en la víctima, de acuerdo con los planteamientos de Peralta (2006). Esto es típico del acoso laboral o *mobbing*, acoso sexual y acoso racial. Este tipo de agresiones pueden producir daños tanto físicos, psíquicos, espirituales, morales o sociales.

Agresión física

Se ha definido la violencia física como el uso de fuerza física contra la persona o grupo de personas que produce daño físico, sexual o psicológico; en este caso el maltrato se presenta de forma moderada, sin intención de causar daños mayores que puedan notarse frente a una primera mirada. Peralta (2006, p. 113), manifiesta que “esta irrumpe a partir de amenazas, violencia y oferta sexual, maltrato físico y uso de violencia menor”.

Agresión verbal

Se presenta como todo agravio ocasionado a una persona por otra u otras que incluye gritos, amenazas, burlas o insultos, de manera reiterada; en el caso de acoso laboral en el lugar de trabajo, repercute en el normal desempeño del individuo. Según Peralta (2006, p. 113); “... las actitudes, creencias políticas y sexuales de la víctima son atacadas. Se ejercen gritos o insultos, críticas permanentes a su trabajo”. Es decir, que las acciones van encaminadas a agredir a la otra persona de manera verbal por sus actitudes, creencias políticas y sexuales.

A continuación, se hace referencia a la segunda variable objeto de estudio del presente artículo, sobre productividad y sus dimensiones.

1.2. Productividad

El tema de la productividad se ha convertido, hoy en día, en algo común en las naciones que se esfuerzan por alcanzar un desarrollo tal, que mejore el nivel de vida de su población, reduzca sus niveles de inflación, sanee sus finanzas internas y externas, logre niveles de competencia internacional para enfrentar la globalización comercial, e impulse su nivel tecnológico. El ser productivo ha venido a ser la llave maestra para que los empresarios ganen terreno en el mercado internacional, aumenten sus ganancias a través de la competitividad, reduzcan sus costos de producción e incrementen su rentabilidad.

Por otra parte, para Deming (1989), la productividad tiene que ver con la mejora de la calidad, basada en la disminución de reproceso. Esto no se logra desechando aquellas tareas que no corresponden a la actividad principal del puesto, tal como lo plantea Drucker (2008), sino aquellas que no aportan a la cadena de valor.

Por otra parte, tomando en cuenta al capital humano dentro de la organización se puede decir que la productividad está dada por el conjunto de esfuerzos, ideas, gestiones y horas de presencia, que aportan entre todos los colaboradores de una empresa, para que la organización desde la concepción de un producto hasta que llega al consumidor, sea efectiva (Grupo Cultura, 2006 p.66). En este sentido, en los últimos años, se ha hecho énfasis en cuanto a la influencia del recurso humano en la productividad. Al respecto, es necesario precisar, con mayor claridad, que el factor humano es la única causa generadora de productividad, porque es considerada como una actitud humana, una filosofía de trabajo y un estilo de vida.

Seguidamente, para Porter (2005), la competitividad se define por la productividad con la que un país utiliza sus recursos humanos, económicos y naturales. Para comprender la competitividad, el punto de partida está representado por las fuentes subyacentes de prosperidad que posee una nación. En consecuencia, el nivel de vida de un Estado se determina por la productividad de su economía, medida por el valor de los bienes y servicios producidos por unidad de sus recursos. En este sentido, la productividad depende tanto del valor de los productos y servicios, medido

por los precios que se pagan por ellos en los mercados libres, como por la eficiencia con la que pueden producirse. Dentro de los factores que inciden en la productividad del ser humano como recurso dentro de la organización, se tienen el desempeño laboral y la satisfacción laboral.

El desempeño laboral: El desempeño hace alusión al comportamiento o actuación que manifiesta el empleado dentro de la organización (Ferrer, 2010). Muchas veces los gerentes suelen enfrentar comportamientos problemáticos con el entorno laboral que interfieren con la productividad. Para Ferrer (2010 p. 259), el mal comportamiento laboral se define como “la conducta que manifiesta un individuo o grupo que es intencional y perjudicial para la persona y los demás, y costosa desde el punto de vista financiero y social”. En este sentido, se incluiría el acoso dentro de esta definición. Seguidamente se tiene lo referente a satisfacción laboral.

La satisfacción laboral: Es conceptualizado como el conjunto de actitudes de forma positiva que manifiesta el trabajador hacia su trabajo. Es decir, la satisfacción laboral es una cuestión de actitud, donde se involucran las cogniciones, creencias, emociones y conductas satisfactorias hacia el trabajo o la labor que se realiza, lo contrario sería la insatisfacción. Entre las formas de insatisfacción más comunes se tiene el absentismo laboral, lo cual, según Robbins (2007), se caracteriza por no presentarse a trabajar; asimismo, es un factor que reduce, seriamente, la productividad.

Otro de los factores que inciden en la productividad son los accidentes, muchas veces ocurren como consecuencias de las conductas acosadoras a las cuales se ve sometidos los empleados dentro de la organización. Luna (2007) señala que al existir acoso laboral se incrementa la posibilidad de accidentabilidad. Es más frecuente, pues, pueden existir accidentes por negligencia o descuidos, voluntarios o por desatención; todos estos factores desencadenan una serie de trastornos físicos y mentales que repercuten en la productividad.

Siguiendo el orden de ideas, existen otros costos intangibles que afectan la reputación de la organización; la imagen institucional es un activo muy importante que debe ser medido y gestionado por los directivos de cualquier empresa. El interés de la empresa como lo afirma Hirigoyen (2008) es cuidar la imagen institucional a través de su reputación y el buen desempeño laboral de sus empleados.

En este sentido, las organizaciones deben realizar políticas de prevención relacionadas con el acoso laboral, puesto que las consecuencias económicas son graves, tal como se refiere a continuación: para la persona acosada hay disminución de los ingresos, gastos médicos, psicoterapeuta, abogados, entre otros. Mientras que para la entidad: ausentismo del personal, desmotivación de los otros asalariados, pérdida de confianza y daño en la imagen de la empresa. Finalmente, para el colectivo: gastos de salud, hospitalizaciones, indemnizaciones de paro y jubilaciones anticipadas.

Igualmente, el acoso puede tener diferentes efectos negativos sobre la salud física y mental de las víctimas, su tendencia es la de estigmatizar a la persona y puede ocasionar serios traumas psicológicos. Además, este fenómeno puede generar resultados negativos en el clima organizacional como: estrés, ansiedad, sentimientos de humillación, pérdida de la autoestima, depresión, pérdida de la salud o acentuación de los que ya existen, entre otros.

2. Metodología

El tipo de investigación desarrollado fue de naturaleza descriptivo-correlacional. Para Hernández, Fernández y Baptista (2009, p. 102), los estudios descriptivos “midan evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. Por su parte, Chávez (2007, p. 135) señala que “las investigaciones descriptivas son todas aquellas que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentaron en el momento de su recolección”. Asimismo, es correlacional porque pretende determinar los efectos que produce el acoso laboral en la productividad, identificando la incidencia del mismo en el desempeño de los trabajadores.

Los instrumentos de investigación utilizados para recolectar la información constaron de treinta y nueve (39) preguntas (ítems) para la variable acoso laboral y cuarenta y dos (42) para la variable productividad, con un diseño de escala tipo Likert, cuyas alternativas de respuesta se sitúan entre las categorías de siempre hasta nunca, con puntuación de 1 hasta 5. La validez que se utilizó fue la de contenido, a través de los juicios de expertos, conformados por cinco especialistas en las variables objeto de estudio y uno en el área de metodología.

Los coeficientes de confiabilidad obtuvieron un resultado de $\alpha = 0,89\%$ para el caso del acoso laboral y uno de $\alpha = 0,82\%$ para el instrumento de productividad; dichos resultados indican que los instrumentos de recolección de datos poseen una alta confiabilidad en consideración a los criterios que se plantean en Merino (2003), quienes expresan que un coeficiente ubicado entre 0,01 y 0,03 es considerado bajo, entre 0,34 y 0,67 medianamente confiable, y entre 0,68 y 1,0 altamente confiable. El universo poblacional del estudio estuvo conformado por un total de cien (100) empleados que conformaban el personal administrativo y asistencial del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

Para el cálculo de la muestra estratificada se partió de la fórmula propuesta por Shiffer, citado por Chávez (2007) para cálculos de los estratos. El resultado de dicha estratificación arrojó noventa (90) personas, de las cuales veintiún (21) correspondían a empleados administrativos y sesenta y nueve (69) asistenciales, correspondientes al Centro Ambulatorio Santa Rita (IVSS).

3. Resultados

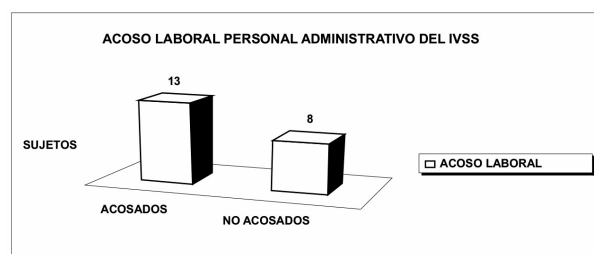
A continuación se presentan el análisis realizado mediante una evaluación descriptiva de los datos, utilizando cuadros de distribución de medias y desviaciones, conjuntamente con porcentajes graficados a través de diagramas de barras.

Análisis e interpretación de los datos

Acoso laboral:

Para la variable acoso laboral se pudo observar con respecto al personal administrativo que de veintiún (21) sujetos, trece (13) se sienten acosados laboralmente (Gráfico 1).

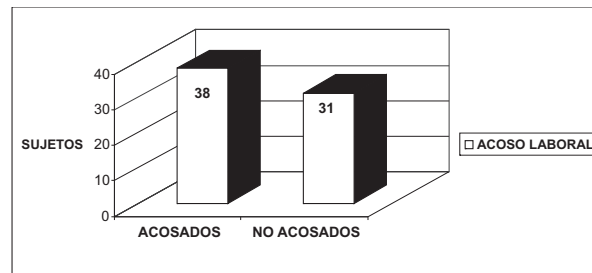
Gráfico 1
Acoso laboral. Personal administrativo.



Fuente: Elaboración propia.

En relación con el Gráfico 2, se observa que treinta y ocho sujetos (38) del personal asistencial de un total de sesenta y nueve (69), se sienten acosados.

Gráfico 2
Acoso laboral. Personal asistencial del IVSS



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados observados en los Gráficos 1 y 2, se desprende la siguiente tabla donde se realiza la comparación entre ambos tipos de personal (administrativo y asistencial) con relación al acoso laboral, determinándose para los grupos objetos de estudio la media, desviación, puntaje mínimo y puntaje máximo (Tabla 1).

Tabla 1
Variable: Acoso Laboral comparación tipos de personal

Variable	Acoso laboral				
Dimensión	Agresión emocional, física, verbal, conocimiento y prolongación en el tiempo				
Personal del IVSS	Media	Desviación	Mínimo	Máximo	Categoría según el baremo preestablecido
Personal Administrativo	2,65	1,01	1,12	4,35	Medio
Personal Asistencial	2,64	1,00	1,00	4,46	Medio

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados, donde ambos grupos se ubicaron a un nivel medio en cuanto a la percepción que tienen en relación con el acoso laboral. Se tiene que las manifestaciones emo-

cionales del mismo en el personal del IVSS, tanto administrativo como asistencial, tienen como objetivo de la práctica del acoso la búsqueda de intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima con vista a eliminarla de la organización y así satisfacer la necesidad de agredir controlar y destruir que puede presentar el hostigador, quien aprovecha la situación que se le brinda para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

En los resultados se observa en cuanto al personal asistencial, según las respuestas dadas a los ítems que corresponden a la agresión emocional (a pesar de que en términos generales, la media se situó en *medio*), que sienten no ser tomados en cuenta, sus opiniones no son importantes, no son valorados y no se le asignan trabajos, según sus capacidades profesionales. En relación con la agresión verbal, la media más alta se ubicó en el personal administrativo, según la información recabada en los ítems que miden dicha dimensión. Esto significa que el personal administrativo siente que no se le da un trato respetuoso, son insultados, su procedencia no genera buenos comentarios, no respetan su forma de ser y sus creencias políticas son cuestionadas y sancionadas verbalmente.

Esto concuerda con lo establecido por Peralta (2006, p. 113), al referir que las actitudes, creencias políticas y sexuales de la víctima son atacadas. Es decir, que según los resultados y tomando en consideración las respuestas a los ítems aplicados en ambos grupos, el acoso se ubica en una categoría de *media*, teniendo mayor incidencia las agresiones emocionales en el personal asistencial y las agresiones verbales en los empleados administrativos.

En cuanto al conocimiento sobre lo que es el acoso que deben poseer ambos grupos de empleados, se tiene que el mismo se colocó en un nivel medio, lo que lleva a inferir que tanto el personal asistencial como administrativo tienen conocimiento sobre esta forma de violencia en forma moderada. Estos datos de percepción sobre el acoso, de acuerdo con los planteamientos de Justicia (2007, p. 5), revelan que la sensación de malestar y maltrato en el trabajo es mayoritaria, tanto en quienes trabajan como en quienes no lo hacen.

Probablemente estos datos indican una percepción generalizada de que trabajar sea una experiencia ingrata (a un nivel medio) por el trato arbitrario que se recibe de jefes y superiores jerárquicos. Lo que si desconocen estos empleados son las técnicas a apli-

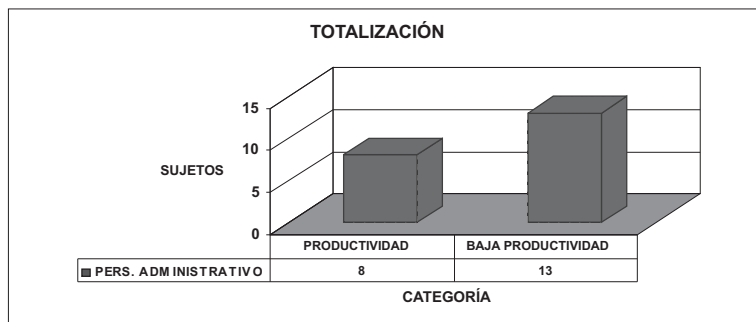
car cuando el maltrato sucede y cuáles son las leyes que regulan este tipo de caso. En cuanto a la prolongación en el tiempo, según los resultados se ubicó en un nivel medio, indicando un continuo que iría desde lo ocasional hasta diariamente, sobre todo cuando el proceso de victimización puede estar en proceso avanzado.

Revisado los resultados es importante resaltar el concepto jurídico de acoso laboral para las leyes de la República Bolivariana de Venezuela, en especial al Ley Orgánica del Trabajo en un plano descriptivo, analítico y detallado, siendo toda situación de conflicto interpersonal o grupal con el fin de aniquilar a alguien. Es decir, una persona o varias deciden ejercer sobre otra persona una violencia psicológica extrema, a través de varias actuaciones al menos una vez por semana durante un tiempo prolongado de más de seis meses, con el propósito de conseguir aislamiento en relación al grupo, haciéndole perder su autoestima y reputación profesional.

Productividad:

Para la variable productividad se pudo observar con respecto al personal administrativo que de veintiún (21) sujetos, trece (13) tienen baja productividad (Gráfico 3), es decir, son más los empleados improductivos que los productivos.

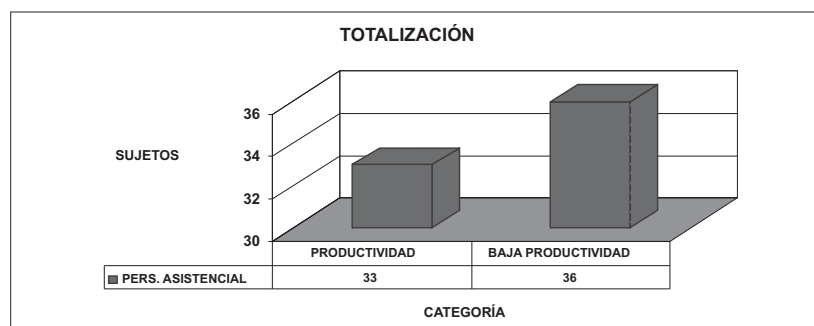
Gráfico 3
Productividad. Personal Administrativo del IVSS



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al personal asistencial se puede observar que de sesenta y nueve (69) sujetos, treinta y seis (36) tienen baja productividad (Gráfico 4).

Gráfico 4
Productividad. Personal Asistencial del IVSS



Fuente: Elaboración propia.

Es decir, que hay más empleados improductivos que productivos, según los resultados anteriores, lo cual se observa en la siguiente tabla, donde se hace la comparación entre ambos tipos de personal (administrativo y asistencial) en cuanto a las medias, desviaciones, puntajes mínimos y puntajes máximos.

Tabla 2
Variable: Productividad, comparación tipos de personal

Variable	Productividad				
	Desempeño laboral, satisfacción laboral, salud del trabajador, para la institución				
Personal del IVSS	Media	Desviación	Mínimo	Máximo	Categoría según el baremo preestablecido
Personal Administrativo	2,72	0,93	1,40	4,26	Medio
Personal Asistencial	2,70	1,01	1,00	4,45	Medio

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la productividad se tiene que ambos grupos se situaron en un nivel medio, sin embargo, en relación con la dimensión desempeño laboral, ambos tipos de personal se ubicaron en un nivel bajo, lo que significa que si no se toman las previsiones del caso, esto contribuiría a que disminuyeran su empleabilidad, lo que llevaría a que el personal vaya considerándose a sí

mismo, según Mansilla (2008), como incapaz para trabajar y mostrando expectativas negativas sobre su desempeño en las labores encomendadas.

En cuanto a la satisfacción laboral, los resultados indicaron que ambos grupo de personal se situaron en un nivel medio, según el baremo preestablecido. Es decir, que medianamente el personal percibe que reciben reconocimientos en relación con su desempeño en la institución, algunos manifiestan que la remuneración no es acorde al esfuerzo que realizan, no se sienten a gusto con el trabajo que ejecutan, al considerar que moderadamente sienten ser tomados en cuenta para los ascensos, no reciben estímulos acordes con el trabajo desarrollado, las relaciones con sus compañeros son medianamente satisfactorias. Ahora bien, de seguir esta tendencia hacia la insatisfacción, se generaría una baja eficiencia organizacional, acompañada de un sentimiento de frustración por parte de los empleados, que muchas veces se traduce a conductas agresivas observadas en sabotaje, maledicencia o agresión directa.

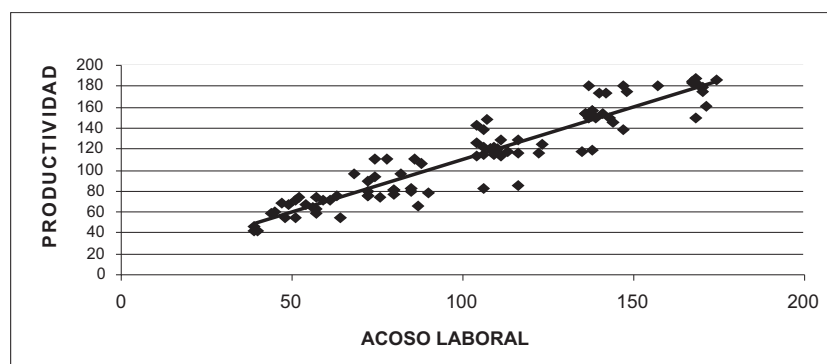
En cuanto a la salud, aspecto que se tomó como dimensión de la variable productividad, se tiene que el personal asistencia obtuvo una media cualitativa de un nivel bajo, en relación con el personal administrativo, quien se ubicó en la categoría media. Esto quiere decir, que el personal administrativo, según las respuestas que dieron en lo ítemes evaluados, no presentan un buen nivel de concentración, no se sienten motivados para trabajar, se quejan de dolencias, trayendo como consecuencias que un individuo por sus atributos o condición especial sea aislado de los demás, carezca de retroalimentación y del intercambio social en su vida diaria, lo que lo puede volcar en desconfiado, depresivo, hostil, ansioso y prevenido.

Los resultados obtenidos coinciden con el informe de la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo (2003), que advierte de los costes que el acoso laboral supone para las empresas y organizaciones como, por ejemplo, descenso de la productividad, repercusión negativa en la imagen de la compañía, mayor rotación del personal, pérdidas económicas en litigios jurídicos, pérdida de personal cualificado y adelanto de la jubilación anticipada provocada por incapacidad. Debido a su asociación con la incapacidad y el desempleo, dicha agencia señala que la violencia laboral es un problema que afecta a la sociedad en general y a la economía del país.

Con respecto a la institución, ambos tipo de personal perciben a un nivel medio en relación con que la institución sea eficiente en la vigilancia de los derechos de los trabajadores, con un despacho de tareas medianamente bien jerarquizado, donde los lineamientos específicos para que no ocurra el acoso laboral no están establecidos. En este sentido, el interés de toda empresa o institución es realizar una prevención eficaz puesto que las consecuencias económicas de dicha omisión son graves.

Luego de hecho el análisis de los resultados, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson $r= 0,94$, lo que indica que el acoso laboral incide en la productividad, reflejando una correlación alta entre las variables, acoso laboral y su incidencia en la productividad del personal del IVSS, por lo que se puede decir que a medida que existe el acoso laboral disminuye la productividad de dicho personal.

Gráfico 5
Correlación entre acoso laboral y productividad



Fuente: Elaboración propia.

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó el paquete estadístico de computo de Excel, dando como resultado un coeficiente de correlación de Pearson $r= 0,94$, lo que indica que el acoso laboral incide en la productividad, reflejándose una correlación alta entre las variables, acoso laboral y su incidencia en la productividad del personal del IVSS, por lo que a medida que aumente el acoso laboral disminuye la productividad de dicho personal.

Conclusiones

A la luz del análisis presentado se concluye:

El acoso laboral de los empleados en el centro Ambulatorio Santa Rita (IVSS) se encuentra presente a un nivel medio en dicha institución. Es decir, que muchos de sus síntomas se manifiestan en forma de agresiones emocionales, físicas, verbales en un nivel moderado, entre los empleados de nivel administrativo y asistencial. Con respecto al conocimiento que puede existir acerca del acoso laboral, tanto los empleados administrativos como los asistenciales manifestaron tener conocimiento de lo que significa; observándose que la mayor debilidad en cuanto al conocimiento del acoso, es no saber qué hacer cuando se presenta y dónde acudir.

Al analizar la dimensión prolongación en el tiempo se concluye que el acoso laboral está presente en el quehacer diario, pero es necesario tomar en cuenta que, a veces, aplicar un criterio temporal estricto es muy difícil por la propia naturaleza de las conductas de acoso laboral. En este sentido, es necesario que la organización a través de su departamento de recursos humanos tome prevenciones del caso, antes que la prolongación en el tiempo se haga de forma cotidiana o diaria.

La productividad laboral de los empleados del Centro Ambulatorio Santa Rita (IVSS) arrojó como resultado que entre más acoso existe más baja será la productividad de los empleados de dicho centro, pues se presenta una productividad a medias, lo cual quedó evidenciado en los resultados de las encuestas. En relación con a la dimensión desempeño laboral, éste se presenta en un nivel bajo para ambos tipos de personal, lo que significa que si no se toman las previsiones necesarias esto contribuiría a que disminuirán su empleabilidad.

Por otra parte, al analizar la satisfacción laboral se puede observar un nivel medio para ambos tipos de personal, lo que significa que se encuentran medianamente satisfechos en lo que tiene que ver con ascensos remuneración y reconocimientos. Presentándose en ocasiones, ausentismo de sus labores y hasta abandono del trabajo. En la dimensión referente a salud del individuo se tiene que ambos tipos de personal ya están siendo afectados de manera moderada, reflejándose con mayor intensidad en los administrativos.

La dimensión referente a la productividad de la institución en el caso de acoso laboral, según los resultados arrojados tanto

el personal administrativo como asistencial, manifiesta que en ocasiones la institución no es eficiente en la vigilancia de los derechos de los trabajadores, no presenta un despacho de tareas bien jerarquizado, no se tienen lineamientos específicos para que no ocurra el acoso laboral, se acostumbra a abandonar el desempeño de sus funciones, la institución no se preocupa por mejorar el trato con los empleados y no se preocupa por darle una buena atención al público, entre otros.

Para finalizar, al hablar de la correlación que existe entre acoso laboral y productividad se concluye que entre más acoso más baja se hace la productividad de los empleados. Dicha correlación está sustentada en el coeficiente de correlación de Pearson $r= 0,94$ lo que refleja una correlación alta entre las variables, acoso laboral y su incidencia en la productividad del personal del IVSS.

Referencias bibliográficas

- Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos, pp. 412.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. Maracaibo, Venezuela.
- Ferrer, E. (2010). *Manual del Gerente Inteligente*. Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia, EDILUZ.
- González de Rivera, J. (2005). *Cómo defenderse del Mobbing y otras formas de acoso*. Espasa (Madrid).
- Grupo Cultura (2006). *Programa integral para la superación personal y el desarrollo laboral*. Madrid, España: Edición: Equipo Cultural.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2009). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc. Graw-Hill.
- Hirigoyen, M. (2008). El acoso Moral en el Trabajo. *Revista Empresarial Inter Metro / Inter Metro Business Journal*. Spring 2007, Vol. 3, No.1, p. 12.
- Justicia, F. (2007). *El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la universidad*. *Revista Psicología del trabajo*. Vol. 12, No.3, pp. 37-57.
- Leymann, H. (1996). *The content and development of mobbing at work*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, 6-16.
- Luna, M. (2007). *Acoso Psicológico en el Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.

- Lorenz, K. (1991). *Soy yo – y ustedes? El comportamiento de gansos*. Harcourt Brace Jovanovich. New York. 270 p.
- Mansilla Izquierdo, F. (2004). El síndrome de amotivación laboral. *Anales de Psiquiatría*, 20, 10, pp. 429-433.
- Merino, C. (2003). Comparacion Estadística de la Confiabilidad Alfa de Cronbach: Aplicaciones en la Medición Educacional y Psicológica. *Revista de Psicología*. Vol. XII. No. 2, pp. 127-136
- Peralta, M. (2006). Manifestaciones del Acoso Laboral Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Revista Psicología desde el Caribe*. Julio, No. 017, pp. 1-26 ISSN (versión impresa) 0123-417X. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Porter, M. (2005). La base del éxito de la Empresa es la productividad, competencia e innovación. *Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Órgano Oficial de la Corporación Ecuatoriana de Calidad Total. / www.revistanegotium.org.ve* 10 (4) 2008; 36-49 [R: 2007-12 / A: 2008-03]
- Robbins, S. (2007). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Prentice Hill.



Modelo pedagógico para enseñar y aprender geografía sustentado por la tecnología informatizada

Nervis Rincón*
Esperanza Bravo**
Víctor Riveros***

Resumen

El objetivo de la investigación se centró en determinar los elementos estructurales de un modelo pedagógico para enseñar y aprender geografía, sustentado por la tecnología informatizada. Se consideraron los aportes de Acosta, Rincón y Riveros (2011), Delgado, Arrieta y Riveros (2009), Hernández, Fernández y Baptista (2006, 2010), Riveros (2006), entre otros. Se desarrolló en la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia, mediante metodología de tipo documental con diseño bibliográfico. El instrumento para la obtención de información fue la ficha de lectura. Se concluyó que los elementos estructurales deben enmarcarse en la realidad tecnológica y geográfica mundial, con visión compleja, hacia la formación integral estudiantil, donde los alumnos sean los protagonistas del proceso educativo, dispuestos a interactuar con docentes, compañeros y comunidad.

Palabras clave: modelo pedagógico, geografía, tecnología informatizada.

* Participante del Doctorado en Ciencias Humanas y Personal Administrativo de la Universidad del Zulia. Profesor Asociado del Programa de Maestría Gerencia e Innovación Educativa de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. PEII Nivel A, 2011. E-mail: nervisjose@gmail.com

** Posdoctorado en Ciencias Humanas. Profesora Titular del Dpto. de Biología y Química y del Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. E-mail: espe1244@gmail.com

*** Postdoctorado en Ciencias Humanas. Profesor Titular del Dpto. de Matemática y Física. Secretario Docente y Secretario del Consejo Técnico del Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. PEII Nivel B, 2011. E-mail: vriveros75@gmail.com

Pedagogical Model for Teaching and Learning Geography Supported by Computer Technology

Abstract

The research objective centered on determining the structural elements of a pedagogical model for teaching and learning geography supported by computer technology. The contributions of Acosta, Rincón and Riveros (2011), Delgado, Arrieta and Riveros (2009), Hernández, Fernández and Baptista (2006, 2010) and Riveros (2006) were considered, among others. The model was developed in the School of Humanities and Education at the University of Zulia, using methodology of the documentary type with a bibliographic design. The instrument for obtaining information was a reading card. Conclusions were that the structural elements should be framed in the global technological and geographical reality, with a complex vision toward integral student training, where the students are protagonists in the educational process, disposed to interact with their teachers, fellow students and the community.

Key words: pedagogical model, geography, computerized technology.

Introducción

El postmodernismo considera enfoques vinculados al conocimiento surgido de las acciones humanas comprometidas con la enseñanza de la geografía, a su vez, invita a una reformulación o renovación de sus paradigmas, donde se utilicen herramientas heurísticas propulsoras de nuevas interpretaciones teóricas, orientadas a la toma de decisiones más efectivas, que expliquen cómo las instituciones de educación universitaria pueden llegar a la solución de problemas en el aprendizaje de las asignaturas.

En este orden de ideas, cabe destacar que la enseñanza de la geografía ha estado a espaldas de las necesidades del estudiantado y otros actores de la sociedad, debido a que algunos contenidos tratados en clase están desvinculados de la realidad circundante; ocasionando el deterioro de la visión geográfica; trayendo consigo un impacto a nivel nacional en la productividad y calidad de vida del hombre e incidiendo en el desarrollo socioeconómico o dinámica espacial de las localidades regionales del país.

En tal sentido, enseñar geografía de esta manera obliga a los estudiantes a ver la asignatura de forma teórica, iterativa, al pie de la letra, abstracta, descontextualizada, aferrada a preservar

una concepción ajena a las necesidades y expectativas de los estudiantes en la comunidad donde interactúan. Por tanto, inducida de esta forma, la geografía dificulta su consideración como una ciencia social que ejerce y mantiene una dinámica espacial en la población, producto de las interrelaciones existentes entre lo social, ideológico, político, cultural, tecnológico.

En momentos de reflexión, debe otorgársele importancia a los cambios necesarios para el aprendizaje de la geografía, apoyados por la dimensión social de los docentes para superar las limitaciones originadas como consecuencia de ignorar lo nacional al utilizar modelos didácticos foráneos, lo cual ha ocasionado crisis, obligando tanto a revisar como a reformular los modelos en términos realistas, valorando lo nuestro, fundamentado en la realidad del estudiante.

En efecto, las instituciones educativas universitarias como formadoras de ciudadanos, se ven en la necesidad de iniciar su enseñanza desde lo cotidiano, porque es la comunidad local quien permite adaptar el contenido de la asignatura, con la finalidad de satisfacer las insuficiencias presentes en esa comunidad, llevando al logro de un aprendizaje significativo, activo, donde tenga cabida la creatividad y autorrealización. Por ende, la observación directa del espacio cotidiano ofrecerá a los estudiantes datos que organizarán en la construcción de nociones y conceptos claros, a fin de facilitar las oportunidades para iniciarse en el uso de recursos básicos propios de las unidades curriculares del área geográfica.

Por tal razón, esta investigación basada en enseñar y aprender geografía mediante un modelo pedagógico constructivista, muestra la perspectiva de alcanzar una educación eficaz, al formar valores sociales y espaciales bien definidos en los estudiantes universitarios. Experiencia investigativa que surge desde el aula, con vista al desarrollo de una mejor educación ajustada al proceso antes mencionado, respaldado por la tecnología informatizada como mediadora, con el propósito de reforzar que el aprendizaje sea significativo; de allí que el objetivo se centró en determinar los elementos estructurales de un modelo pedagógico para enseñar y aprender geografía sustentado por la tecnología informatizada.

Cabe destacar que la investigación se realizó en la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia en el 2012, fue de tipo documental con un diseño bibliográfico. La población quedó conformada por doce (12) documentos impresos, digitales. El instrumento utilizado para recabar la información

fue la ficha de lectura, donde se registraron juicios, razonamientos, opiniones de diversos autores seleccionados bajo el criterio de alta credibilidad en el área objeto de estudio, a quienes se les practicó un análisis crítico y posterior reflexión con la finalidad de establecer conclusiones.

1. Fundamentación teórica

Para esta investigación se tomaron en cuenta los aportes de Acosta, Rincón y Riveros (2011), Delgado, Arrieta y Riveros (2009), Pérez (2008), Rincón (2006, 2008), Sánchez (2001), entre otros.

En este siglo XXI, la Sociedad de la Información y del Conocimiento (SIC) ha sido impactada por la tecnología informatizada, por lo que sus miembros obtienen información desde cualquier lugar del mundo, en el momento requerido, la cual comparten y procesan a fin de transformarla en conocimiento para contribuir con el desarrollo económico, social, político y cultural.

Ahora bien, el impacto causado por dicha tecnología en la vida del hombre, no ha dejado de lado el sistema educativo, lo que ha llevado a revisar los modelos para enseñar y aprender a la luz de las nuevas teorías del conocimiento y de las teorías pedagógicas, porque en las universidades deben hacerse autoevaluaciones que conlleven a su transformación.

Lo anterior se plantea con la finalidad de poder cumplir la misión esperada por la sociedad, la cual se encuentra en el Proyecto de Ley de Educación Universitaria (2010), referido a la calidad, que señala la manera de ejecutar los procesos de la educación universitaria en su capacidad para resolver problemas concretos de la realidad social en permanente transformación, en la búsqueda del bien común; además, fundamentada en la creación, recreación, preservación, apropiación, transformación, divulgación y aplicación social de saberes y conocimientos, permitiendo el desarrollo integral del ser humano y de la nación.

En otras palabras, se plantea la evaluación con otros criterios, no economicistas, ni de productividad, porque dichos criterios no son pertinentes; por tanto, se requiere superar el hecho de seguir aplicando modelos de carácter teórico que hasta el momento continúan presentando debilidades, a propósito de atender a las características propias de cada universidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades de formación y capacitación de

los miembros de la SIC. En este sentido, se piensa en modelos de aprendizaje que permitan aprender de la tecnología informatizada donde actúa como transmisora de información, bajo la cual los docentes ven en esto un excelente recurso para transmitir los contenidos programáticos de las asignaturas; o también aprender con las tecnologías, donde resultan importantes herramientas en la construcción o reconstrucción de conocimiento.

Por tanto, se persigue que los estudiantes se apropien del conocimiento de las asignaturas y de la tecnología informatizada; es decir, hagan suyo estos conocimientos, que son importantes para simular la realidad en colaboración con los demás miembros de la sociedad y en el mismo contexto de su desempeño. Desde este enfoque, al aprender con la tecnología, el estudiante da sentido a su mundo al adaptarse a su experiencia.

Sin embargo, sería ilógico pensar la existencia de una sola forma de enseñar, así como también aprender, porque en el proceso se encuentran como base las experiencias vividas por los estudiantes, la vivencia de formación docente, así como la experiencia profesional del docente; razón por la cual, se han creado diversos modelos pedagógicos que, de acuerdo con Flórez (2005), representan el conjunto de relaciones predominantes de una teoría pedagógica, consideradas como un paradigma que puede coexistir con otros y sirve para organizar la búsqueda de nuevos conocimientos en el campo de la pedagogía.

Con base en lo anterior, cabe resaltar que los modelos pedagógicos que han tenido mayor importancia, han derivado de las diferentes teorías del aprendizaje; según Flórez (2005), son los que se describen a continuación:

Modelo pedagógico tradicional: derivado del conductismo, el cual es una orientación clínica, que prospera con otras concepciones, donde se contempla la figura del docente quien cumple un papel activo, porque determina y controla el método de enseñanza de tipo conferencista, academicista, verbalista, en relación con los contenidos, el programa y las actividades, con el objetivo de lograr la respuesta buscada; también desarrolla correctamente el proceso de estímulo-respuesta, sabiendo los refuerzos o castigos pertinentes en cada momento y cuáles estímulos son los adecuados para enseñar.

Además, el estudiante es concebido como una hoja en blanco porque no aporta nada al proceso, depende de los estímulos recibidos del exterior, del medio inmerso para aprender. Es decir,

su papel es pasivo, espera que el profesor facilite la información e indique las tareas a realizar, un sujeto cuya actuación y aprendizaje pueden ser determinados desde el exterior, tales como: instrucciones, métodos, contenidos.

En efecto, para el conductismo el proceso de aprendizaje es el resultado de una suma de hábitos, la imitación, la repetición de una serie de respuestas a unos estímulos concretos, donde la fuerza acrecienta paulatinamente al aumentar el número de ensayos; asimismo, es un cambio en la forma de comportamiento en función del entorno, requiere organizar los estímulos del ambiente de manera que los estudiantes puedan dar respuestas adecuadas y recibir el refuerzo; esto indica una concepción de evaluación por objetivos, definidos a partir de conductas observables medidas cuantitativamente.

Asimismo, vale destacar que los test y exámenes representan los instrumentos más habituales para llevar a cabo el proceso. Adicionalmente, puede referirse que la evaluación se centra en los resultados finales; tal como lo afirma Riveros (2006), al señalar que sirve para satisfacer precisiones burocráticas, es decir, el ambiente escolar es contraproducente hacia un aprendizaje significativo. Además, no interesa el proceso seguido por los estudiantes en la adquisición de las conductas evaluadas, sino su consecución; por tanto, memorizan todo lo necesario para sacar una buena nota y días después del examen simplemente olvidan los contenidos, no los aplican en el entendimiento de otros contextos. Por ende, cuando se considera que ellos aprenden con el fin de recibir una nota o un premio, realmente no se valora el aprendizaje en sí, como tampoco se está orientando la apropiación del conocimiento.

Por otra parte, el modelo no permite el desarrollo de los avances científico-tecnológicos por considerar a la ciencia como una acumulación de conocimientos. De todas formas, se reconoce su utilidad como base pedagógica en la formación de diversas generaciones de profesores y estudiantes. A continuación, se presenta el Cuadro 1, referido al modelo pedagógico tradicional.

Cuadro 1
Modelo pedagógico tradicional

Características	Definición
Filosofía	Humanístico religioso en la búsqueda de formación del carácter del hombre. Lugar universal para adquirir conocimiento, espacio altamente controlado y rígido en el cual se puede vigilar a los estudiantes. Los resultados que busca se definen a partir de objetivos medibles, precisos y lógicos. Produce aprendizajes para retenerlos y transferirlos.
Relación Docente-Estudiante	Es un tipo de relación vertical, al considerar que el docente es el poseedor del conocimiento, el centro de atención durante la clase y es quien establece normas y las hacen cumplir. Mientras que el papel del estudiante es pasivo y debe obedecer todo lo que se le dice y acatar las normas de la institución. El docente guía al estudiante hacia el logro de un objetivo instruccional. El plan de enseñanza son los objetivos educativos, las experiencias educativas, su organización y su evaluación. Relación docente – estudiante: Intermediario. El modelo por objetivos tiende a sistematizar, medir, manipular, prever, evaluar, clasificar y proyectar cómo se va a comportar el estudiante después de la instrucción.
Método	Es de estilo transmisionista, debido a que el aprendizaje se da por repetición, es decir, al pie de la letra y no se motiva a que los estudiantes reflexionen por lo aprendido. Las estrategias de enseñanza parten de objetivos, los contenidos se transmiten utilizando medios didácticos pero la evaluación es de forma memorística y cuantitativa.
Contenidos	Disciplinares
Desarrollo	Cualidades innatas
Estrategias de Evaluación	Concepción de evaluación por objetivos, definidos a partir de conductas observables que se pueden medir cuantitativamente.

Fuente: Rincón (2013), adaptado de Flórez (2005).

Modelo pedagógico cognoscitivista: denominado también desarrollista, tiene como meta educativa que cada individuo acceda progresivamente a la etapa de desarrollo intelectual, de acuerdo con las necesidades y condiciones de cada uno. El rol del docente está dirigido a tener en cuenta el nivel de proceso cognitivo de los estudiantes, orientarlos a que logren aprendizajes por recepción signifi-

cativa, participando en actividades exploratorias, usadas posteriormente en formas de pensar independientemente.

Este modelo tiene como filosofía formar hombres y mujeres inteligentes desde lo científico, cultural; el método persigue que los estudiantes no solo aprendan los contenidos de la lógica de las ciencias en tanto teorías, leyes, conceptos, sino también el proceso de creación de ambientes, experiencias de desarrollo según la etapa evolutiva; pretende potenciar el pensamiento de los estudiantes, en tanto evolucionan sus estructuras cognitivas para acceder a conocimientos cada vez más elaborados.

En este sentido, los aprendices son personas que pueden descubrir el conocimiento, construir sus propios procesos de aprendizajes. Es así como el conocimiento se construye a través de las experiencias vividas, de la expresión de dichas experiencias. Además, la evaluación en este modelo no se utiliza para calificar; se establece según criterio, por procesos.

El contenido del currículo es un conjunto de responsabilidades de la escuela para promover una serie de experiencias y prácticas en el discente que posibilitan desarrollar su pensamiento; el mismo, posee varios enfoques, descritos a continuación:

a) El currículo práctico: es una teoría técnica donde se da primacía a la práctica sobre la teoría para originar juicios, permitiendo tomar decisiones en las problemáticas de las instituciones educativas, que conlleven a mejorarlas, planteando soluciones alternas.

b) El currículo por proceso: persigue el cambio de objetivos conductistas, abriendo paso al aprendizaje libre, generando así estructuras mentales, modelos de descubrimiento. Por ello, se requiere de la participación activa de profesores y estudiantes, interactuando en el aula para crear, facilitar, liberar, preguntar, criticar, reflexionar sobre las estructuras profundas del conocimiento.

c) El currículo para el desarrollo de las habilidades del pensamiento: consiste en desarrollar proyectos educativos centrados en las habilidades del pensamiento, en las operaciones intelectuales, en el desarrollo de destrezas cognitivas, en los procesos dinámicos de aprendizaje, en la selección e interpretación de situaciones problemáticas, partiendo de las ideas previas de los estudiantes. Obsérvese algunas características del modelo pedagógico cognoscitivista en el Cuadro 2.

Cuadro 2
Modelo pedagógico cognoscitivista

Características	Definición
Filosofía	Se fundamenta en las ideas del pragmatismo. Tiene como meta educativa que cada individuo acceda, progresiva y secuencialmente, a la etapa de desarrollo intelectual, de acuerdo con las necesidades y condiciones de cada uno.
Relación Docente-Estudiante	El rol del docente está dirigido a tener en cuenta el nivel de desarrollo y el proceso cognitivo de los estudiantes hacia el aprendizaje significativo, participando en actividades exploratorias, que puedan ser usadas posteriormente en formas de pensar independiente. El estudiante puede contribuir de diversas maneras a lograr el aprendizaje significativo. Ausubel las resume señalando que el estudiante debe mostrar una actitud positiva; esto implica efectuar procesos para capacitar, retener y codificar la información.
Método	Enfatiza la importancia de la experiencia en el desarrollo de los procesos cognitivos. El sujeto tiene carácter activo en sus procesos de conocimiento y de desarrollo cognitivo.
Contenidos	Estos deben organizarse partiendo de lo simple y concreto hacia lo complejo y abstracto.
Desarrollo	La escuela debe preparar para la vida.
Estrategias de Evaluación	Se plantea la evaluación por criterio y por proceso.

Fuente: Rincón (2013), adaptado de Flórez (2005).

Modelo pedagógico constructivista: propicia el cambio intelectual, la transformación de conciencia, la actitud requerida en la comunidad educativa para lograr innovación. Representa las relaciones que predominan en el proceso para enseñar y aprender; donde todos aprenden de todos y se producen reformas de contenidos coyunturales. El aprendizaje se considera como una construcción o reconstrucción de conocimiento; asimismo, el rol principal en este proceso está centrado en el estudiante, quien tendrá a su cargo toda la responsabilidad de formarse como un ciudadano crítico, reflexivo, creativo, con capacidad de argumentar y de manejar el pensamiento complejo.

Mientras que el docente adquiere un nuevo rol, el de orientador o guía del proceso dirigido en forma colaborativa; el método se basa fundamentalmente en la resolución de problemas, la evaluación del aprendizaje se efectúa mediante estrategias de autoevaluación y coevaluación. El Cuadro 3, denominado modelo pedagógico constructivista, presenta algunas características.

Cuadro 3
Modelo pedagógico constructivista

Características	Definición
Filosofía	Se desarrollan las habilidades del pensamiento de los individuos, de modo que ellos puedan avanzar en sus estructuras cognitivas para acceder a conocimientos cada vez más elaborados.
Relación Docente-Estudiante	El docente es un facilitador que contribuye al desarrollo de capacidades de los estudiantes para pensar, idear, crear y reflexionar; estudiantes que interactúan en el desarrollo de la clase para construir, crear, facilitar, liberar, preguntar, criticar y reflexionar sobre la comprensión de las estructuras profundas del conocimiento. La reflexión es compartida, con apertura y disposición al aprendizaje.
Método	Se forman sujetos activos, capaces de tomar decisiones y emitir juicios de valor, lo que implica la participación activa de profesores y estudiantes, con una evaluación continua e integral.
Contenidos Desarrollo	Son de tipo conceptual, procedimental y actitudinal Autogestiona y autoconstruye su propio desarrollo humano
Estrategias de Evaluación	Evaluación, autoevaluación y coevaluación.

Fuente: Rincón (2013) adaptado de Flórez (2005).

En virtud de lo expuesto, surge la necesidad de brindar una formación de manera integral para los requerimientos de la SIC y así contribuir al logro del desarrollo ideológico, político, social, tecnológico, entre otros. Es allí donde la tecnología informatizada cumple un rol determinante, como sustento de un modelo pedagógico para enseñar y aprender geografía; asimismo, es un intento para solucionar los problemas del aprendizaje, incluyendo un recurso más en el proceso. Además, de mejorar el ambiente de aprendizaje, cambiar el paradigma positivista del aula tradicional y plantear otro que favorezca el aprendizaje autónomo donde el estudiante supere la pasividad y entre a interactuar con el mundo que le rodea.

En esta investigación se considera como tecnología informatizada, según Riveros (2006), al conjunto de tecnologías que posibilitan y ayudan a adquirir, procesar, almacenar, producir, recuperar, presentar y difundir cualquier tipo de información, a través de señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética, entre las cuales se pueden mencionar: multimedia, hipermedia, tutores inteligentes, sistemas expertos y realidad virtual, entre otros.

Para Pérez (2008), la tecnología informatizada permite a los estudiantes el acceso a la información, donde ella no es el poder, ahora el conocimiento es poder. Lo que revela que los estudiantes tienen la posibilidad de procesar más información que la difundida por los docentes, según criterios establecidos, brindar la oportunidad de valorar su pertinencia y calidad.

Una de las grandes ventajas que posee la tecnología informatizada es que modifica los procesos para enseñar y aprender, las características, relaciones que se dan entre los distintos actores que participan en él. Sus aplicaciones son esencialmente oportunas para ser adaptadas a un enfoque constructivista, porque fortalecen en el estudiante la participación, interacción, retroalimentación, conexión con su entorno local. Con la ayuda de la tecnología informatizada se transita del esquema tradicional, centrado en el profesor, al constructivista centrado en el estudiante, quien podrá controlar y ser consciente de su propio proceso de aprendizaje. De esta manera, Sánchez (2001) manifiesta que:

Las metodologías constructivistas basadas en el trabajo y aprendizaje a través de metodologías activas como la formulación de proyectos colaborativos y cooperativos, donde el aprendiz construya a través de su acción, reflexión e implementación de proyectos y resuelva problemas en forma autónoma, parecen ser una luz a nuestro entendimiento, pues satisfacen la necesidad de educar a los niños para que aprendan a aplicar métodos, evaluar información, relacionar el aprendizaje formal y no formal y; por sobre todo ayudarlos a pensar integral e interdisciplinariamente (p. 46).

Por otro lo tanto, Delgado et al. (2009) también revelan que las oportunidades que aporta el considerado uso de la tecnología informatizada, permite escenarios educativos flexibles, adaptados a las necesidades de formación profesional y académica propias de este milenio. Estos enmarcados en un plan de formación, concientización, difusión, para delimitar en forma clara las responsabilidades de acción con conocimiento de las relaciones entre los actores claves del entorno educativo, aprendiz, docente, medio.

Los estudiantes deben poseer habilidades que les permitan otros modos de relacionarse con la tecnología informatizada, es decir, capacidades cognitivas y expresivas, nuevos modos de percibir tanto el tiempo como el espacio. La tecnología modifica las relaciones con el espacio, el lugar, porque conlleva a localizar el aprendizaje en conexión con el mundo. Los especialistas lo defi-

nen como un potencial que ofrece la tecnología al medio educativo, considerando, tanto a los educadores como a los estudiantes, quienes podrán producir sus propios estilos, modos o formas de aprender.

De igual forma, Rincón (2008) también señala que el uso del computador u otro recurso propio de la tecnología informatizada, desde el aula virtual o cualquier otro escenario educativo, reafirma el conocimiento en los estudiantes, al considerar que éste hace que él se interese por aprender de una manera sistémica, atractiva, efectiva y más aún si se trata de su propia realidad local, lo que enriquece su aprendizaje de forma significativa.

Para Acosta et al. (2011) es evidente que en la sociedad contemporánea, los medios audiovisuales son importantes creadores, mediadores del conocimiento social; porque ellos representan la realidad y han cambiado la manera en que el hombre pueda conocerla a través de la transmisión y pautas de comportamiento; así como la organización de la información implica unos contenidos y forma de leer e interpretar el mundo.

2. Metodología

La investigación fue llevada a cabo en la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia en el 2012, cuyo objetivo consistió en determinar los elementos estructurales de un modelo pedagógico para enseñar y aprender geografía, sustentado por la tecnología informatizada; fue de tipo documental, la información se obtuvo de documentos relacionados con el objeto de estudio, aseveración ésta que se apoya en Hernández et al. (2006), quien define este tipo de investigación como aquella que provee información sobre el estado del conocimiento de la temática planteada.

El diseño de la investigación fue bibliográfico, al considerar que la información con la cual se trabajó fue extraída de textos especializados sobre el asunto estudiado, artículos de revistas científicas donde sus autores establecieron conceptos, juicios, razonamientos; esto en correspondencia con Sabino (2002), quien señala que en estos diseños la información a utilizar ha sido recolectada por otros investigadores; razón por la cual se les conoce como datos secundarios.

La población seleccionada para esta investigación estuvo compuesta por doce (12) documentos entre textos, artículos de

revistas y electrónicos. De acuerdo con Hernández et al. (2010, p.61), quienes indican que la población para una investigación: “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. De esto se deduce que la población escogida representa la totalidad de los sujetos y garantiza las conclusiones de la investigación. Ramírez (2009, p.90) la precisa como “la reunión de individuos, objetos, entre otros, que pertenecen a una misma clase con la diferencia que se refiere a un conjunto limitado por el ámbito del estudio a realizar”.

El análisis fue de contenido, donde los documentos que sirvieron de base fueron previamente seleccionados para este estudio bajo la consideración de ser documentos elaborados por autores reconocidos de gran trascendencia y capacidad intelectual e investigativa en las áreas de la tecnología informatizada para enseñar y aprender geografía. A través del análisis desarrollado se interpretó la información con el propósito de establecer conclusiones; es decir, se reflexionó sobre los mismos para su significado.

3. Análisis y discusión de los resultados

Una vez analizada la información obtenida se obtuvieron los siguientes resultados: Las estrategias metodológicas utilizadas por los docentes para el aprendizaje de la geografía son las conductistas, debido a que algunos contenidos tratados en clase están desvinculados de la realidad circundante; ocasionando el deterioro de la visión geográfica, forzando a los estudiantes a ver la asignatura de forma abstracta y, por ende, descontextualizada, aferrada a preservar una concepción ajena a las necesidades y expectativas de ellos con la comunidad donde interactúan; por tanto, al inducir el conocimiento geográfico de esta manera, se cercena la posibilidad de que se considere a la geografía como una ciencia social enfocada a la dinámica de los espacios, tanto urbanos como rurales.

Según lo antes expuesto, a partir de la bibliografía consultada puede inferirse que el modelo pedagógico utilizado por los docentes en el proceso para enseñar y aprender geografía es el tradicional, donde el alumno tiene un rol pasivo, se considera como si estuviera carente de contenidos, impidiéndole establecer diálogo y/o discusiones con otros. Esta situación permite reconocer que es pertinente aplicar un modelo pedagógico constructivista soportado por la tecnología informatizada, al considerar que, de acuerdo con su filosofía, concede la posibilidad de inducir de manera significativa este proceso, desarrollando en los ciudadanos

la motivación, creatividad, innovación, mejorando el desempeño tanto personal, social como laboral.

Asimismo, es oportuno el momento para inducir, desde el aula de clases y las comunidades en general, el buen uso y aplicación de los recursos que brinda la tecnología informatizada, debido al auge que ella ha tomado a nivel mundial, importantes medios que deben ser aprovechados para reestructurar los planes de estudios.

Por tal razón, esta investigación basada en determinar los elementos estructurales de un modelo pedagógico para enseñar y aprender geografía sustentado por la tecnología informatizada, muestra la perspectiva de alcanzar una educación eficaz, es decir, acorde a la realidad tecnológica y geográfica mundial, con visión compleja, formando valores bien definidos centrados en la formación integral a los estudiantes universitarios, donde este sea el sujeto principal en el proceso educativo con emotiva disposición para interactuar con los docentes, compañeros de aula y la comunidad en general, hacia la obtención de su propio conocimiento.

4. Aproximación a la propuesta del modelo pedagógico para enseñar y aprender geografía sustentado por la tecnología informatizada

Debido a que la tecnología informatizada permite avivar el rendimiento, preservar la motivación y la participación activa en el proceso para enseñar y aprender, donde el aprendizaje ya no es el mismo cuando está soportado por la tecnología informatizada, el diseño conceptual para introducir estas tecnologías al servicio de la educación es una tarea primordialmente pedagógico-comunicacional.

Razón por la cual, se ilustra el Cuadro 4, con la filosofía, la relación docente-estudiante, método, contenidos, desarrollo y estrategias de evaluación, elementos que se deben considerar al momento de diseñar un modelo pedagógico constructivista. De la misma manera, se presenta la Figura 1, denominada aproximación a la propuesta del modelo pedagógico para enseñar y aprender geografía sustentado por la tecnología informatizada.

Cuadro 4
Propuesta de un modelo pedagógico constructivista

Características	Definición
Filosofía	Construcción o reconstrucción de significados, partiendo de las ideas previas para formar un hombre responsable con elevado sentido de pertenencia, íntegro, crítico, reflexivo, innovador, con un aprendizaje cooperativo, con capacidad de argumentar y manejar pensamiento complejo.
Relación Docente-Estudiante	Relación horizontal debido a la interacción docente y estudiante, trato cara a cara, donde no exista autoritarismo y los procesos se dan por negociación.
Método	Resolución de problemas, participación activa y colaborativa, donde el estudiante es autónomo y el docente facilitador.
Contenidos Desarrollo	Son de tipo conceptual, procedimental y actitudinal Autogestiona y autoconstruye su propio desarrollo humano
Estrategias de Evaluación	Evaluación, autoevaluación y coevaluación

Fuente: Rincón (2013).

A continuación se presenta la Figura 1, referida a una aproximación a la propuesta del modelo pedagógico para enseñar y aprender geografía sustentado por la tecnología informatizada. Es interesante resaltar que el enfoque epistemológico predominante que sirve de base a la propuesta de este modelo pedagógico es el constructivista, donde el estudiante formado en valores y como principal sujeto del proceso educativo, tiene la responsabilidad de construir o reconstruir su conocimiento geográfico, partiendo de sus experiencias o conocimientos previos adquiridos en la interacción con su espacio cotidiano, logrando en él un ser integral colmado de responsabilidades, respeto, tolerancia, amor, pasión y compromiso con lo que hace.

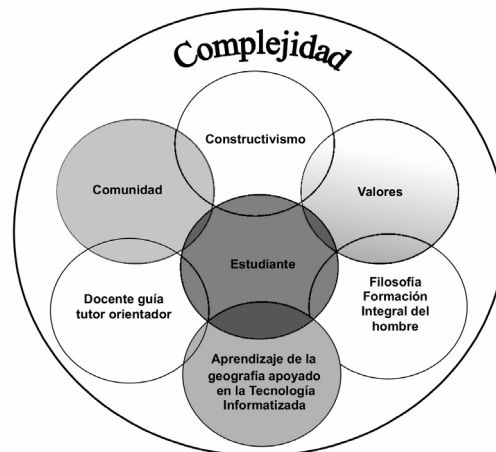
Para lograr todas estas virtudes en el estudiantado se requiere de un docente comprometido con el proceso educativo, es decir, que cumpla con su rol de mediador, tutor, orientador, planificador del proceso para enseñar y aprender la asignatura, utilizando como mediadora a la tecnología informatizada, al considerar que con la aplicación de sus recursos se trata de dar un cambio de paradigma en la educación donde el aprovechamiento pedagógico de ella demanda formas de atención, manejo de lenguajes, creación de espacios donde se requiere al estudiante con au-

tonomía e independencia, para poder administrar su tiempo, diseñar una metodología de estudio, maneje los medios que abren otras posibilidades de comunicación como son los computadores, el uso de internet como recurso de aprendizaje, entre otros.

Asimismo, es necesario que el alumno despliegue su propia capacidad de generación de comunicaciones multimedia para hacer presentaciones de sus ideas, de su proyecto de vida y de esta manera lograr que se sienta comprometido con su espacio vivido, al permitirle el mundo de las tecnologías contrastar su realidad espacial con otros escenarios, logrando de esta manera despertar en él, el pensamiento reflexivo, la criticidad y el compromiso con lo que interactúa, apuntando siempre hacia el logro del aprendizaje significativo y el pensamiento complejo.

En este orden de ideas, Rincón (2008) señala que con los recursos propios de la tecnología informatizada, los estudiantes adquirirán nuevas destrezas, introduciéndose en el mundo del multimedia, donde el enfoque es más rico, nutrido para la adquisición, construcción de conocimiento, más aún si se trata de la información obtenida directamente de la realidad espacial de los estudiantes, docentes y habitantes que residen en la comunidad donde está insertada la universidad.

Figura 1
Aproximación a la Propuesta del modelo pedagógico
para enseñar y aprender geografía sustentado
por la tecnología informatizada



Fuente: Rincón (2013).

Conclusiones

Los elementos que conforman un modelo pedagógico para enseñar geografía soportado por la tecnología informatizada, deben dirigirse hacia el logro de una educación abierta, flexible, eficaz, productiva hacia el aprendizaje significativo, es decir, acorde a la realidad tecnológica y geográfica mundial, con visión compleja, formando valores bien definidos centrados en la formación integral del estudiante universitario, donde este represente el sujeto principal en el proceso educativo con emotiva disposición para interactuar con los docentes como orientadores y promotores del cambio, compañeros de aula y la comunidad en general, hacia la obtención de su propio conocimiento.

Referencias bibliográficas

- Acosta, R.; Rincón, N. y Riveros, V. (2011). Tecnología informatizada como estrategia de enseñanza y aprendizaje de la biología y geografía. *Revista Multiciencias*. Volumen 11. N° 4. Julio. Punto Fijo, Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2010). *Proyecto de Ley de Educación Universitaria*. Disponible en: <http://www.sli-deshare.net/RafaelMartinez1958/proyecto-ley-univeridades-22-12-2010>. Revisado el 10 de enero de 2013 a las 07:04 p.m.
- Delgado, M.; Arrieta, X. y Riveros, V. (2009). Uso de las TIC en educación, una propuesta para su optimización. *Revista OMNIA*. Año 15 No. 3, pp.58-77. Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia.
- Flórez, R. (2005). *Evaluación pedagógica y cognición*. Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Métodos y técnicas de la investigación II*. Ciudad de México, México: Editorial Ultra, Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Editorial Ultra, Mc Graw-Hill Interamericana.
- Pérez, J. (2008). *Software educativo como medio instruccional para el aprendizaje de la asignatura estadística en la especialidad de información y comunicación del instituto universitario experimental de tecnología Andrés Bello Blanco*. Tesis de Grado de Especialista en el Programa Telemática e Informática en Educación a Distancia. Universidad Nacional Abierta. Barquisimeto, Venezuela.
- Ramírez, T. (2009). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo de Venezuela, C.A.

- Rincón, N. (2008). Software educativo interactivo con contenidos de un proyecto de aprendizaje sustentado en la geohistoria. *Revista Geodidáctica. Teoría y Praxis*. Centro de Investigaciones Geodidácticas de Venezuela. Año II. Volumen II. N° 4. Julio. Caracas-Venezuela.
- Riveros, V. (2006). *La tecnología informatizada en la enseñanza y aprendizaje de la matemática*. Colección Textos Universitarios. Universidad del Zulia, Vicerrectorado Académico: Ediciones Astro Data S.A. ISBN978-980-6992-73-3.
- Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial PANAPO.
- Sánchez, J. (2001). *Aprendizaje visible, tecnología invisible*. Santiago de Chile, Chile: Ediciones Dolmen.



Gerencia del proceso educativo para la integración de personas con discapacidad en las universidades

Gloria Briceño*
Maribel Alviárez**

Resumen

La investigación se centró en un análisis crítico descriptivo del proceso de integración en la formación universitaria de las personas con discapacidad, en la realidad venezolana. Se fundamentó en los principales instrumentos legales que garantizan la prosecución e integración educativa de esta población; además, en los aportes teóricos de Álvarez (2012), Samariego (2009), Urmeneta (2010), Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior (2007). Enmarcándose en un paradigma interpretativo-cualitativo, utilizando como técnica de recolección de datos la observación participante. Se concluyó que las universidades deben hacer transformaciones administrativas, andragógicas y organizacionales, en función de lograr un mejor desempeño de la población con discapacidad, mediante la implementación de acciones que involucren a toda la comunidad universitaria y propicien un trabajo mancomunado entre los actores educativos, los diferentes sectores del Estado y la sociedad civil.

Palabras clave: Gerencia del proceso educativo, integración de personas con discapacidad, universidades.

* Doctora en Ciencias Gerenciales (Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín). MSc. en Recursos Humanos (Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín). Licenciada en Educación Especial, Mención: Dificultades para el Aprendizaje. Coordinadora de Planificación y Control de Estudios de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (sede posgrado Maracaibo). E-mail: gloria.briceño@ujgh.edu.ve

** Participante en el Doctorado Ciencias de la Educación (Universidad Rafael María Baralt). MSc. en Gerencia, Mención Educación (Universidad Bicentenario de Aragua). Licenciada en Educación, Mención Matemática (Universidad Simón Rodríguez). Decana de la Facultad de Humanidades, Arte y Educación, profesora de las asignaturas: Didáctica general y Trabajo de Grado en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Árbitro de la Revista Innovación y Gerencia de la UJGH. E-mail: maribel_alviarez@hotmail.com

Management of the Educational Process for Integrating Persons with Disabilities in Universities

Abstract

The research centered on a critical, descriptive analysis of the integration process of persons with disabilities in university education in the Venezuelan reality. It was based on the principal legal instruments that guarantee the prosecution and educational integration of this population, as well as on the theoretical contributions of Álvarez (2012), Samariego (2009), Urmeneta (2010) and the Ministry of Popular Power for Higher Education (2007). In the context of an interpretive-qualitative paradigm, the study utilized participant observation as a data collection technique. Conclusions were that universities ought to make administrative, andragogical and organizational transformations in order to achieve better performance for the population with disabilities, through the implementation of actions that involve the entire university community and foster a unified effort among the educational actors, different sectors of the State and civil society.

Key words: management of the educational process, integration of persons with disabilities, universities.

Introducción

En la actualidad, uno de los aspectos que ha alcanzado trascendencia en el sector educativo, a nivel mundial, es la preocupación de los gobiernos por la atención educativa dirigida a las personas con discapacidad. Venezuela no escapa a esa preocupación, de allí que el presente artículo se centra en el análisis crítico descriptivo del proceso de integración en la formación universitaria de las personas con discapacidad; para lo cual se plantea una serie de reflexiones en torno a la integración e inclusión de dichas personas y su proceso de profesionalización.

Al respecto, se ha observado cuestionamiento en la sustantividad del proceso de integración en la formación universitaria e igualmente un desconocimiento de su fundamentación legal en leyes, artículos y resoluciones que reafirman los lineamientos sobre el ejercicio pleno del derecho que poseen dichas personas para recibir una educación superior con calidad.

Para el abordaje de este estudio se consideran los aportes teóricos de Álvarez (2012), Samariego (2009), Urmeneta (2010) y el Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior (2007).

En este sentido, la investigación se enmarca bajo un paradigma interpretativo-cualitativo que toma como referente las leyes y teorías expuestas al respecto; con la finalidad de ofrecer la argumentación que conduzca a entender los aspectos que las universidades venezolanas deben considerar para atender a la población con discapacidad en los escenarios académicos, a nivel universitario, para que alcance no solo un buen desempeño académico sino también laboral – profesional. El reto es identificar el camino efectivo para iniciar cambios gerenciales e implementar acciones que involucren a todo el personal de la comunidad universitaria, además del estudiantado, con el objetivo de promover la educación inclusiva para las personas con discapacidad e impulsar planes pilotos, programas, proyectos y/o convenios que coadyuven con la inclusión planteada.

De acuerdo con lo anterior, el estudio se estructura en seis partes: aspectos claves en la educación universitaria: integración vs. inclusión; atención educativa de personas con discapacidad; modelos para la atención educativa a personas con discapacidad; necesidad de una cultura de inclusión de personas con discapacidad en la educación universitaria; organización de la universidad para la inclusión de la persona con discapacidad. Finalmente, se muestra una propuesta para la inclusión de las personas con discapacidad en la educación universitaria.

1. Fundamentación teórica

1.1. Aspectos claves en la educación universitaria:

Integración vs. Inclusión

En la educación universitaria se vienen ofreciendo programas inscritos en lo que se refiere a la integración e inclusión de las personas con discapacidad. Sin embargo, antes de entrar en detalles, es necesario clarificar lo que se entiende por integración y discapacidad. De acuerdo con Name (1996), el primer término alude a un proceso natural inherente a cualquier ser humano desde que nace y durante su desarrollo hasta que muere, entendido esto como integración social, pero ¿qué significa realmente?, denota que la persona pueda satisfacer las aspiraciones y necesidades, tanto personales como sociales, asumiendo las responsabilidades y obligaciones que como miembro de una sociedad le corresponden.

También, de acuerdo con Palomino (2009), la integración implica la interrelación que se establece con los diferentes grupos que conforman la sociedad: familia, escuela y trabajo; permitiendo una revalorización de la condición de persona como ente eminentemente social, al propiciar cambios que apoyan su intervención en la vida social, política, económica y cultural como miembro participativo, cooperativo, solidario; contribuyendo de esta forma al bienestar colectivo.

Por otro lado, la inclusión se concibe como el modo en que la educación le ofrece alternativas y/o respuestas a todos los discentes con o sin discapacidad en función de maximizar sus competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales durante su formación profesional, para un mejor desempeño y así poder alcanzar una mejor calidad de vida.

Al considerar los basamentos legales de la nación venezolana, en cuanto al acceso a la educación superior, hoy denominada universitaria, se aprecia que es inadmisibles cualquier tipo de discriminación fundada en las etnias, el sexo, el idioma, la religión o en consideraciones económicas, culturales o sociales, ni en personas con discapacidades. Para dar respuesta a ello, el Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior (MPPES- 2007) crea la resolución 2.417, mediante la cual se explican y sugieren los cambios que deben realizar las universidades para la accesibilidad, inclusión y prosecución de estudios de la población estudiantil con discapacidad. Como bien lo expresa Rodríguez (2005), citado por Álvarez (2012):

son muchos los cambios que hay que introducir en la enseñanza superior para darle respuestas asertivas y reales; en condiciones de la igualdad entre todos los ciudadanos y ciudadanas sin discriminaciones de ninguna índole, la formación para la independencia, la libertad y la emancipación, la valoración y defensa de la soberanía, la formación en una cultura para la paz, la justicia social, el respeto a los derechos humanos, la práctica de la equidad y la inclusión; la sustentabilidad del desarrollo, el derecho a la igualdad de género, el fortalecimiento de la identidad nacional, la lealtad a la patria (p. x).

En este orden de ideas, también es importante tomar en cuenta, dentro de los procesos de integración e inclusión, los valores universales fundamentales: respeto a la vida, amor, fraternidad, convivencia armónica en el marco de la solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, tolerancia. Así como la valoración

social, ética, del bien común, del trabajo, el respeto a la diversidad propia de los diferentes grupos humanos. De igual forma, no olvidar que el personal especializado de apoyo, entornos de aprendizaje, materiales curriculares, tutorías personalizadas, orientaciones y asesoramientos deben adaptarse a la diversidad de sus educandos para permitir su accesibilidad, sin dificultad.

Tanto la inclusión como la integración, en el estado venezolano, se encuentran fundamentadas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley para las Personas con Discapacidad (2007), en sus artículos 81 y 102, los acuerdos establecidos en las declaraciones internacionales suscritas por Venezuela, como lo son: la Ley de los Derechos Humanos (1948) y la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (1999). Igualmente, en el análisis realizado por países de Latinoamérica y el Caribe (2009).

Al respecto, se contempla el desarrollo de planes, programas y proyectos con los cuales el MPPES (2007), en la Resolución 2.417 establece que para los alumnos con condiciones especiales se:

garantizará las condiciones apropiadas para la admisión e ingreso, prosecución, adecuado desempeño y egreso de los estudiantes con discapacidad, en términos de igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades..., el diseño y construcción de infraestructuras, instalaciones y espacios educativos y la rehabilitación de los mismos, así como dotaciones a las instituciones de educación superior; a fin de asegurar la accesibilidad al medio físico y tecnológico (p. 8).

Además, dicha resolución, en el párrafo I establece:

la prioridad en la dotación a las instituciones de educación superior de recursos tecnológicos y de ayudas técnicas, tales como impresoras Braille, software y bastones, entre otros, que permitan a los estudiantes con discapacidad actuar independientemente y lograr el mejoramiento continuo de su desempeño estudiantil (p. 8).

Entre otros aspectos también contempla: instruir a la directiva de los institutos y colegios universitarios, exhortar a las autoridades de las universidades nacionales (públicas y privadas) a diseñar políticas públicas afirmativas, a favor del mejoramiento continuo del desempeño de las personas con discapacidad en la educación superior. Igualmente, "incluye realizar adecuaciones curriculares en todos los programas de formación, considerando

la incorporación de ejes transversales sobre la diversidad, discapacidad y accesibilidad” (p. 11).

Todo lo anterior, a fin de cumplir con el compromiso adquirido en la Convención Iberoamericana y del Caribe, respecto a favorecer la atención educativa de estudiantes con discapacidad en el nivel superior, hoy denominado universitario, al reglamentar y/o garantizar la integración, seguimiento y culminación de la profesionalización de este grupo de individuos; sin discriminación, en el respeto a las diferencias individuales con una educación de calidad que realmente responda a sus necesidades y garantice su buen desempeño en el campo laboral.

Ante lo señalado, es necesario plantearse las siguientes interrogantes: ¿Las universidades poseen una estructura física adecuada para la accesibilidad de la persona con discapacidad? ¿Existe en las universidades un equipo técnico interdisciplinario para atender las necesidades reales de las personas con discapacidad? ¿El personal docente posee una actitud afable, abierta y dispuesta a contribuir en la profesionalización de esta población? ¿Los comités estudiantiles contribuyen en la atención de las personas con discapacidad?

Las preguntas planteadas deben llevar a la reflexión, y en todo caso, las universidades reconocer las diferencias individuales, valorar a las personas por lo que son y no como son, creer en sus potencialidades y posibilidades de mejorar, dándoles oportunidades para su desarrollo en todos los contextos. En este sentido, Alegre y Sosa (2006), citado por Álvarez (2012), sugieren que en el nivel universitario no se debe utilizar el concepto de necesidades educativas especiales o discapacidad, por cuanto genera expectativas más bajas en los educadores, perjudicando a las personas con diversidad funcional, quienes sienten su potencialidad y no sus limitaciones.

1.2. Atención educativa a personas con discapacidad

La atención educativa a personas con discapacidad nace en el mundo occidental. Es importante señalar que no ha sido fácil definir el término discapacidad, como tampoco identificar quiénes padecen esa condición; al mismo, se le ha dado variadas interpretaciones según la época y la cultura.

Por ello, dependiendo de la definición utilizada se encontrarán individuos con unos resultados u otros: Personas que deberán sufrir su minusvalía o su incapacidad, creyendo que es un

castigo y otras que podrán superarla con la ayuda de los avances científicos. Resaltando en este caso que, generalmente, las limitaciones de las personas con discapacidad le son impuestas desde fuera a través de múltiples restricciones y no desde dentro; por cuanto quien padece una discapacidad se siente como persona plena, aunque diferente. O llegando al último estadio se sentirá sin más una persona funcionalmente diversa o con diversidad funcional tal como actualmente se le define.

Con relación e lo anterior, cabe resaltar que cada denominación o definición responde a una ideología, a un modelo educativo que posee una fundamentación filosófica condicionante de la atención educativa que ofrece, expresada en diferentes modelos.

1.3. Modelos para la atención educativa a personas con discapacidad

Los principales modelos para la atención a las personas con discapacidad pueden resumirse en los siguientes:

a) Modelo del destino

Este modelo, de acuerdo con Romañach, citado por Urmenta (2010, p. 68), es denominado como de “Prescindencia o Castigo Divino” e implica que una persona:

- Nace con discapacidad a causa del destino, como castigo divino o como forma de purificar el propio karma.
- No puede o podía ser de otra manera, que no es fácil sustraerse a la propia visión del mundo de la discapacidad.
- Con esa situación no puede ni debe, en algunos casos, hacer nada para cambiar su suerte, y por tanto tiene que aceptar el hecho como un designio externo a ella.

De ser cierto lo antes señalado, se puede observar que dicho modelo posee una carga negativa, al considerar la discapacidad un “acto diabólico”, un “castigo de los dioses” o del destino, o “por los pecados cometidos” (propios o de los padres), lo cual hace que las personas afectadas estén sometidas bien sea a la eliminación física (muerte), marginación y/o encierro. En consecuencia, el modelo es negador y no posee ninguna posición científica médica que explique las causas, origen y tratamiento de la disfuncionalidad diversa, mucho menos de proveer algún tipo de educación sistemática o atención educativa, en su lugar hace todo lo posible para que esas personas no se reproduzcan y no sigan viviendo en la comunidad.

b) Modelo médico-rehabilitador

Con los avances de la ciencia, la mejora de la condición humana y la aceptación de los principios humanistas se empieza a considerar, en este modelo, a las personas con diversidad funcional como seres que tienen derecho a la vida, aunque sean personas incompletas o que tengan que ser “curadas” de su enfermedad o falta (originada por una enfermedad o accidente), contemplando que se podrá modificar “deshacer” o reparar el daño.

Este modelo se convirtió en una falacia, al considerar que la supuesta curación ideal no llega nunca, tiene un gran inconveniente. Las personas con discapacidad siguen estando por debajo de aquellos que saben y les van a curar. Son considerados “pacientes” que no tienen ni la capacidad ni los conocimientos para intervenir en su propia vida y deben delegar todo ello en las personas que saben: los científicos o los médicos. Es un modelo jerárquico paternalista, en donde solo el sabio curará, rehabilitará al pobre inválido, impidiendo que la persona sea artífice de su propia vida.

En relación con los derechos humanos de esas personas, se les reconocen sólo aquellos derechos humanos básicos: derecho a la vida y a la salud, pero se les niegan otros tantos, igualmente importantes: derecho a la autodeterminación personal y a la libertad de elección.

c) Modelo social

El modelo social pone el acento sobre las causas sociales de la discapacidad y considera que la misma engloba las deficiencias, limitaciones en la actividad, o restricciones en la participación. Fue en el año 2001 cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) dio el impulso definitivo y saltó a la palestra el término discapacidad. Según la nueva teoría, la discapacidad no es el problema de una deficiencia de la persona, sino que tiene que ver con la interacción que esa persona (con esa deficiencia concreta) pueda tener con su medio y su nivel de participación social, en función de las facilidades (facilitadores) o las barreras u obstáculos (re restrictores) de los que disponga; con el fin de lograr su participación en la sociedad.

De acuerdo con lo anterior, se puede señalar a través de un ejemplo por qué no es lo mismo ser un amputado de pierna en Noruega que en Benín, ya que la misma deficiencia (la falta de la pierna) no provoca las mismas limitaciones (discapacidad) por el tipo de sociedad.

Por tanto, el axioma es: “la persona con discapacidad es capaz, y tiene todos los derechos humanos”, y lo que se debe hacer es eliminar las barreras sociales, personales, ideológicas, políticas para lograr que pueda gestionar su propia vida de forma autónoma, facilitándole los medios materiales y/o sociales para que pueda participar en la sociedad. Es el modelo por excelencia de los derechos humanos, y es el caldo de cultivo en que la Convención Interamericana (1999), antes citada, pudo ver la luz y resonar ampliamente ante el problema de las personas con discapacidad.

Otros de los modelos que no están comúnmente aceptados, pero que las autoras consideran conveniente señalar, siguiendo el orden, por cuanto contribuyeron a desarrollar el modelo social y a perfilar el futuro, son los siguientes:

d) Modelo de las capacidades

Se basa, de acuerdo con Urmeneta (2010, p. 69), citando las teorías de Martha Nussbaum, en un modelo que desde la filosofía moral reivindica la “justicia social” y preconiza que todo el mundo pueda sentirse incluido y tratado con justicia (incluidos los animales no humanos). Es decir, no se reivindica la mera existencia, sino la existencia con justicia. Por ello el progreso ha de ser justo, y debe garantizar el disfrute de las diez capacidades humanas básicas, que son las que otorgan dignidad a la vida y a la persona humana (vida, salud física, integridad física, sentidos, imaginación y pensamiento, emociones, razón práctica, afiliación, otras especies, juego y control sobre el propio entorno). De allí que, sólo cuando se tienen asegurados estos derechos básicos se puede decir que se tiene una vida plena y digna.

Este modelo se enfoca no sólo hacia los derechos humanos, sino que va más allá y reivindica claramente unos “derechos humanos justos” –valga la redundancia conceptual– al tratar de vivir con dignidad, esa “dignidad inherente al ser humano” tan reivindicada. La crítica posible a este modelo es que, cuando una persona con discapacidad por sus propias características no puede llegar a gozar de todas estas capacidades es posible que no pueda vivir una vida social como la mayoría, su salud no es buena, no tiene capacidad plena de decisión en la solución de su problemas, eso implicaría que “pierde” su dignidad humana. Sin embargo, para este modelo de las capacidades, mientras se den las principales capacidades: de relación, de amar, de moverse y jugar sí existe vida humana.

En consecuencia, el aporte del modelo es la visión de “calidad de la vida humana” y la definición que hace de las condiciones necesarias para esa calidad; ello implica que la sociedad tiene que trabajar para facilitar, de todas las formas posibles, que cada persona pueda alcanzar estas capacidades.

e) Modelo de la diversidad

Es un modelo incipiente, aún en desarrollo, teorizado por personas con discapacidad y que aporta una nueva óptica complementaria al modelo social, el cual trasciende: se trata de aceptar la diversidad de la especie humana y no entrar en el binomio “capacidad-discapacidad”, que al fin y al cabo siempre será comparativo y perjudicial para la persona con discapacidad.

Estas personas defienden el asumir de manera comprometida el concepto de la dignidad que destila la concepción actual de los derechos humanos y la aceptación de la diversidad inherente también al ser humano, llegando a proponer, para denominarse, un concepto nuevo: diversidad funcional y persona con diversidad funcional. El modelo diferencia dos tipos de dignidad: la “extrínseca” que sería la jurídica, y la “intrínseca” o moral; consecuentemente basan sus ejes: uno en una actuación legislativa con la intervención jurídica y otro en la bioética desde el punto de vista de la defensa de la discapacidad y los derechos humanos.

1.4. Necesidad de una cultura de inclusión de personas con discapacidad en la educación universitaria

En la actualidad, las personas con discapacidad han venido ocupando la atención por parte de las políticas de Estado, a nivel mundial. Siendo el sector educativo uno de los principales agentes formadores para ofrecer una mayor y mejor educación, en este caso, universitaria; se plantea la necesidad de implementar una cultura que permita la integración de dichas personas sin mayores dificultades.

Al respecto, la cultura para la integración, de acuerdo con Sandoval y cols. (2002), citado por Álvarez (2012), plantea cuatro (4) orientaciones y tres (3) dimensiones que se deben considerar. Dentro de las orientaciones se encuentran las siguientes.

- a) Orientación conceptual: implica decidir y delimitar el modelo teórico que sustente la educación inclusiva y que permita contar con un marco conceptual de referencia para fundamentar la intervención.

- b) Orientación diagnóstica: dirigida a valorar y conocer el tipo de problema y las necesidades, tanto del profesorado como del alumnado que accede a los estudios universitarios.
- c) Orientación organizativa: plantea proponer líneas de actuación y un modelo organizativo donde se recojan directrices generales para una mejor atención del alumnado con diversidad funcional.
- d) Orientación de la orientación: exige la elaboración de una guía de orientaciones prácticas para la institución y el profesorado universitario, donde se ofrezcan pautas metodológicas de actuación para atender a la población con diversidad funcional, que logre la equidad, facilite puentes y proporcione variados caminos para lograr objetivos comunes.

De igual forma se exponen a continuación las dimensiones:

Dimensión A: orientada a la creación de una comunidad educativa segura, receptora y estimulante. En la que cada uno es valorado y donde se pretende desarrollar valores compartidos tanto por la comunidad educativa, como por los nuevos integrantes. Para esto, se debe autoevaluar la institución universitaria, estableciendo indicadores y preguntas que faciliten alcanzar un análisis exhaustivo de su situación presente y posibilidades futuras.

Dimensión B: permite asegurar que la inclusión sea el núcleo del proceso de innovación, impregnando todas las políticas, a fin de mejorar el proceso de aprendizaje y la participación de todos los estudiantes. Esta dimensión requiere elaborar políticas inclusivas donde se plantee el desarrollo de una universidad para todos, mediante la organización del apoyo dirigido a la atención de la diversidad.

Dimensión C: pretende que las prácticas de las instituciones reflejen la cultura y políticas inclusivas, esperan que las actividades en el aula y fuera de ellas motiven la participación de todo el alumnado y que tenga en cuenta el conocimiento y la experiencia de los estudiantes. Es decir, orquestar el aprendizaje mediante prácticas inclusivas y la movilización de los recursos.

En el orden de ideas, Aguilar (2000), Feliz y Ricoy (2004), citados por Álvarez (2012, p. 12), refieren que: “la institución universitaria debiera convertirse en un modelo de referencia para la comunidad, donde refleje con transparencia la puesta en práctica de verdaderas políticas y acciones de igualdad”. Considerando todos los aspectos aquí descritos para el fortalecimiento de la atención educativa de los educandos con discapacidad en el nivel uni-

versitario, aunado a los aportes de Samaniego (2009), Álvarez (2012), entre otros, se infiere que las universidades para dar respuestas eficientes, oportunas y ajustadas a las necesidades educativas reales de los educandos en cuestión, deben cambiar paradigmas y reconocer la necesidad de hacer transformaciones, algunas más sustanciales que otras desde la intrainstitucional, la intersectorialidad e interinstitucionalidad, bajo un enfoque sistémico, interdisciplinario y desde la óptica netamente educativa. Aspectos estos que en líneas generales formarían parte de esa cultura para la inclusión.

1.5. Organización de la universidad para la inclusión de la persona con discapacidad

En el caso venezolano, su implementación, sin lugar a dudas, redundará en los paradigmas: administrativo, organizacional y andragógicos tanto de las universidades públicas como privadas; pues, para algunos gerentes y profesores las políticas no son suficientes y por otro lado están los prejuicios, la falta de voluntad y decisión de parte de las autoridades. Agravándose la situación por el desconocimiento sobre la materia, por parte del cuerpo docente, quien al no tener una formación de base, genera barreras al aprendizaje en términos de actitud. Lo cual se fundamenta con lo expresado por Rodríguez (2005), citado por Álvarez (2012), al referir que:

son muchos los cambios que hay que introducir en la enseñanza superior para dar respuestas adaptadas a la diversidad de sus educandos: personal especializado de apoyo, entornos de aprendizaje adecuados, materiales curriculares adaptados, tutorías personalizadas, orientación y asesoramiento, infraestructura que facilite la accesibilidad (p. 14).

Al respecto, también agrega que “en todo el proceso de apoyo y asesoramiento de las personas con discapacidad deben existir tres principios fundamentales: normalización, igualdad e integración” (p. 22). Por ello, tener en cuenta a la población estudiantil con discapacidad requiere atender no solo a las características de cada estudiante, sino a la dimensión social, económica y laboral de modo que se apoyen más a los que tienen menos y se facilite la ayuda a quienes más lo necesiten, a fin de que todos se sientan miembros activos en igualdad de condiciones y oportunidades dentro de la comunidad universitaria.

Igualmente, Álvarez (2012. p.28), expresa la necesidad de “un enfoque global interactivo contextual e inclusivo, donde se asuma el compromiso por la mejora de la situación y la potenciación de todas las medidas necesarias para la igualdad y desarrollo social de las personas con discapacidad”. Esto sugiere un trabajo reflexivo y profundo de los problemas que están presentes en este ámbito y se propongan acciones reales para solucionar situaciones en el momento oportuno a las necesidades de los educandos con o sin discapacidad, desde un enfoque inclusivo e integral de la formación en el sistema universitario; en este sentido, el autor antes mencionado destaca:

la universidad de calidad es aquella que crea una propuesta formativa, que se enmarque en los lineamientos educativos legales que contemplen medidas, actuaciones que permitan a todos los estudiantes alcanzar las metas educativas para integrarse al mundo laboral y la plena integración a la sociedad (p. 13).

1.6. Propuesta para la inclusión de las personas con discapacidad en la educación universitaria

La propuesta que se presenta consiste en diseñar un programa en el que se integran diversas acciones organizadas y coordinadas que contribuyan al desarrollo personal, social y profesional de todos los educandos con o sin discapacidad, en igualdad de oportunidades; como bien lo señala Rodríguez (2005), citado por Álvarez (2012):

la universidad de calidad es aquella que está diseñada para que no sea necesario ningún servicio de apoyo para la persona con discapacidad; donde la accesibilidad sea la norma para la atención de los educandos, con nuevas formas de relación de estudiantes y docentes, de más acompañamiento y de menos transmisores de conocimiento o sancionadores (p. 14).

Para desarrollar dicha propuesta, es necesario implementar la cultura de inclusión a la que se hizo referencia anteriormente, lo cual requiere de un trabajo coordinado y articulado, que necesariamente genere cambios en los aspectos: administrativo, organizativo y andragógico; acompañados de una toma de decisiones, modificaciones, cambios de estructuras organizativas de la institución para respetar los derechos humanos, equiparar oportunidades y no discriminar. Así garantizar las condiciones apropiadas para el ingreso, prosecución, adecuado desempeño y egreso en

términos de igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.

Por otro lado, entendiéndose como educación inclusiva aquella que proporciona las herramientas educativas necesarias para quienes tienen condiciones diferentes a la media. De esta manera, los educandos que sufren algún tipo de discapacidad pueden acceder a la formación académica y desarrollarse en plenitud, insertarse a la vida adulta con mayor facilidad. Se busca, en lo posible, contribuir a que los niños se transformen en adultos independientes, que puedan valerse por sí mismos gracias a la educación recibida.

En este orden, el Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior (2007) ha establecido en la Resolución 2417 los siguientes lineamientos:

a) En el aspecto administrativo gerencial:

Para dar cumplimiento a ello necesariamente hay que realizar modificación en cuanto a: la misión y visión de la institución, el proceso de selección de personal, las cláusulas de las contrataciones del personal, el reglamento interno de funcionamiento, los procesos de inscripción, evaluación de los aprendizajes y comunicación intrainstitucional. Diseñar registros digitalizados, informes y datos que faciliten obtener indicadores de medición y evaluación del proceso. Asimismo, delimitar las funciones y alcances del equipo interdisciplinario, tareas, procedimientos y horarios de atención.

De igual forma, crear programas o planes (lectura, escritura, cálculo, ortografía o clases niveladoras) que estén en función y disponibilidad de los educandos en general. Por otra parte, establecer acuerdos de cooperación con unidades operativas y servicios de apoyo de la modalidad de educación especial, mediante el engranaje de la línea intersectorial, al considerar que ambos subsistemas (Educación Universitaria y Modalidad de Educación Especial) las poseen como línea de acción que garantiza la prosecución educativa a las personas con discapacidad.

De igual manera, se plantea conformar un equipo de apoyo especializado integrado por: médico, trabajador social, psicólogo, orientador y psicopedagogo básicamente e interprete de lengua de señas; este último, si existen personas sordas dentro del contexto educativo. Sus funciones deben estar dirigidas a promover acciones conjuntas intrainstitucional e intersectorial de acuerdo con las necesidades detectadas en los educandos con discapaci-

dad, mediante el proceso de diagnóstico de las debilidades y fortalezas de los educandos.

En ese sentido, para dar cumplimiento y responder a dichas necesidades se deben diseñar planes y programas que pueden ser a mediano o corto plazo, permanentes o no. Además, coordinar actividades conjuntas con otros programas: cultura, deportes, teatro, canto, baile y/o cualquier otro que facilite la integración social del educando con diversidad funcional. De igual forma, orientar y brindar apoyo no solo al educando con diversidad funcional sino también a sus familiares y al resto de los educandos, al personal docente, administrativo, gerencial, de mantenimiento y seguridad. Entre otras cosas:

- Establecer acuerdos con otros organismos públicos o privados como recurso extrainstitucional que faciliten acciones con miras a evaluar, valorar o brindar tratamiento a situaciones específicas que interfieran con el adecuado desempeño de los educandos y con asociaciones educativas, deportivas, culturales para ofrecer atención a las personas con o sin discapacidad. Igualmente, con empresas públicas y privadas para facilitar la integración laboral de las personas con diversidad funcional. Finalmente, con organismos públicos y privados nacionales e internacionales que fabriquen tecnologías innovadoras que beneficien o faciliten el desempeño del educando con diversidad funcional tales como: bastones, máquina Braille, sillas de ruedas, auxiliares auditivos y prótesis de cualquier índole, programas computarizados, entre otros.

Por otro lado, promover jornadas intersectoriales para el intercambio de experiencias, establecer redes de apoyo y acuerdos, elaborar una guía de evaluación de las condiciones de inclusión y accesibilidad para las personas con diversidad funcional en la universidad, recopilar y sistematizar los registros del rendimiento estudiantil, crear estrategias de orientación profesional para aspirantes con discapacidad.

b) En el aspecto organizativo:

Promover acciones dirigidas al fortalecimiento de las infraestructuras, dotaciones necesarias para la accesibilidad tanto del contexto universitario (áreas comunes) como en los aspectos tecnológicos adaptados a esta población. Establecer señalética en la infraestructura y demarcación del estacionamiento de acuerdo con las normas de accesibilidad y lo más cercano posible a la entrada principal. Igualmente, dotar a la biblioteca de: computadoras, teclados y programas específicos para personas con diversi-

dad funcional. También, crear un centro de y para estudiantes con discapacidad funcional.

c) En el aspecto pedagógico:

Implementar estrategias pedagógicas para el fortalecimiento del desempeño de los estudiantes, además de promover acciones para la capacitación y el fortalecimiento del profesorado, personal gerencial, administrativo, de mantenimiento y seguridad en cuanto a la atención de las personas con diversidad funcional como: jornadas, conversatorios, conferencias, foro, cursos de capacitación, lectores de libros, máquinas inteligentes y de lectura para ciegos, ampliadores de pantallas, software educativo, videos, portales de Internet, página Web, cursos a distancia, proceso de capacitación del personal sobre temáticas de discapacidad.

2. Metodología

La presente investigación se ubica en un paradigma interpretativo – cualitativo, por cuanto permite comprender e interpretar la realidad en estudio. Se considera como población a los estudiantes de pregrado de las universidades venezolanas. Responde al tipo de investigación descriptiva, al permitir exponer de manera detallada las características precisas del evento en estudio, tal como lo señala Hurtado (2012).

De igual forma, considerando lo señalado por Balestrini (2006), es de carácter bibliográfico por recurrir a la revisión de diferentes fuentes que permiten, a través de la técnica de la observación participante, el análisis y la interpretación, recoger los datos que hacen posible el estudio y en este caso, conjuntamente con las experiencias de las investigadoras, reconocer la necesidad que existe en las universidades venezolanas, en cuanto a brindar mayores oportunidades y mejor tratamiento a las personas que presentan algún tipo de discapacidad, para facilitarles un aprendizaje significativo que les permita una integración efectiva en los diferentes contextos sociales.

3. Discusión

El análisis crítico descriptivo del proceso de integración en la formación universitaria, de las personas con discapacidad, parte de considerar la integración educativa como un proceso que se inicia a edades tempranas y que continúa a lo largo de la vida,

donde el individuo con discapacidad como centro de dicho proceso, es concebido como una persona única en permanente desarrollo, con sus propias características y necesidades. Capaz, como cualquier ser humano, de autodesarrollarse e interactuar en todas las instancias que configuran la vida: familia, escuela y comunidad.

Por otra parte, se considera que todas las personas nacen con potencialidades susceptibles de evolucionar, más aun cuando se les brinda la oportunidad de desarrollar sus capacidades e interactuar armónicamente en el medio donde se desenvuelven, respetando sus diferencias. Este hecho diferencial en los individuos ha proporcionado un fundamento "El derecho a ser diferente, a ser reconocido, respetando las peculiaridades de su propia identidad".

Las personas con discapacidad, al igual que otras, tienen el derecho de pertenecer a una familia equilibrada y estimulante. Donde el afecto, el reconocimiento, valoración de las capacidades y el respecto a sus individualidades contribuyan al desarrollo armónico de la personalidad. Asimismo, como individuos y miembros de un colectivo tienen derecho a la educación en igualdad de condiciones como todo ciudadano.

Al respecto, es preciso señalar que esta igualdad no significa en ningún caso reclamar la uniformidad, sino que supone educar en el respeto por las diferencias individuales de cada persona. En este sentido, en la realidad venezolana, la atención educativa de la diversidad funcional debe ser atendida de manera sistemática, continua y permanente en unidades educativas y/ o servicios de apoyo, cada una con sus políticas educativas estratégicas que respondan a la caracterización de la población que atienden; mediante adaptaciones curriculares en los programas de los diferentes niveles de la educación regular; en cuanto a estrategias, metodologías, equipos, y personal de apoyo especializado.

De esta forma, la persona con discapacidad tiene derecho a recibir una educación en todo el continuo de su vida de acuerdo con las características propias del desarrollo de cero a seis años, de seis a quince años, e incluso hasta la adultez, dependiendo del grado de funcionalidad, potencialidad y capacidad intelectual que posea. Tomándose en consideración que en la etapa de la adolescencia, la búsqueda de identidad alcanza su punto crítico producto de los cambios significativos en el desarrollo físico, mental y social. Es por ello que el mundo se va percibiendo de manera diferente a

como se había visto antes, de allí que la persona pueda cuestionar las cosas y buscar la comprensión para satisfacer sus necesidades, al mismo tiempo que desea ajustarse a nuevos roles sociales, particularmente con los pares de la misma edad.

La realidad actual de las universidades venezolanas todavía sigue siendo un espacio un tanto hostil e inaccesible para muchas personas con discapacidad; los jóvenes con discapacidad que deciden emprender una carrera universitaria ven mermadas gran parte de sus expectativas académicas, aunque también personales, sociales y profesionales; cuando observan que en este nivel educativo también continúan dándose *las constantes* que determinan todo su proceso educativo anterior: las “barreras” de todo tipo siguen *estando ahí*, dificultando e impidiendo que el alumnado universitario con discapacidad pueda vivir *con normalidad*, en algunos casos, a costa incluso de llegar a abandonar la idea de profesionalizarse en la universidad.

En consecuencia, lo descrito, induce a las personas en cuestión a buscar u obtener un oficio de menor jerarquía aun cuando posea potencialidades para profesionalizarse, es en este sentido que surge la necesidad de crear equipos de trabajo interdisciplinario, donde pueda existir un encuentro de diferentes disciplinas: tecnológicas, psicológicas, sociológicas y humanísticas, conjugando esfuerzos que contribuyan a ofrecer una mejor atención para que el alumnado con discapacidad tenga un papel protagónico al decidir estudiar en las universidades venezolanas.

También es necesario que el personal gerencial, directivo y docentes tengan el conocimiento del proceso de atención educativa, de los procedimientos que debe seguir el educando para estar integrado en cada uno de los planes y/o programas elaborados para satisfacer su necesidad de aprendizaje.

Asimismo, se deben establecer acciones conjuntas con departamentos, unidades, coordinaciones docentes y direcciones para que desde su espacio laboral y en el cumplimiento de sus tareas contribuyan al fortalecimiento de la atención a las personas con discapacidad funcional: todo ello considerando la realidad y condiciones de cada universidad.

Indudablemente, para ello es necesario fundamentarse en la objetividad y no en lo subjetivo, para hacer un análisis profundo que facilite lograr el cambio.

Conclusiones

La gerencia del proceso educativo, a nivel universitario, para la integración e inclusión de las personas con discapacidad amerita:

- Una atención educativa orientada por los principios de normalización, democratización y modernización, donde las acciones se activen mediante líneas articuladoras intrainstitucional e interinstitucional de acuerdo con las necesidades, potencialidades, actitudes y competencias que posea el educando con una condición de discapacidad; con la finalidad de garantizar la integración efectiva de estas personas al contexto social.
- Concebir que la persona con discapacidad ante todo es un ser humano capaz de desarrollarse e interactuar con su medio, por lo que requiere ser atendido no solo de acuerdo con sus características particulares, sino también tomando en cuenta la dimensión social, económica y laboral. Lo que en líneas generales le permitirá sentirse miembro activo en igualdad de condiciones.
- Que en las universidades se realice un trabajo coordinado, de manera holística, que permita la articulación con la totalidad de las dependencias y/o departamentos, así como entre los directivos, personal docente, obrero, estudiantes y demás entes que forman parte de la comunidad universitaria; de modo que se hilvanen políticas, propuestas, estructuras, normativas, programas y acciones dirigidas a crear una plataforma operativa que permita al educando con discapacidad cursar los estudios en las mismas condiciones de igualdad al resto del alumnado. Es decir, facilitar que la persona con discapacidad obtenga el mejor desarrollo durante su profesionalización para que pueda cumplir un rol productivo que lo capacite para bastarse a sí mismo y actuar independientemente en sus múltiples manifestaciones de vida.
- Romper las barreras de falsas creencias y prejuicios en gerentes y profesores, impulsando voluntades y decisiones, por parte de las autoridades, para evitar obstáculos en el aprendizaje de la persona con discapacidad.
- La atención educativa e integración social de las personas con discapacidad fundamentada en valores, leyes y otras

disciplinas que contribuyan a su adaptación o desenvolviendo social- laboral- comunitario.

- El trabajo coordinado entre diferentes y principales protagonistas del quehacer universitario involucrados en el bienestar estudiantil, aunado a un equipo interdisciplinario con un proceso de comunicación y concienciación efectivo que garantice al estudiante con discapacidad el ingreso, prosecución y culminación exitosa de la profesionalización.
- Finalmente, continuar impulsando políticas de Estado, con procesos de acompañamiento que garanticen la ejecución de los reglamentos, leyes, resoluciones que apoyan la formación de las personas con discapacidad, en este caso, a nivel universitario. Lo que redundará en cambios administrativos, organizativos y andragógicos que consecuentemente generarán la toma de decisiones, modificaciones, cambios en la estructura organizativa de las instituciones para respetar los derechos humanos, equiparar oportunidades sin discriminar a ningún miembro de la comunidad universitaria. Al mismo tiempo que se realice un trabajo mancomunado entre los actores educativos, los diferentes sectores del Estado y la sociedad civil.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial No. 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2007). *Ley para las personas con discapacidad*. Gaceta Oficial Número 38.598, con fecha de 5 de enero de 2007.
- Álvarez, P. (2012). *Tutoría Universitaria para una Educación Inclusiva. Guía de buenas practicas para la orientación de estudiantes con necesidades educativas específicas*. España: Editorial Narcea.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.
- Hurtado, J. (2012). *El proyecto de investigación. Comprensión Holística de la metodología y la investigación*. Caracas, Venezuela: Quirón.
- Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior (2007). *Lineamientos sobre el ejercicio pleno del derecho de las personas con discapacidad a una educación superior de calidad*. Gaceta Oficial N° 38731. Resolución 2.417.

Gerencia del proceso educativo para la integración de personas con discapacidad...
Gloria Briceño y Maribel Alviárez

Name, C. (1996). *Política de Integración Social de las personas con Discapacidad*. Documento del Ministerio de Educación. Venezuela.

Palomino, A. (2009). *Integración Educativa y Social de los Estudiantes con discapacidad en la Universidad de Almería*. Universidad de España.

Urmeneta, X (2010). *Discapacidad y Derechos Humanos*. Madrid, España: Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.



Gestión de calidad del docente en institutos privados de educación superior

Harlene Ríos*
Jefferson Berra**

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito identificar los principios de gestión de calidad aplicados por los docentes en los Institutos Universitarios de Tecnología de Maracaibo, Estado Zulia. Fundamentándose en afirmaciones de Lepeley (2001), entre otros. El tipo de investigación fue descriptiva, no experimental, transversal de campo, considerando principios como: trabajo en equipo, involucramiento organizacional, razón de ser de la institución, satisfacción de las necesidades y comunicación efectiva. Los resultados evidencian que el principio más utilizado fue el trabajo en equipo. Concluyéndose la necesidad de reforzar los demás, para así poder demostrar congruencia con la actuación basada en valores del docente. Recomendándole a los directivos capacitarlos en cuanto al uso de elementos de gestión que le permitan detectar las deficiencias presentes en los alumnos.

Palabras clave: gestión de calidad, docentes, institutos de educación superior.

* Magíster en Gerencia Educativa. Licenciada en Administración Comercial. Técnico Superior en Mercadeo. Docente, Investigadora y Coordinadora Adjunta de Prácticas Profesionales FACES-FING de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. E-mail: hrios@ujgh.edu.ve

** Ingeniero Industrial (URBE, 2008). Diplomado en Seguridad, Higiene y Ambiente. Estudios aprobados en la Especialidad Seguridad, Higiene y Ambiente (LUZ). Analista de Gestión en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. E-mail: jefferson.b85@gmail.com

Quality Management by the Teacher in Private Institutes of Higher Education

Abstract

The purpose of this research was to identify the quality management principles applied by teachers in the University Institutes of Technology in Maracaibo, State of Zulia. It is based on the affirmations of Lepeley (2001), among others. Research was of the descriptive, non-experimental, cross-sectional, field type, considering principles such as teamwork, organizational involvement, the institution's reason for being, satisfaction of needs and effective communication. Results show that the most utilized principle was teamwork, concluding that there is a need to reinforce the rest in order to be able to demonstrate congruence with the value-based action of teachers. A conclusion was to recommend to the directors that teachers be trained in the use of management elements that allow them to detect deficiencies existing in the students.

Key words: quality management, teachers, higher education institutes.

Introducción

Los fenómenos de globalización, reformas económicas y la evolución registrada en las sociedades e instituciones educativas, han conllevado a que los institutos universitarios de tecnología se vean en la necesidad de adaptar e innovar sus procesos para adecuarse a las nuevas y cambiantes condiciones del contexto, cumplir con sus renovadas misiones y, a su vez, convertirse en organizaciones que aprenden de su propio desempeño.

Por tal motivo, la situación externa y el entorno en el que se desenvuelven dichas instituciones, debe ser considerado para lograr su éxito y fines propuestos. En este sentido, requieren contar con docentes calificados, capaces de cumplir y superar las expectativas de sus clientes, exigiendo calidad en todas sus funciones; por tanto, se hace necesario crear una cultura de calidad y transmitirla a todo el personal, lo cual permitirá a los directivos mejorar sus procesos administrativos, productivos y tener mejor control sobre todos los sistemas generados en el contexto interno y externo, con lo que lograrán conseguir las metas trazadas.

De acuerdo con lo antes expuesto, el objetivo de la presente investigación se centra en identificar los principios de gestión de calidad que emplean los docentes en sus acciones diarias. De este modo, se muestran los principales fundamentos teóricos de la variable en estudio, basados en la definición de gestión de calidad y conceptualización de sus principios, a través de los cuales se pretende implementar estrategias para lograr conseguir la efectividad en los procesos del docente dentro del aula. Igualmente, se plantea la metodología, resultados de la investigación, conjuntamente con sus conclusiones y referencias bibliográficas.

1. Fundamentación teórica

1.1. Gestión de calidad

Según los argumentos de Moreno, Peris y González (2001), la gestión de calidad comprende un conjunto de principios y métodos cuya aplicación está en auge, con independencia de la naturaleza y de la actividad de la empresa o de su tamaño; además, con un objetivo basado en hacer las cosas correctamente, satisfaciendo al cliente interno y externo, maximizando el valor para el usuario a través de la eficacia.

Por su parte, Lepeley (2001) considera que el modelo de gestión de calidad encuentra su fundamento teórico en tres perspectivas distintas y complementarias de desarrollo humano y organizacional, las cuales se mencionan a continuación: a) Teoría X y Y de Douglas McGregor (1960), b) Jerarquía de necesidades humanas de Maslow (1991), c) Integración de necesidades de las personas con las demandas de la función y de la organización.

De acuerdo con lo antes expuesto, McGregor (1960), considera que las suposiciones tradicionales acerca de la naturaleza humana se incluyen en la Teoría X, en la forma siguiente:

La teoría X, enfatiza en el control administrativo y la dirección de las actividades de la organización, siendo la administración el principal responsable de organizar y dirigir los recursos humanos, materiales y financieros que necesita una empresa, para poder alcanzar sus objetivos. Asimismo, cree que la gente es pasiva y presenta resistencia a las necesidades de la misma, por tanto, debe persuadir al personal, recompensándolo o castigándolo, según sea el caso. Por lo antes expuesto y de acuerdo con este punto de vista, el autor considera que los empleados carecen de iniciativa, son egocéntricos y se oponen al cambio.

De la misma manera, la teoría Y, tiene un enfoque más suave sobre la administración, debido a que aún es la responsable de la dirección de las actividades de la organización, pero difiere en la forma de hacerlo. Por lo tanto, considera que los empleados no son necesariamente pasivos y opuestos al cambio, se caracterizan por hacerlo, cuando están condicionados por experiencias previas obtenidas en otras empresas. Al respecto, el autor de esta teoría, cree que sus subordinados vislumbran su empleo como una fuente de satisfacción y que siempre se esforzarán por alcanzar los mejores resultados para la compañía en la cual laboran. Por tal motivo, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados.

Con respecto a la Jerarquía de las Necesidades Humanas, según Maslow, citadas por Much y García (1991), se establece que la naturaleza humana posee en orden de predominio, cuatro necesidades básicas y una de crecimiento que le son inherentes:

- a. Básicas: fisiológicas, de seguridad, amor o pertenencia y las de estimación.
- b. Crecimiento: realización personal.

Adicionalmente, al referirse Lepeley (2001) a la integración de necesidades de las personas con los elementos de la función y de la organización, considera que está basada en que cada una de ellas y genera demandas específicas que interactúan, en armonía o conflicto, con las necesidades de los empleados y sus funciones a desempeñar. Por lo tanto, la gestión de calidad está dirigida a contribuir a la interacción entre las necesidades del personal, lo requerido para sus funciones y la misión de la empresa.

De la misma manera, Schargel (1997) razona que la gestión de calidad se trata de un proceso con una estrategia que implica hacer las cosas de diferente modo. Con base en lo descrito, puede afirmarse que para la educación, esto representa un proceso orientado a cumplir y superar las expectativas del cliente, mejora continua, compartir responsabilidades con los empleados y reducir los desechos y la reelaboración.

En este mismo orden de ideas, puede plantearse que las Normas ISO 9000 (2008), afirman que un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos relacionados que interactúan a fin de determinar políticas y objetivos, así como establecer la guía para lograr dichos objetivos, dirigiendo y controlando una organización con respecto a la calidad.

Al respecto, Rodrigo (2006) considera que la gestión de calidad, cuyos requisitos están contenidos en la norma ISO 9001 y expresados como directrices en la norma ISO 9004, provee el marco adecuado para llevar adelante el cambio que permitirá a las organizaciones perdurar en el tiempo. Cabe destacar que este sistema representa una herramienta para el cambio, lo cual conjuntamente con la dirección puede contribuir con la transformación de la cultura en la organización.

Por lo antes expuesto, se considera la gestión de calidad como el cúmulo de herramientas utilizadas para conseguir la excelencia de un producto o servicio, lo cual incluye aspectos tales como la ausencia de defectos, integridad y confiabilidad a largo plazo, al ser necesarios al momento de gestionar los negocios, de acuerdo con la concepción de su relación con el cliente. Igualmente, permite a toda institución, por medio de una estrategia coordinada de trabajo en equipo y de innovaciones, mantener una comunicación efectiva, un buen liderazgo, responsabilidad, satisfacer las expectativas, necesidades de sus clientes e involucra a la organización con las metas o aspiraciones de todo su personal.

De igual manera, en la educación se debe considerar la ree-laboración y en las responsabilidades conviene involucrar a todo el personal que compone la institución educativa, con el fin de cumplir y superar las expectativas de sus clientes.

1.2. Principios de la gestión de calidad

Los principios de la gestión de calidad forman el sustrato más básico y específico, por lo que se consideran necesarios para preservar la coherencia y efectividad de su aplicación, según los planteamientos de Moreno, Peris y González (2001). Entre dichos principios se pueden mencionar los siguientes: liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad, trabajo en equipo, atención a la satisfacción del cliente, cambio cultural, formación y mejora continua de los conocimientos.

Asimismo, para Lepeley (2001), la gestión de calidad puede definirse como un medio para administrar organizaciones, basándose en el principio de hacer las cosas bien, el cual supone la lealtad de los empleados que participan en el proceso de la producción, pasando a ser un factor de suma importancia para la empresa, como lo es mantener la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización, asentada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes.

Por tanto, en la gestión de calidad tiene fundamento la satisfacción de las necesidades de los clientes externos, pero se asume que no podrán ser cubiertas a menos que los clientes internos sientan cómo la organización satisface sus necesidades y cumplan con los siguientes principios:

- **Involucramiento organizacional**

Para Lepeley (2001), el modelo de gestión de calidad está enfocado en las personas como una tendencia relativamente nueva en desarrollo organizacional, la cual debe abarcar todas las áreas de la empresa que estén involucradas en la fase de producción, como condición necesaria para conseguir calidad, por medio de un proceso de mejoramiento continuo.

Además, las personas que trabajan en la organización deben examinar los mecanismos, métodos, instrumentos e instancias que utiliza la institución para crear un clima organizacional, dirigido a promover el desarrollo integral en todas las áreas que la componen.

Del mismo modo, Davis y Newstrom (2003) argumentan que es el grado a través del cual los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energías en ellas, a la vez que conciben el trabajo como parte central de su existencia. Por tanto, se debe disponer de labores significativas, desempeñándolas correctamente como un elemento importante de la identidad del personal, al considerar que éstos al involucrarse en su trabajo, tienen fe en la ética laboral, poseen grandes necesidades de crecimiento y disfrutan de la participación en la toma de decisiones; por tanto, suelen ser puntuales y el ausentismo es mínimo, a la vez que se muestran dispuestos a trabajar durante jornadas prolongadas, esforzándose por alcanzar un alto nivel de desempeño.

- **Cliente**

De acuerdo con Lepeley (2001), el cliente es una persona que tiene una necesidad y compra un producto o servicio para satisfacer su requerimiento; en este sentido, al cancelar o adquirir ese producto o servicio obtiene el derecho de recibir la calidad anticipada. Por ende, el cliente es quien determina qué es calidad.

Siguiendo el orden de ideas, para Arellano (2000), el cliente es la persona que compra o consigue un producto y pasa a ser un factor de gran importancia en la toma de decisión de la compra, por lo cual la organización debe enfocarse de forma prioritaria en las necesidades de éste, a pesar de que no necesariamente pueda ser el usuario final. Por otra parte, una atención focalizada en el

cliente puede, en un momento establecido, permitir una venta más rápida de un determinado producto, pero si no se proyecta como debe ser y se toman en cuenta las necesidades de los consumidores, puede dificultar la recompra o las ventas futuras, al considerar que el consumidor desecharía el mismo.

- **Satisfacción de las necesidades**

Lepeley (2001) considera que la satisfacción de las necesidades de los clientes es un fundamento de la gestión moderna en cualquier organización y el propósito es simple: si no existen los clientes que consumen el producto o servicio que produce la empresa, ésta no tiene razón de existir.

Al mismo tiempo, Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) consideran que una necesidad es una fuerte sensación de deficiencia en algún aspecto de la vida de una persona, la cual genera una tensión incómoda; tal tensión se convierte en una fuerza motivadora capaz de hacer que el individuo adopte acciones con el propósito de satisfacer la necesidad, reducir la tensión e intensidad de la fuerza motivadora. Por tanto, dentro de toda organización para obtener buenos resultados, los gerentes deben esforzarse por tratar a todos sus integrantes con justicia, equidad, esto los hará comprometerse con lo que hacen, volviéndose más confiados honrados y leales con la empresa y, a la vez, podrán lograr satisfacer sus necesidades.

Partiendo de las evidencias anteriores, es necesario enfatizar en lo concerniente a la satisfacción del cliente, por lo cual Moreno, Peris y González (2001) plantean que es en este principio donde se debe puntualizar, al considerar que por medio del mismo se obtienen los resultados del producto o servicio en el mercado. En efecto, los resultados de la institución educativa dependerán de su capacidad para adaptarse a los deseos y necesidades del cliente, por ello este debe ser el primer objetivo de toda empresa.

- **Trabajo en equipo**

Cada empleado desempeña tareas operativas, pero en su mayoría labora en grupos regulares en los que sus esfuerzos deben encajar como las piezas de un rompecabezas, así lo plantean Davis y Newstrom (2003). Aunado a ello, cuando su trabajo es interdependiente, actúa como parte de un equipo de tareas y busca desarrollar un estado de cooperación denominado trabajo en equipo.

En este sentido, la interacción continua de los miembros del equipo y su condición de estabilidad, hacen que se diferencien claramente de un grupo de toma de decisiones de corto plazo o un

equipo de proyecto de una estructura matricial. Cuando los miembros de un equipo de tareas conocen sus objetivos, contribuyen responsable y entusiastamente y se apoyan entre sí.

No obstante, de acuerdo con Katzenbach (2000), el trabajo en equipo puede considerarse como un grupo de gente bien organizado, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y tareas perfectamente definidas, con un claro liderazgo que orientará los esfuerzos en forma comprometida hacia un mismo sentido. Por ende, no solo significa trabajar juntos; debido a que en toda empresa, su filosofía los lleva a pensar diferente, además de descubrir un camino ganado en los últimos años, que les ha permitido lograr comprometer al trabajador con los objetivos de la organización.

En este mismo orden de ideas, cabe resaltar que el trabajo en equipo se refiere a un grupo de personas organizadas, a las cuales se les han asignado sus responsabilidades, tienen definidas las funciones que realizan y su líder es aceptado por todos los miembros de la organización, quien a la vez tendrá el compromiso de guiar al equipo, aceptando éste la orientación a través de ciertas reglas y de manera comprometida, para alcanzar con un mismo sentido, las metas u objetivos que se han trazado.

De la misma manera, Moreno, Peris y González (2001) deducen que esta forma de organizar el trabajo facilita la participación de los miembros de la organización en la resolución efectiva de problemas, especialmente si se dan buenas condiciones para la cooperación y ha sido valorada como un factor clave enfocado a alcanzar la excelencia empresarial, debido a que al involucrarse todo el personal de la institución educativa como un equipo, los objetivos y metas se conseguirán con más rapidez y con menos desperdicios.

En síntesis, trabajar en equipo se considera integrar a personas con diferencias, guiados por un líder, el cual debe provocar resultados positivos y considerando lo que cada integrante de la empresa debe y desea alcanzar.

• Ventajas del trabajo en equipo

Para Rodrigo (2006), las ventajas que presenta el trabajar en equipo son las siguientes:

- Aumenta el caudal de información con el que contamos para el trabajo, debido a que las competencias de los miembros del grupo son complementarias.
- Multiplica los puntos de vista y los enfoques sobre un determinado asunto.

- Facilita la aceptación de las decisiones que se toman por parte de todos, pues los miembros se sienten partícipes en las mismas. En muchos casos es preferible una decisión de baja calidad con muchos apoyos, que una de gran calidad con poco apoyo.
- Las decisiones son mucho más fáciles de comprender y asumir cuando en el punto anterior se dice que los individuos que trabajan juntos han participado en la toma de decisión.
- Facilita la integración y la motivación de los miembros que forman el equipo, lo que hace que se sientan más útiles.

Asimismo, Jacques y Jacques (2007) consideran que el trabajo en equipo trae muchas ventajas, como:

- Estimula y motiva cuando se implican todos los participantes.
- Permite abordar más facetas en menos tiempo, si todos los miembros son eficientes.
- Favorece las ideas surgidas de la personalidad y originalidad de cada uno.
- El resultado del trabajo en equipo puede ser más completo y creativo que el trabajo individual.

De acuerdo con lo antes expuesto, las ventajas del trabajo en equipo facultan a la organización para conseguir sus metas u objetivos con mayor eficacia y eficiencia, a la vez que le permite disminuir la desmotivación, así como una toma de decisión más efectiva.

• **Comunicación efectiva**

Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) consideran que para existir una comunicación efectiva, se debe tomar en cuenta enviar, recibir y compartir ideas, actitudes, valores, opiniones y hechos, utilizando para ello un emisor que inicie el proceso y un receptor completando el vínculo de la comunicación; cuando éste informa a manera de retroalimentación, significa haber recibido el mensaje como se pretendió, lo cual permite terminar el proceso.

Además, se deben seguir lineamientos que permitan mejorar las habilidades de la comunicación como son:

- Aclarar sus ideas antes de comunicarlas.
- Examinar el verdadero propósito de la comunicación.
- Considerar la situación en que tendrá lugar la comunicación.
- Consultar a los demás, cuando así convenga al planear sus comunicaciones.

- Ser cuidadoso con los mensajes no verbales que emiten.
- Aprovechar la oportunidad de transmitir algo útil para el receptor.
- Dar seguimiento a la comunicación.

De acuerdo con Lazzati (2008), una comunicación efectiva requiere de la indagación de acciones comunicacionales tendientes a conocer y comprender el marco mental del otro, lo cual implica preguntar y escuchar activamente. Es decir, que la persona que recibe la información, conozca, comprenda y esté de acuerdo con el marco mental de quien transmite el comunicado.

Asimismo, Cervera (2001) considera que los principios de gestión de la calidad han sido desarrollados y definidos por los grupos de trabajo formados por expertos en sistemas de gestión y representan una regla fundamental para ejercer el liderazgo y la gestión en una organización. A continuación se definen los siguientes:

- Organización orientada al cliente: las organizaciones están supeditadas a los clientes; por ende, por esta razón una de las principales causas de éxito es entender sus necesidades y expectativas y, al mismo tiempo, satisfacer sus requisitos explícitos e implícitos.
- Liderazgo: los líderes tienen como función principal estimular a las personas para su máxima implicación y eficacia en el cumplimiento de la política, los objetivos y el entorno en el trabajo.
- Participación del personal: las personas son la base fundamental de las organizaciones, el hecho de potenciar sus posibilidades al máximo implica conseguir niveles óptimos de eficacia.
- Enfoque a procesos: con la gestión basada en los procesos, se consigue que los recursos y las tareas que se realizan, tengan unos resultados y beneficios mucho más eficaces.
- Enfoque del sistema hacia la gestión: definir y comprender en toda su extensión la aplicación de los procesos, así como las relaciones entre ellos y gestionarlos de forma eficiente y eficaz, permite a las organizaciones conseguir niveles avanzados de excelencia empresarial.

De lo antes expuesto, se deduce que para poder conducir y administrar una organización en forma exitosa, se debe dirigir controlándola de manera sistemática y transparente, aplicando los principios, con el fin de mejorar el desempeño de los empleados, consiguiendo sus metas con eficiencia y eficacia.

2. Metodología

En atención al objetivo planteado, en la presente investigación se identificaron los principios de gestión de calidad aplicados por los docentes en los Institutos Universitarios de Tecnología de la ciudad de Maracaibo, estado Zulia. Para ello, se tomó en cuenta el diseño de la investigación, el tipo de estudio formulado y las técnicas a utilizar en la recolección de datos, con los cuales se logró obtener la información necesaria para ayudar a conseguir los resultados a los cuales los investigadores llegaron, a través del paradigma positivista. Por tal motivo, la metodología utilizada fue de tipo descriptiva.

De acuerdo con Méndez (2001), los estudios descriptivos identifican las características del universo de investigación, señalan formas de conducta, establecen comportamientos concretos, descubren y comprueban asociación entre variables, con las cuales se pueda establecer las características demográficas de unidades investigadas, identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación, establecer comportamientos concretos. Es decir, describe lo que se mide sin realizar inferencias ni verificar hipótesis.

De la misma manera, la investigación se enmarcó dentro de un diseño no-experimental transversal, debido a que se identificaron los principios de gestión de calidad aplicados por los docentes en los institutos de educación superior, sin alteración de la misma por parte de los investigadores, al igual que los datos se recolectaron sin realizarle un seguimiento en diferentes circunstancias, en un sólo momento y en un tiempo único, con el fin de tratar de solucionar el problema planteado anteriormente.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2003), indican que los diseños no experimentales son aquellos en donde no se manipulan las variables de estudio, sino se describen sus propiedades esenciales; denominándose transeccionales cuando se enfocan específicamente a describir el comportamiento de las variables sin alterar su comportamiento en un momento único o a través de una sola medición.

Por otra parte, la investigación siguió una modalidad de campo, debido a que en la búsqueda de la información se estableció contacto con la población objeto de estudio. Al respecto los autores antes mencionados, manifiestan que los estudios de campos se realizan en el mismo sitio donde se encuentra el problema objeto de la evaluación, permitiendo un conocimiento más a fondo por parte del investigador, pudiendo manejar los datos con seguridad.

Por lo tanto, el hecho que la investigación sea de campo, conduce a los investigadores a tener un mejor acercamiento al problema en estudio, debido a que se recopilan los datos primarios de primera fuente, tomándolos directamente de las unidades poblacionales involucradas, lo cual permite establecer las verdaderas condiciones en las cuales se encuentran los datos de interés que permitan sustentar ampliamente la investigación.

De la misma manera, para obtener los datos necesarios con la cual se dio base científica a la investigación, se tomó en cuenta la población y una muestra representativa de ésta. En opinión de Chávez (2001), se considera que la población es el universo de la investigación en la cual se pretende generalizar los resultados.

Para los efectos de esta investigación, se utilizaron tres (3) poblaciones, la primera integrada por nueve (09) coordinadores de áreas, la segunda compuesta por ciento veintidós (122) docentes con cuatro o más años en las instituciones educativas y la tercera por ochocientos veintisiete (827) estudiantes cursantes del último semestre de cada carrera.

En concordancia con lo anteriormente planteado, la población seleccionada en el primer caso, se considera finita y accesible, por lo tanto, no amerita muestreo, empleando el censo poblacional, el cual es definido por Sabino (2002), como el análisis de la totalidad del universo de estudio, es decir, la numeración completa. Asimismo, para los docentes y estudiantes, la población es igual finita, pero se aplicó la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra de acuerdo con Sierra Bravo, citado por Chávez (2001), quedando la misma en 77 docentes y 164, estudiantes, respectivamente, para un total de la muestra poblacional de doscientos cincuenta (250) individuos, distribuidos entre estudiantes, coordinadores docentes y profesores de las instituciones objeto de estudio, tal como se observa en la Tabla 1.

Tabla 1
Distribución de la población

N	Cantidad
Coordinadores Docentes	09
Docentes con cuatro o más años en la institución	77
Estudiantes cursantes del último semestre	164
Total	250

Fuente: Ríos (2007).

De la misma manera, en el proceso de recolección de datos, se utilizó la técnica de investigación por encuestas, a través de un cuestionario aplicado a los coordinadores de área y docentes de la institución y otro usado para los estudiantes, ambos fueron de alternativas múltiples.

Según Chávez (2001), los cuestionarios son medios utilizados por el investigador para medir el comportamiento o atributos de una variable. En este sentido, agrega la referida autora, que los cuestionarios de preguntas categóricas, incluyen varias opciones de respuestas en relación con los reactivos a medir, ofreciendo la oportunidad al sujeto de seleccionar una alternativa de varias posibilidades, manifestando su posición ante las situaciones presentadas previamente, generando cierto número de datos esenciales y relativos al objeto de estudio.

Por lo tanto, la aplicación de los cuestionarios con alternativas múltiples, facilitó la medición de la variable, considerando la frecuencia con la cual aparecen las categorías abordadas para medir cada dimensión y sus indicadores, sobre la base de valores conferidos por la población hacia las cuales va dirigida la investigación. Igualmente, el instrumento utilizado en la presente investigación estuvo constituido por preguntas basadas en los indicadores de las dimensiones, de los cuales fueron extraídos tres ítems por cada uno de ellos, estos mismos se respondieron eligiendo entre las alternativas (Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Casi Siempre y Siempre).

3. Técnica de análisis de datos

Una vez obtenidos los datos suministrados por el instrumento de la investigación, se procedió a su respectiva codificación y tabulación. Sabino (2002) indica que la codificación es un procedimiento aplicado para agrupar numéricamente los datos, a fin de poder integrarlos, facilitando su interpretación. Igualmente, Tamayo y Tamayo (2000) indica que una vez conocidas las categorías o códigos en los cuales van a agruparse los datos, se hace necesario la tabulación como parte del proceso de análisis de los mismos.

Para la presente investigación, se buscó analizar la información proveniente de los instrumentos aplicados a la población, elaborando tablas de doble entrada, las cuales permitieron colocar de manera vertical, el número de sujetos y horizontal cada ítems para proceder a variar los códigos de respuestas en el interior de las mismas, desarrollando un recuento de los datos, deter-

minando el número de casos correspondientes a cada categoría de respuesta.

Asimismo, se aplicaron estadísticas descriptivas para realizar el tratamiento estadístico de la información obtenida en relación con los principios de gestión de calidad del docente, utilizando tablas en las cuales se estiman las distribuciones de frecuencia absoluta y porcentajes correspondientes a cada nivel de percepción de los conceptos de la variable evaluada, considerando sus dimensiones e indicadores.

Por otro lado, es importante destacar que para determinar con precisión las tendencias en las cuales se ubican las respuestas emitidas por los sujetos de la población, se utilizaron baremos de interpretación, donde se observan rangos o categorías, previamente establecidas, dependiendo de la puntuación resultante de las respuestas en cada indicador, dimensión y de cada instrumento en general.

4. Análisis de los resultados

En la presente investigación, se analizan y discuten los resultados obtenidos en el procesamiento de los datos, en relación con las dimensiones en las que se descompone la variable operacional y sus respectivos indicadores, así como también se interpreta la información derivada de la aplicación del cuestionario a la muestra de la población. El análisis se desarrolla interpretando todas las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado, expresando, igualmente, la opinión del investigador con base a las teorías consideradas.

Asimismo, al realizar el análisis cuantitativo de los resultados, se evidenció lo siguiente:

Tabla 2
Involucramiento organizacional

Alternativas	Personal Docente		Personal Coordinador		Estudiantes	
	Fr	%	F	%	F	%
Siempre	19	24,68	1	11,11	23	14,02
Casi Siempre	12	15,58	5	55,56	98	59,76
Algunas Veces	20	25,97	1	11,11	0	0,00
Casi Nunca	19	24,68	2	22,22	37	22,56
Nunca	7	9,09	0	0,00	6	3,66
Total	77	100	9	100	164	100

Fuente: Ríos (2007).

En la Tabla 2, se presenta la distribución frecuencial y porcentual del indicador involucramiento organizacional, en cuanto a los ítems correspondientes al mismo, de los datos obtenidos, se evidencia que el mayor porcentaje en cuanto a la opinión del personal docente, se ubicó en la alternativa algunas veces con un 25.97%, le sigue siempre y casi nunca con 24.68%, luego casi siempre con 15.68% y, por último, nunca con 9.09%. Del mismo modo, en cuanto a la opinión de los coordinadores, el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 55.56%, siguiéndole la alternativa casi nunca con 22.22%, luego siempre y algunas veces con 11.11% y, finalmente, nunca con 0%.

Por otro lado, en cuanto a la información suministrada por los estudiantes, con respecto a estos ítems, se evidencia que el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 59.76%, le sigue casi nunca con 22.56%, luego siempre con un 14.02%, nunca con un 3.66% y, por último, algunas veces con un 0%. Igualmente, Lepeley (2001) considera que el involucramiento organizacional según el modelo de gestión de calidad, está enfocado en las personas como una tendencia relativamente nueva en desarrollo organizacional y el cual debe abarcar todas las áreas de la empresa que estén involucradas en la fase de producción, como condición necesaria para conseguir calidad a través de un proceso de mejoramiento continuo.

Del mismo modo, las personas que trabajan en la organización deben examinar los mecanismos, métodos, instrumentos e instancias que utiliza la institución para crear un clima organizacional dirigido a promover el desarrollo integral en todas las áreas que la componen.

Tabla 3
El cliente

Alternativas	Personal Docente		Personal Coordinador		Estudiantes	
	Fr	%	F	%	F	%
Siempre	39	50,65	3	33,33	23	14,02
Casi Siempre	18	23,38	3	33,33	84	51,22
Algunas Veces	18	23,38	3	33,33	2	1,22
Casi Nunca	2	2,60	0	0,00	49	29,88
Nunca	0	0,00	0	0,00	6	3,66
Total	77	100	9	100	164	100

Fuente: Ríos (2007).

En cuanto al indicador El Cliente, se evidencia en la tabla 3, que el mayor porcentaje en cuanto a la opinión del personal docente, se ubicó en la alternativa siempre con un 50.65%, le sigue casi siempre y algunas veces con 23.38%, luego casi nunca con un 2.60% y, por último, nunca con 0%. Del mismo modo, en cuanto a la opinión de los coordinadores, se observa que los resultados estuvieron distribuidos equitativamente entre las alternativas siempre, casi siempre y algunas veces con un 33.33% para cada una, quedando casi nunca y nunca con 0%.

Por consiguiente, de la información suministrada por los estudiantes, se evidencia que el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 51.22%, le sigue casi nunca con 29.88%, luego siempre con 14.02%, nunca con un 3.66% y, por último, algunas veces con un 1.22%. Los datos suministrados coinciden con el autor Arellano (2000), quien considera al cliente como la persona que compra o consigue un producto, resultando de gran importancia en la decisión de la compra, ya que si no considera que el producto es bueno, no lo comprará.

En consecuencia, la organización debe enfocarse de forma prioritaria en las necesidades de esta, antes que en las necesidades del consumidor, por tanto, puede atender de forma directa contra lo que se supone está orientado a corto plazo, dado que el resultado final del producto va a ser evaluado por quien lo use, es probable que el descuido de sus necesidades en beneficio de las del cliente, puede hacer en el mediano plazo que el producto pierda prestigio y no se venda más.

Por lo antes expuesto, una atención focalizada en el cliente, puede en un momento establecido permitir una venta más rápida de un determinado producto, pero a la vez dificultar la recompra o las ventas futuras.

Tabla 4
Satisfacción de las necesidades

Alternativas Sujetos	Personal Docente		Personal Coordinador		Estudiantes	
	Fr	%	F	%	F	%
Siempre	23	30,26	2	22,22	23	14,02
Casi Siempre	29	38,16	5	55,56	100	60,98
Algunas Veces	23	30,26	1	11,11	0	0,00
Casi Nunca	0	0,00	1	11,11	35	21,34
Nunca	1	1,32	0	0,00	6	3,66
Total	77	100	9	100	164	100

Fuente: Ríos (2007).

En la tabla 4, se presenta la distribución frecuencial y porcentual del indicador Satisfacción de las necesidades, en cuanto a sus ítems: la institución cumple con las expectativas que buscan los alumnos al inscribirse en ella, los docentes toman en cuenta las necesidades de aprendizaje que presentan los alumnos y la información impartida por los profesores se transforma en conocimiento útil.

De los datos obtenidos se evidencia que de la opinión del personal docente sobre los ítems antes mencionados, el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 38.16%, siguiéndole la alternativa siempre y algunas veces, ambas con 30.26%, luego nunca con 1.32% y, por último, casi siempre con 0%.

En cuanto a la opinión del personal coordinador, se ubicó en la alternativa casi siempre con un 55.56%, le sigue casi nunca con un 22.22%, luego, siempre y algunas veces con 11.11% y por último, nunca con 0%. Por otro lado, con respecto a la información suministrada por los estudiantes, se evidencia que el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 60.98%, le sigue casi nunca con 24.34%, luego siempre con 14.02%, nunca con un 3.66% y por último, algunas veces con 0%.

Del mismo modo, se comparan los resultados con el aporte teórico de Lepeley (2001), quien considera que la satisfacción de las necesidades de los clientes, son fundamento de la gestión moderna en cualquier organización. Y el propósito es simple. Si no existen los clientes que consumen el producto o servicio que produce la organización, ésta no tiene razón de existir.

Igualmente, Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) consideran que una necesidad es una fuerte sensación de deficiencia de algún aspecto de la vida de una persona que genera una tensión incómoda, tal tensión se convierte en una fuerza motivadora que hace que el individuo adopte acciones para satisfacer la necesidad, reducir la tensión e intensidad de la fuerza motivadora.

Tabla 5
Trabajo en equipo

Alternativas Sujetos	Personal Docente		Personal Coordinador		Estudiantes	
	F _r	%	F	%	F	%
Siempre	39	50,65	4	44,44	27	16,46
Casi Siempre	25	32,47	4	44,44	111	67,68
Algunas Veces	12	15,58	1	11,11	2	1,22
Casi Nunca	1	1,30	0	0,00	22	13,41
Nunca	0	0,00	0	0,00	2	1,22
Total	77	100	9	100	164	100

Fuente: Ríos (2007).

La tabla 5, presenta distribución frecuencial y porcentual del indicador trabajo en equipo, en cuanto a si la información impartida por los profesores se transforma en conocimiento útil, si los docentes imparten instrucciones en el salón de clases y si se promueve el trabajo en equipo dentro del aula de clases, de los cuales se evidencian los siguientes datos: con respecto a la opinión del personal docente, el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa siempre con un 50.65%, le sigue casi siempre con un 32.47%, luego algunas veces con un 15.68%, casi nunca con un 1.30% y, por último, nunca con 0%.

Por otro lado, la opinión de los coordinadores, estuvo ubicada en las alternativas siempre y casi siempre con un 44.44%, le sigue algunas veces con un 11.11%, por último, casi nunca y nunca con 0%. Igualmente, de la información suministrada por los estudiantes, se evidencia que el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 67.68%, le sigue siempre con 16.46%, luego casi nunca con 13.41%, mientras que algunas veces y nunca resultaron con un 1.22%; es decir, ellos consideran que los ítems antes mencionados siempre y casi siempre se cumplen.

Según Davis y Newstrom (2003), cada empleado desempeña tareas operativas, pero en su mayoría trabajan en grupos regulares en los que sus esfuerzos deben embonar como las piezas de un rompecabezas. Cuando su trabajo es interdependiente, actúan como un equipo de tareas y buscan desarrollar un estado de cooperación llamado trabajo en equipo.

Por lo tanto, la frecuencia de interacción de los miembros del equipo y el carácter estable de éste, lo diferencian claramente de un grupo de toma de decisiones de corto plazo o un equipo de proyecto de una estructura matricial. Cuando los miembros de un equipo de tareas conocen sus objetivos, contribuyen responsables y entusiastamente, y se apoyan entre sí, existe trabajo en equipo.

Igualmente, Campabadal (2001) supone que el trabajo en equipo atiende problemas o situaciones complejas, que para su resolución requieren de la participación de los diferentes profesionales, técnicos y usuarios, destacando cuatro elementos necesarios para la conformación del equipo multidisciplinario: atención de situaciones complejas, un equipo integrado por profesionales y técnicos de diferentes disciplinas, el trabajo se plantea con una concepción de totalidad, es decir, tomar la situación en

forma integral y dentro del mismo equipo el trabajo no se da siempre con el mismo enfoque o profundidad, por eso se habla de diferentes enfoques de trabajo en equipo, como: enfoque multidisciplinario, enfoque interdisciplinario y enfoque transdisciplinario.

Tabla 6
Comunicación efectiva

Alternativas Sujetos	Personal Docente		Personal Coordinador		Estudiantes	
	Fr	%	F	%	F	%
Siempre	43	55,84	5	55,56	22	13,41
Casi Siempre	18	23,38	3	33,33	88	53,66
Algunas Veces	15	19,48	1	11,11	2	1,22
Casi Nunca	1	1,30	0	0,00	45	27,44
Nunca	0	0,00	0	0,00	7	4,27
Total	77	100	9	100	164	100

Fuente: Ríos (2007).

En la tabla 6, se visualiza la distribución frecuencial y porcentual del indicador comunicación efectiva, en cuanto a si en el salón de clase, el docente organiza el trabajo de forma que facilite la participación del alumnado, si al iniciarse el semestre, el docente comunica a sus alumnos la planificación del contenido programático y si se respetan los canales de comunicación al momento de surgir dificultades en el aula.

De los datos obtenidos, se evidencia que el mayor porcentaje en cuanto a la opinión del personal docente, se ubicó en la alternativa siempre con un 55.84%, le sigue casi siempre con 23.38%, algunas veces con 19.48%, luego casi siempre con 1.30% y, por último, nunca con 0%.

En cuanto a la opinión del personal coordinador, se ubicó en la alternativa siempre con un 55.56%, le sigue casi siempre con 33.33%, luego, algunas veces con 11.11% y, por último, casi nunca y nunca con 0%. Por otro lado, en cuanto a la información suministrada por los estudiantes, se evidencia que el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con 53.66%, le sigue casi nunca con 27.44%, luego siempre con 13.41%, nunca con 4.27% y, finalmente, algunas veces con 1.22%.

De acuerdo con los datos anteriores, se puede demostrar que los alumnos consideran que la comunicación existente entre ellos y los docentes, en gran parte, es efectiva. Igualmente, Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) consideran que para que exista una co-

municación efectiva, se debe tomar en cuenta enviar, recibir y compartir ideas, actitudes, valores, opiniones y hechos, utilizando para ello un emisor que inicie el proceso, un receptor que completa el vínculo de la comunicación, cuando éste informa a manera de retroalimentación que ha recibido el mensaje como se pretendió, termina el proceso de comunicación. Además, se deben seguir lineamientos que permiten mejorar las habilidades de la comunicación como son:

- Aclarar sus ideas antes de comunicarlas
- Examinar el verdadero propósito de la comunicación
- Considerar la situación en que tendrá lugar la comunicación
- Consultar a los demás, cuando así convenga al planear sus comunicaciones
- Ser cuidadoso con los mensajes no verbales que emite
- Aprovechar la oportunidad de transmitir algo útil para el receptor
- Dar seguimiento a la comunicación

Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada, sobre identificar los principios de gestión de calidad aplicados por los docentes en los Institutos Universitarios de Tecnología de Maracaibo, estado Zulia, es posible formular conclusiones señalando los aspectos más importantes encontrados durante el desarrollo de la misma.

En tal sentido, se puede decir que el principio mayormente aplicado por los docentes en estos institutos, está relacionado con el trabajo en equipo, debido a que la sinergia existente entre los docentes, ayuda al cumplimiento de las metas organizacionales, dando como resultado una buena calidad al momento de impartir nuevos conocimientos a los estudiantes, siendo necesario reforzar los demás principios como son: el involucramiento organizacional, la razón de ser de la institución (cliente/usuario), satisfacer las necesidades de ese cliente/usuario y buscar una comunicación efectiva, permitiendo con ello demostrar congruencia en la actuación del docente, basada en principios rectores, presentes a cabalidad, en la búsqueda de la gestión de calidad del docente.

Por ello, con el objeto de fortalecer los principios de la gestión de calidad, se recomienda a los directivos de los institutos universitarios de tecnología lo siguiente:

- Capacitar al docente en cuanto al uso de elementos de gestión, que le permitan detectar las deficiencias en los alumnos.
- Facilitar formatos o material de apoyo al docente para que al inicio de cada semestre detecte las fortalezas de los alumnos en cada sección.
- Realizar un sondeo o feedback en los estudiantes al finalizar el semestre con miras a detectar si se han cubierto o superado las expectativas.
- Verificar mensualmente cuáles son las necesidades de aprendizaje de los alumnos, para que los docentes trabajen orientados a una comunicación efectiva, utilizando para ello adecuadamente los canales de comunicación.
- Reforzar la efectividad del trabajo de equipo, fomentando actividades grupales dentro y fuera de aula de clase.
- Que los docentes consideren manejar todos los elementos necesarios que abarcan una buena gestión de calidad, al considerar que se obtendrían mayores beneficios, en primer lugar, para los estudiantes de las instituciones educativas, los educadores y, por ende, a la dirección de las mismas, garantizando a la vez una buena educación en sus alumnos, mantener su credibilidad e imagen, ser competitivos en el mercado y sobre todo aumentar su matrícula estudiantil.

Referencias bibliográficas

- Arellano, R. (2000). *Marketing*. Nueva América Latina, Mc Graw Hill.
- Campabadal, M. (2001). *El niño con discapacidad y su entorno*. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Cervera, J. (2001). *La transición a las nuevas ISO 9000: 2000 y su implantación*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Chávez, N. (2001). *Introducción a la Investigación Educativa*. S/ Editorial. Maracaibo.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2002). *Administración, un enfoque basado en competencias*. Colombia: Internacional Thomson Editores, S.A.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Mc. Graw Hill.
- Jacques, J. y Jacques, P. (2007). *Cómo trabajar en equipo*. España: Narcea, S.A.

- Katzenbach, J. (2000). *El Trabajo en Equipo, ventajas y dificultades*. España: Ediciones Granica, S.A.
- Lazzati, S. (2008). *El cambio del comportamiento en el trabajo*. España: Ediciones Granica, S.A.
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y Calidad en Educación*. Chile: McGraw Hill/Interamericana.
- Mc Gregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill/Interamericana
- Méndez, C. (2001). *Metodología*. McGraw Hill Hill/Interamericana, Bogotá Colombia
- Moreno, M.; Peris, F. y González, T. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de Organizaciones*. Madrid, España: Prentice Hall, Pearson Educación, S.A.
- Much, L. y García J. (2009). *Fundamentos de la administración*. Caracas: Editorial Trilla.
- Normas ISO 9001 (2008). *Sistema De Gestión De La Calidad*. Disponible en: www.iso.org/sr_archives
- Normas ISO 9004 (2009). *Gestión Del Éxito Sostenido De Una Organización. Un Enfoque De Gestión De La Calidad*. Disponible en: www.iso.org/sr_archives
- Rodrigo, L. (2006). *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo (su aplicación en la gestión de equipos de trabajo)* España: Ideas propias Editorial, S.R.L.
- Sabino, C. (2002). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires: Editorial el Cid.
- Schargel, F. (1997). *Cómo transformar la educación a través de la gestión de la calidad total*. Madrid, España: Ediciones Díaz Santos, S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2000). *Proceso de Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.



Características resilientes como elemento potenciador en consejos comunales

Rosalía De Nicolo de Torres*
Martín Leal**

Resumen

El presente estudio tiene como propósito identificar las características resilientes como elemento potenciador en Consejos Comunales, considerando la dimensión características de personas resilientes y medido a través de los indicadores: aceptación de la realidad, aprendizaje continuo, optimismo, improvisación, compromiso, iniciativa personal y flexibilidad. El tipo de investigación utilizada fue analítica, descriptiva, con diseño no experimental, transeccional y de campo. La muestra estuvo integrada por 105 sujetos, representantes del banco comunal, órgano ejecutivo y contraloría social de cada organización, formalmente constituida en la Parroquia Libertad, municipio Lagunillas del estado Zulia. Los resultados evidenciaron la presencia de elevada resiliencia en las características expuestas, considerado elemento potenciador en la precitada modalidad de organización comunitaria.

Palabras clave: resiliencia, características resilientes, consejos comunales.

* Doctora en Ciencias Gerenciales, Magister en Ciencias de la Comunicación, Especialista en Desarrollo de Organizaciones Inteligentes, Master Practitioner en PNL, Economista. Docente adscrita al Programa de Gerencia Industrial de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt". E-mail: rosdenicolo@gmail.com

** Postdoctor en Gerencia Pública y Gobierno, Postdoctor en Gerencia de las Organizaciones, Doctor en Ciencias Gerenciales, Magister en Recursos Humanos, Psicólogo. Miembro del Comité Académico del Doctorado en Ciencias Gerenciales, Miembro activo del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Profesor Titular URBE. E-mail: lealguerra@hotmail.com

Resilient Characteristics as an Empowering Element in Communal Councils

Abstract

The purpose of this study is to identify resilient characteristics as an empowering element for Communal Councils, considering the dimension characteristics of resilient people measured through the following indicators: acceptance of reality, continual learning, optimism, improvisation, commitment, personal initiative and flexibility. Research was of the analytic, descriptive type with a non-experimental, cross-sectional, field design. The sample consisted of 105 subjects, representatives of the communal bank, the executive organ and social comptroller for each organization formally constituted in the Libertad Parish, Lagunillas Municipality, State of Zulia. Results demonstrated the presence of elevated resilience in the characteristics explained, considered to be an empowering element in the aforementioned mode of community organization.

Keywords: resilience, resilient characteristics, communal councils.

Introducción

En épocas de cambios constantes fomentados por la globalización de los negocios, además de las profundas crisis económicas y sociales como las vividas en el ámbito mundial desde principios del siglo XXI, existen organizaciones cuyo desempeño es superior a otras, las cuales no sólo subsisten sino que mejoran sus resultados.

Por tanto, es necesario cambiar la forma de dirigir el modo de preparar y formar al talento humano para afrontar exitosamente los nuevos desafíos del entorno global. En ese sentido, el capital intelectual puede considerarse como el factor de real importancia, razón por la cual necesita aumentar sus capacidades, elevando sus aptitudes para ser un agente capaz de entregar lo mejor de sí en su trabajo.

Bajo estas premisas, pudiera decirse que el mundo de las organizaciones se está volviendo rápidamente más interconectado, volátil e impredecible; a su vez, las consecuencias de su accionar tienen mayor trascendencia e impacto, si se responde demasiado tarde o de manera inapropiada, poniendo en riesgo la sostenibilidad de éstas. Por ello, es posible afirmar que los inesperados esce-

narios de las empresas, demandan profesionales altamente competentes, adaptables al cambio y a las adversidades.

Desde esta perspectiva, surge el término de resiliencia, vinculado tal como lo plantea Grotberg (2006), con la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias ante las adversidades; es un proceso dinámico, el cual tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de desastre e infortunios.

En este orden de ideas, tanto las organizaciones como las personas, deben tener la capacidad para sobrevivir ante las adversidades; apoyándose en la resiliencia individual por medio de la cultura y sistemas organizacionales. Por tanto, lo hacen mediante la aceptación al cambio, promoción del aprendizaje, atención a todo aquello con un buen funcionamiento, en conexión con la misión, valores corporativos, comprensión de la identidad; adaptándose a las tendencias profundas que puedan interferir con la capacidad de generar utilidades de un negocio.

Siendo así, las empresas resilientes serán aquellas capaces de absorber cambios tanto a nivel interno como externo, sin verse afectada su rentabilidad; incluso desarrollan una flexibilidad tal que a través de procesos de rápida adaptación, logran obtener beneficios extras, sean éstos pecuniarios e intangibles, derivados de circunstancias adversas o imprevistas.

Bajo estas premisas, pudiera decirse que la resiliencia organizacional se caracteriza porque el ejemplo, dedicación y compromiso de sus líderes, están atentos a la dinámica del entorno, de donde se nutren, aprenden, deciden, cuestionando sus prácticas, proyectos, estrategias; atreviéndose a redimensionarlos, cuando se estime pertinente.

Es evidente entonces, la necesidad de liderentes con características personales que incluyan una capacidad de adaptación a nuevas circunstancias, una mentalidad internacional, excelentes condiciones de aprendizaje, comunicación; además, de contar con principios elementales como ética, honestidad y justicia, cuya valoración sea de carácter universal.

Si bien la resiliencia comprende una serie de características y habilidades de ajuste, propias del individuo o sistema, por lo general se evidencia en situaciones adversas o de riesgo. En ese sentido, según Muñoz (2007), las personas para fortalecerse requieren del apoyo social, de recursos, alternativas u oportunidades de ajuste como factores protectores.

Por consiguiente, varía a lo largo del tiempo de acuerdo con las circunstancias, con el desarrollo del individuo o del sistema, también con la calidad de estímulos a los cuales están expuestos. Visto desde esta perspectiva, pudiera decirse que las personas resilientes, según los señalamientos propuestos por Uriarte (2005), se caracterizan por poseer la capacidad de relacionarse con las demás personas, tendiendo un gran sentido de la amistad; espíritu de lucha, además identifican los problemas con rapidez, analizando las posibles soluciones, entre otros.

Con respecto a su estilo de pensamiento, según Llompart (2010), se caracterizan por ser realistas, exactos; también son flexibles. Sin embargo, cometen menos errores de pensamiento como sacar conclusiones precipitadamente, sin evidencias que las corroboren e interpretan la realidad de un modo más exacto que las personas menos resilientes, entre otros. Por tanto, la investigadora considera que todas las personas tienen algunas características resilientes, aun cuando a menudo pasan inadvertidas, siendo posible desarrollar más resiliencia.

En atención a lo expuesto, se infiere que en los Consejos Comunales se necesita de voceros resilientes, capaces de impartir apoyo incondicional hacia las demás personas; que le busquen sentido a su vida, al trabajo continuo, hacia su crecimiento personal, que tengan metas claras, con buen carácter, alta autoestima, con valores, optimismo, destrezas de socialización, flexibilidad, autonomía, entre otras características. Por tanto, requieren contar con una estructura de objetivo, permitiéndole visualizar, tal como lo arguye Uriarte (2005), las metas a lograr; con ello, ejecutar acciones concretas para vencer los obstáculos presentes.

En ese sentido, pudiera ser que los Consejos Comunales como institución, al igual que las personas deben ser resilientes para vivir, convivir y sobrevivir; pero también han de cultivar la resiliencia a través de la cultura y los sistemas organizacionales, por medio de la aceptación al cambio, promoción de aprendizaje, ser optimistas, improvisar e innovar, estar comprometidos con su labor, tener iniciativas personales, además de ser flexibles ante estos cambios.

Con base en lo anterior, el propósito de la investigación está dirigido a identificar las características de personas resilientes como elemento potenciador en Consejos Comunales, observando a profundidad su impacto en los mismos, con miras a mejorar e incentivar los índices de bienestar, en la búsqueda continua del desarrollo humano, social y ambiental. A tal efecto, se estructuró

en cuatro puntos, iniciando con la fundamentación teórica, mediante la cual se muestra el abordaje conceptual sobre la dimensión características de personas resilientes, al igual que aceptación de la realidad, aprendizaje continuo, optimismo, improvisación, compromiso, iniciativa personal y flexibilidad, como indicadores empleados para su medición.

Seguidamente, en la segunda parte del artículo se hace referencia a los métodos que guían la presente labor investigativa, donde se determina el paradigma utilizado, el tipo y diseño de investigación, población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, su validez y confiabilidad.

Siguiendo el orden, la tercera sección contiene la presentación y análisis de los resultados, de acuerdo con el tratamiento descriptivo e inferencial, producto de la aplicación del instrumento de recolección de datos a la población en estudio. Consecutivamente, se muestra la discusión de los resultados, mediante comparación de los mismos con las bases teóricas que sirvieron de sustento a la investigación. Por último, la sección final está destinada al desarrollo de las conclusiones, derivadas de la investigación.

1. Fundamentación teórica

1.1. Características de personas resilientes

La resiliencia comprende una serie de características y habilidades de ajuste, propias del individuo o sistema; por lo general, se evidencia en situaciones adversas o de riesgo y varía a lo largo del tiempo de acuerdo con su desarrollo y las circunstancias; asimismo, con la calidad de estímulos a los cuales están expuestos. Visto desde esta perspectiva, pudiera decirse que las personas resilientes, a juicio de Uriarte (2005), se caracterizan por poseer la capacidad de relacionarse con las demás personas, tendiendo un gran sentido de la amistad y espíritu de lucha; además, identifican los problemas con rapidez, analizando las posibles soluciones.

Con respecto a su estilo de pensamiento, según Llompart (2010), se caracterizan por ser realistas, exactos; también son flexibles. Sin embargo, cometen menos errores de pensamiento como la exageración o sacar conclusiones precipitadamente, sin evidencias que las corroboren e interpretan la realidad de un modo más exacto que las personas menos resilientes, entre otros.

Aceptación de la realidad

Las empresas atraviesan diversos momentos, tienen historia pasada, una realidad actual y un futuro visualizado. El contar con una estructura de objetivo permite imaginar, tal como lo arguye Uriarte (2005), las metas a lograr; con ello, ejecutar acciones concretas para vencer los obstáculos presentes. Entre las características de las personas resilientes se encuentra la habilidad de interpretar y enfrentar la realidad. Por tanto, no es tan sencillo como parece.

Con cierta frecuencia, para Coutu (2002), se piensa que en ocasiones difíciles lo mejor es ser optimista. Esta actitud contribuye, aunque no siempre, a distorsionar la realidad, en otros casos se niega; no es agradable aceptarla. En esa perspectiva, es necesario detenerse a pensar en la forma en la cual se podrá solucionar la situación presentada. Según la investigadora, esto obedece, entre otras razones, a que veces las cosas no se pueden cambiar en el presente. Por consiguiente, es necesario tener paciencia para esperar, por cuanto lo que no tiene arreglo en el presente, puede tenerlo mañana.

En el mismo orden de ideas, Llompart (2010) señala que tanto las empresas como las personas deben aceptar la realidad, luego decidir lo que se necesita hacer para superarla. Efectuar lo necesario para sobrevivir a ella. Por ende, afrontar la realidad puede ser muy duro emocionalmente, pero es la respuesta más acertada a largo plazo. Sin embargo, debe existir una clara diferenciación entre el pasado, presente y futuro, aunque al mismo tiempo, se mantienen interconectados.

Con base en lo planteado, puede decirse que la existencia de objetivos futuros facilita el proceso de enfrentar y aceptar la realidad, pero cuando éste se desconecta del presente y no se ven objetivos posibles, existe una tendencia a mirar el pasado como una forma de contribuir a apaciguar el presente, con todos sus horrores, haciéndolo menos real.

Como puede apreciarse, la aceptación de la realidad por parte de los voceros en los Consejos Comunales, se abordará desde el enfoque propuesto por el precitado autor, quien plantea la necesidad de señalar que tanto las empresas como las personas deben aceptar los hechos para luego enfrentar la manera de resolverlo.

Aprendizaje continuo

De acuerdo con Atehortúa (2002), es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de problemas; esta

característica se orienta hacia un aprendizaje constante, tanto en la adquisición de destrezas como en hacer uso de sus experiencias. Del mismo modo, para Llompарт (2010), incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros, la propia y el entorno.

Por lo antes expuesto, pudiera decirse que deben buscarse herramientas, medios o motivos para estar al día, de encontrar las formas más convenientes de aplicar los conocimientos al puesto de trabajo, además de transmitir a los colaboradores la cultura del aprendizaje continuo. Además, implica tener predisposición para analizar de forma crítica las acciones llevadas a cabo y darles sentido. En atención a lo planteado, Aramburu (2005) plantea que el aprendizaje continuo es la competencia relacionada con el crecimiento personal y el fortalecimiento de las capacidades personales, además para aprovechar las oportunidades de aprender de la propia experiencia, o de otros.

Tal como se ha visto, se trata de desarrollar a lo largo de la vida, sin exclusión de ninguna etapa etaria, procesos de aprendizaje que permitan un mayor aprovechamiento de los recursos comunitarios y el desarrollo de las posibilidades de cada persona. Cuanto más formado esté un individuo, mayor será su capacidad para desarrollarse tanto profesionalmente como desde el punto de vista social o personal.

En este sentido, lo antes señalado pudiera permitirles a las personas aprender de las vivencias e injusticias de la vida; todo lo cual, tal vez, pudiera conducir a mayor empatía y a ser más tolerantes con la debilidad humana (en momentos de crisis), también a ayudarlos a comprender comportamientos y actitudes; en síntesis, a enseñarlos acerca de su propia fuerza interior.

Las evidencias anteriores indican que los momentos de crisis pueden servir para ver con claridad cuáles son las personas que valen la pena en la vida de los demás; aquellos con quienes de verdad se puede contar y empezar a apreciarlos más al ver su apoyo, además de su cariño en tiempos duros. Se trata pues de saber utilizar el aprendizaje continuo, sacando provecho de éste aun cuando sea en la adversidad. A tal efecto, se infiere que en los Consejos Comunales se requiere de voceros en proceso continuo de aprendizaje, quienes desarrollen su potencial humano, a través de un proceso sustentador continuo que los estimule a adquirir nuevos conocimientos.

Optimismo

El optimismo es considerado, según lo expuesto por Llompart (2010), como la tendencia a ver el lado más esperanzador de las cosas, a esperar resultados positivos y la creencia de que el bien va a prevalecer sobre el mal. Siendo así, las personas optimistas son más perseverantes y resilientes que los pesimistas, tienen tendencia a estar más orientados a la obtención de resultados, también al éxito. Es decir, procuran tolerar mejor la adversidad que los pesimistas, por cuanto suelen pensar que con esperanza y optimismo siempre existe la posibilidad de que los sueños se conviertan en realidades.

En el marco de las observaciones anteriores, se infiere que el optimismo evalúa la situación objetivamente, sin cerrarse a posibilidades positivas del futuro. La situación actual puede ser dura y difícil; no obstante, las personas optimistas ven los aspectos negativos pero no generalizan ni se obsesionan con ellos. Es evidente entonces que las personas resilientes actúen ante los conflictos con optimismo, sentido de lucha, transformando los problemas, sacando lo positivo de cada uno de ellos. Así, convierten un trauma, problema o dificultad en una oportunidad de crecimiento, donde el esfuerzo, además del empeño en superarlo, les fortalece como seres humanos.

A tal efecto, desde la perspectiva de Jiménez (2008), el optimismo es la tendencia de esperar que el futuro depare resultados favorables. Es una fortaleza importante por cuanto ayuda a afrontar las adversidades y tiene beneficios en el bienestar. También, media la relación de otros recursos personales, de eventos estresantes, promoviendo la adaptación ante el intento de alcanzar metas.

Con respecto a esta característica, pudiera decirse que las personas optimistas piensan de forma diferente a las pesimistas en estos tres aspectos: ven los problemas como temporales más que permanentes; como algo específico y de alcance limitado, más que generales; también reconocen muchas cosas, las cuales van mal están más allá de su control, por lo que no se culpan innecesariamente como hacen muchos pesimistas.

Siendo así, resulta claro que las personas resilientes son muy útiles en tiempos de crisis, por cuanto tienen la habilidad de reconocer la verdadera naturaleza de ésta, también, las posibilidades ocultas tras ella, aprovechándolas. Dentro de este marco de ideas, Cardona, Granada y Tabima (2002), lo conciben como la

propensión a ver, para juzgar las cosas bajo el aspecto más favorable. Por tanto, el liderazgo resiliente debe incluir dos aspectos del optimismo: la capacidad de liderar con una visión optimista, la cual permita ver oportunidades donde otros ven adversidades y la habilidad de generar optimismo en los colaboradores.

Visto desde esta perspectiva, el optimismo se desarrolla experimentando el éxito; también, aprendiendo de los fracasos, donde la clave para ayudar a otras personas reside en las creencias que tienen sobre ellas mismas, además del mundo en el cual viven. No obstante, en los Consejos Comunales se requieren de líderes (voceros) perseverantes, proactivos, resilientes para lograr generar optimismo dentro de estas instituciones, las cuales se destaquen por su actuación en los trabajos, que tengan la capacidad para reconocer y recompensar el éxito de los demás.

Improvisación

La improvisación es conocida como habilidad de arreglárselas con lo que se tiene a mano. Esta característica de la resiliencia, tal como lo aduce Aterhortua (2002), se describe mediante la palabra *bricolage*, la cual significa improvisar soluciones a los problemas sin poseer las herramientas o los materiales adecuados. Asimismo, para Llompart (2010), es la capacidad de crear, adaptarse, ser flexible; de aprovechar cualquier cosa disponible (recursos, habilidades, experiencias anteriores, puntos fuertes), para transformar esta realidad en algo útil, provechoso.

Lo antes planteado permite inferir que en circunstancias difíciles, si no puede contar con los recursos o herramientas habituales, se despliegan otras opciones. Esto por cuanto la imaginación de las personas es fértil, todo lo cual les permite captar detalles que a otros les pasan desapercibidos. Se trata de cierto tipo de creatividad e inventiva, aparentemente loca e ilógica, la cual los individuos ante cualquier situación, tienden a crear soluciones sin contar con las herramientas y recursos apropiados.

En el mismo orden de ideas, las personas resilientes, a juicio de Coutu (2002), son maestras en la improvisación e innovación, crean algo nuevo surgido de manera natural de los recursos a la mano. A tal efecto, mediante esta capacidad se puede alentar a imaginar nuevas alternativas u oportunidades, explotando al máximo los recursos con los cuales se cuenta. A estos efectos, las personas resilientes sacan lo máximo de lo que no tienen, inventan usos nada comunes a los objetos a su alcance. Sin embargo,

ello no quiere decir precisamente que se carezca de preparación para alcanzar acuerdos óptimos.

Atendiendo a los planteamientos precedentes, en los Consejos Comunales, posiblemente, se requiere de personas con capacidad de negociación para manejar cualquier tipo de situación o problema que se presente. También, deben poseer habilidades para comportarse de manera efectiva ante lo impredecible, por su adaptabilidad. En definitiva, por su capacidad de creatividad y espontaneidad para manejarse ante situaciones adversas.

Compromiso

De acuerdo con lo planteado por Manciaux (2003), se debe trabajar motivando al personal con el compromiso de la tarea emprendida, estimulando el desarrollo para la consecución de una meta por muy simple que esta sea. Sólo revalorizando el rol que cumple cada miembro de la compleja maquinaria empresarial, desde su humilde lugar, se logrará la optimización de los recursos humanos en su totalidad. Sin embargo, esto no es posible si no se mantiene una fluida comunicación de tipo horizontal, para que ninguno de los miembros o grupos de trabajo pierda de vista los objetivos finales y se sienta parte de un mismo proyecto.

Dadas las consideraciones precedentes, Martínez y Vásquez (2006) aducen que las personas resilientes tienen un gran sentido del compromiso, una gran sensación de control sobre los acontecimientos, están más abiertos a los cambios en la vida, tienden a explicar las experiencias dolorosas como una parte más de la existencia. A tal efecto, el compromiso, control y reto, son características que definen a una persona resiliente. Igualmente, para Fernández (2010), es reconocerse a sí mismo como persona valiosa, capaz de lograr determinadas metas, propósitos existenciales que se proponga, ser capaz de tomar responsablemente decisiones congruentes con los principios y valores, y comprometerse con las consecuencias de las mismas.

A estos efectos, el concepto precedente conlleva a traer a colación la labor de compromiso desempeñada en los Consejos Comunales, con un sentimiento de comunidad, una sensación de pertenecer, de disposición de ayudar a los demás, de recibir; por consiguiente, beneficiar a sus pares (comunidad en general), mediante el apoyo cuando así lo necesite. Por tanto, se infiere que el compromiso presupone el implicarse más no permanecer como un simple espectador en las diferentes esferas de la vida en las cuales se participa, tanto las familiares como las laborales, socia-

les, recreativas. Aunado a ello, protagoniza y hace o propicia porque las cosas ocurran, además se interesa en el propio bienestar; también en el de los otros.

Iniciativa personal

Las personas resilientes con iniciativa personal se focalizan tal como lo esgrime Aterhortua (2002), solamente en aquellos recursos necesarios para lograr sus objetivos, en lugar de realizar otras actividades que no pueden controlar o hacen los demás, o dejan de hacer para los mismos. Creen que ellos pueden determinar su futuro, se ponen a prueba. Adicionalmente, para Suárez (2001), es la capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en el aislamiento.

Según Frese y Fay (2001), es una característica individual en el proceso; además, permite a una persona mantener sus propósitos, de conseguir lo que desea. Hace de las personas ser agentes activos del mejoramiento de sus situaciones laborales en un mundo cambiante como el actual. Es una de las virtudes más apreciadas, por cuanto los problemas no se resuelven cuando está ausente la iniciativa personal.

En función de los señalamientos descritos, las personas con iniciativa personal parecen involucradas con la vida. Sienten que el mundo es un buen lugar para estar, no se perturban si encuentran algo menos perfecto. Sin embargo, cuando se bloquean en una dirección, toman otra, encontrando el mismo gozo. También, existen aquellas plagadas de resentimiento y temores, donde nada viene fácil para estos, quejándose de todo lo sucedido a su alrededor.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, en los Consejos Comunales se requiere de voceros con iniciativa personal capaces de afrontar las adversidades de forma resolutiva, pasando del pensamiento a la acción, aprendiendo de cada fracaso o situación negativa que se les presente, de luchar por sus metas, estar comprometidos con cada tarea; pero además, fijarse cada día metas más altas.

Flexibilidad

Las personas con flexibilidad, según Manciaux (2003), demuestran una capacidad de adaptación especial cuando se enfrentan a la incertidumbre. Paradójicamente, una de las pocas constantes en las que se desenvuelven los humanos es la inconstancia y el cambio permanente. Desde lo macro a lo micro todo está sujeto a variaciones. Para Aterhortua (2002), son personas caracterizadas por tener capacidad de aplicar las mismas habili-

dades en una variedad de situaciones. Esto requiere también de la capacidad para improvisar, en el sentido de identificar nuevas oportunidades o formas de aplicar esas destrezas a la situación actual.

Con referencia a lo anterior, se infiere que las personas con flexibilidad quizás pueden experimentar emociones fuertes, o probablemente tengan la capacidad para reconocer cuándo tiene que evitarlas para poder seguir funcionando. También son capaces de salir adelante, tomando acciones para atender sus problemas, enfrentar demandas del diario vivir. De igual manera, suelen dar un paso atrás para descansar y llenarse de energía nuevamente; confiando en los demás como en ellos mismos.

Resulta oportuno resaltar sin temor a equivocación, que la flexibilidad es una de las características máspreciadas a la hora de seleccionar personal competente, en especial en los sectores de conducción y toma de decisiones. Para ello, tal como lo arguye Sambrano (2010), se instrumentan, como en todos los campos, ejercicios que permitan el desarrollo de estas características adaptativas a las circunstancias. Siendo así, la resiliencia conlleva a mantener un balance en la medida que las personas son capaces de confrontar circunstancias difíciles.

Es evidente entonces que las personas con características flexibles son capaces de adaptarse a la adversidad o resiliencia, basándose en el desarrollo de esa competencia que permite visualizar objetivos para ser cumplidos, además, no se dejan perturbar por la complejidad de la vida, o dificultades presentes por crisis económica o lo mal que le va a su entorno familiar o laboral. Por tanto, en los Consejos Comunales se requiere de voceros resilientes con una serie de habilidades flexibles que funcionen en conjunto para enfrentar satisfactoriamente los desafíos, cambios y reveses de la comunidad; los cuales, además, fortalezcan las estructuras institucionales y destrezas personales, claves para promover la resiliencia en un entorno cambiante.

Atendiendo a los planteamientos expuestos, la investigadora infiere que los Consejos Comunales como institución, al igual que las personas, deben ser resilientes para vivir, convivir y sobrevivir; pero también han de cultivar la resiliencia a través de la cultura y los sistemas organizacionales, por medio de la aceptación al cambio, promoción de aprendizaje, ser optimistas, improvisar e innovar, estar comprometidos con su labor, tener iniciativas personales, además de ser flexibles ante estos cambios.

2. Métodos

En esta investigación se escogió el enfoque cuantitativo. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006), se desprenden técnicas como la observación no participante, mediante el diseño de entrevistas y encuestas estandarizadas, aplicando para ello un cuestionario, diseñado bajo la escala ordinal de tipo Likert; lo cual permitió obtener información directamente en el lugar en el que ocurren los fenómenos; asimismo, el conocimiento generado del estudio surge por el comportamiento de cada individuo ante las adversidades, de su capacidad para sobreponerse, saliendo fortalecido para beneficio de sí mismo, de la comunidad en la cual está inmerso.

De acuerdo con su alcance, la investigación puede considerarse de tipo analítica, descriptiva y de campo. Partiendo de este señalamiento, Hurtado (2007) refiere que las investigaciones analíticas consisten en el estudio de las definiciones relacionadas con el tema y sus elementos en forma exhaustiva, a fin de comprenderlo a profundidad. En cuanto a los estudios descriptivos afirma que son aquellos cuyo propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus particularidades, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos niveles de análisis, dependiendo del fenómeno y del propósito del investigador. A estos efectos, se identificaron las características de personas resilientes como elemento potenciador en Consejos Comunales.

Igualmente, es considerada como un estudio de campo, siendo definida por el precitado autor, como aquel que recoge la información en su ambiente natural. Por consiguiente, se diseñó un instrumento de recolección de datos que permitió obtener información de tipo primaria, directamente en el lugar donde ocurren los hechos, es decir, en los consejos comunales de la parroquia Libertad.

El universo poblacional se encuentra conformado por los Consejos Comunales ubicados en la parroquia Libertad del municipio Lagunillas del estado Zulia, por cuanto es uno de los sectores de mayor extensión geográfica y concentración poblacional; tomando como informantes clave a 105 representantes del banco comunal, el órgano ejecutivo y la contraloría social.

Por otro lado, la técnica utilizada fue la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario, el cual permitió obtener información directamente en el lugar en el que ocurren los fenómenos. A estos efectos, el cuestionario fue elaborado con base a las carac-

terísticas de personas resilientes, estructurándose, en catorce (14) reactivos diseñados bajo la escala de Likert. Para determinar el grado de confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a los voceros y voceras de los Comités de Trabajo de los Consejos Comunales del municipio Simón Bolívar, utilizando para ello el método de las dos mitades, obteniendo un valor de 0.81; posteriormente, se corrigió, por medio del coeficiente de Spearman – Brown con un resultado de 0.89, indicando que es confiable, por tanto, puede aplicarse a la población seleccionada.

3. Resultados

En este apartado se analizan y discuten los resultados obtenidos del proceso de recolección de la información. En este sentido, el análisis se desarrolla interpretando las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado, sustentado en las bases teóricas, todo lo cual permitió elaborar las conclusiones y recomendaciones en este artículo.

Tabla 1
Resultados del indicador aceptación de la realidad

Variable: Características resilientes

Indicador: Aceptación de la realidad

Categorías	Rangos	Fa	Fa/P	Prop.	Fr
Muy presente	$8.01 \leq x \leq 10.00$	77	77/105	0.7333	73.33
Presente	$6.01 \leq x \leq 8.00$	21	21/105	0.2000	20.00
Medianamente presente	$4.01 \leq x \leq 6.00$	6	6/105	0.0571	5.71
Poco presente	$2.01 \leq x \leq 4.00$	00	00	00	00
Ausente	$1.00 \leq x \leq 2.00$	1	1/105	0.0095	0.095
Totales		105	1	1	100
Valores	Sumatoria	Promedio	Desviación estándar	Mediana	
	880	8.38	2.00	9	

Fuente: De Nicoló (2013)

Los resultados de la Tabla 1, relacionada con la aceptación de la realidad evidencian que el 93.33% (sumatoria de categorías) de los encuestados, indicaron que esta característica se encuentra muy presente a presente, por cuanto poseen la habilidad para enfrentar situaciones adversas; aceptando que los cambios forman parte de su vida. El promedio aritmético es de 8.38, con una desviación de 2.00; la mediana de 9 mayor que la media, muestra un sesgo negativo.

Tabla 2
Resultados del indicador aprendizaje continuo

Variable: Características resilientes

Indicador: Aprendizaje continuo

Categorías	Rangos	Fa	Fa/P	Prop.	Fr
Muy presente	$8.01 \leq x \leq 10.00$	65	65/105	0.6190	61.90
Presente	$6.01 \leq x \leq 8.00$	30	21/105	0.2857	28.57
Medianamente presente	$4.01 \leq x \leq 6.00$	6	6/105	0.0571	5.71
Poco presente	$2.01 \leq x \leq 4.00$	00	00	00	00
Ausente	$1.00 \leq x \leq 2.00$	4	4/105	0.0381	3.81
Totales		105	1	1	100
Valores	Sumatoria	Promedio	Desviación estándar	Mediana	
	899	8.56	3.12	9	

Fuente: De Nicoló (2013).

Con respecto a la Tabla 2, el 90.47% (suma de categorías) de los encuestados definieron como de muy presente a presente el aprendizaje, debido a que cuentan con habilidades para buscar información en la solución de problemas, fomentando el aprendizaje continuo. El promedio se ubicó en 8.56, con una desviación de 3.12. La mediana de 9 indica un sesgo negativo.

Tabla 3
Resultados del indicador optimismo

Variable: Características resilientes

Indicador: Optimismo

Categorías	Rangos	Fa	Fa/P	Prop.	Fr
Muy presente	$8.01 \leq x \leq 10.00$	61	61/105	0.5810	58.10
Presente	$6.01 \leq x \leq 8.00$	30	30/105	0.2667	26.67
Medianamente presente	$4.01 \leq x \leq 6.00$	10	10/105	0.0952	9.52
Poco presente	$2.01 \leq x \leq 4.00$	3	3/105	0.0286	2.86
Ausente	$1.00 \leq x \leq 2.00$	1	1/105	0.0095	0.95
Totales		105	1	1	100
Valores	Sumatoria	Promedio	Desviación estándar	Mediana	
	893	8.50	3.10	9	

Fuente: De Nicoló (2013).

En lo referente al indicador optimismo, en la Tabla 3 se observa que el 84.77% (suma de porcentajes) de los encuestados definieron como muy presente a presente esta característica, debido a que los problemas se ven como una oportunidad temporal, ade-

más, perciben los aspectos negativos del proceso de gestión social, pero no se obsesionan con ellos. El promedio se ubicó en 8.50, con una desviación de 3.10. La mediana de 9, demuestra un sesgo negativo.

Tabla 4
Resultados del indicador improvisación

Variable: Características resilientes

Indicador: Improvisación

Categorías	Rangos	Fa	Fa/P	Prop.	Fr
Muy presente	$8.01 \leq x \leq 10.00$	61	61/105	0.5810	58.10
Presente	$6.01 \leq x \leq 8.00$	30	30/105	0.2667	26.67
Medianamente presente	$4.01 \leq x \leq 6.00$	6	10/105	0.0571	5.71
Poco presente	$2.01 \leq x \leq 4.00$	7	3/105	0.0667	6.67
Ausente	$1.00 \leq x \leq 2.00$	1	1/105	0.0095	0.95
Totales		105	1	1	100
Valores	Sumatoria	Promedio	Desviación estándar	Mediana	
	893	8.50	3.10	9	

Fuente: De Nicoló (2013).

En lo concerniente a la Tabla 4, el 84.77% (sumatoria de puntajes) de los encuestados categorizaron como muy presente a presente la característica improvisación, por cuanto tienen la capacidad de adaptación para aprovechar elementos en pro del bienestar comunal; además, imaginan nuevas alternativas, explotando al máximo sus recursos. El promedio aritmético fue de 8.50, con una desviación estándar de 3.10. La mediana de 9 mayor que la media, indica un sesgo negativo de los puntajes obtenidos de los planteamientos formulados.

Tabla 5
Resultados del indicador compromiso

Variable: Características resilientes

Indicador: Compromiso

Categorías	Rangos	Fa	Fa/P	Prop.	Fr
Muy presente	$8.01 \leq x \leq 10.00$	60	60/105	0.5714	57.14
Presente	$6.01 \leq x \leq 8.00$	31	31/105	0.2952	29.52
Medianamente presente	$4.01 \leq x \leq 6.00$	12	12/105	0.1429	14.29
Poco presente	$2.01 \leq x \leq 4.00$	1	1/105	0.0095	0.95
Ausente	$1.00 \leq x \leq 2.00$	1	1/105	0.0095	0.95
Totales		105	1	1	100
Valores	Sumatoria	Promedio	Desviación estándar	Mediana	
	891	8.49	3.10	9	

Fuente: De Nicoló (2013).

En la Tabla 5, se visualiza como muy presente a presente el compromiso por parte del 86,66% (suma de porcentajes) de los encuestados, debido a que se estimula el desarrollo para la consecución de metas. También, se trabaja motivando al personal con el compromiso de la tarea emprendida. El promedio aritmético fue de 8.49, ubicándose en las categorías de mayor registro porcentual, con una desviación de 3.10. La mediana de 9 mayor que la media, demuestra un sesgo negativo de los puntajes mostrados.

Tabla 6
Resultados del indicador iniciativa personal

Variable: Características resilientes

Indicador: Iniciativa personal

Categorías	Rangos	Fa	Fa/P	Prop.	Fr
Muy presente	$8.01 \leq x \leq 10.00$	60	60/105	0.5714	57.14
Presente	$6.01 \leq x \leq 8.00$	29	29/105	0.2762	27.62
Medianamente presente	$4.01 \leq x \leq 6.00$	8	8/105	0.0762	7.62
Poco presente	$2.01 \leq x \leq 4.00$	7	7/105	0.0667	6.67
Ausente	$1.00 \leq x \leq 2.00$	1	1/105	0.0095	0.95
Totales		105	1	1	100
Valores	Sumatoria	Promedio	Desviación estándar	Mediana	
	888	8.46	3.10	9	

Fuente: De Nicolás (2013).

En cuanto a la Tabla 6, se observa que el 84.76% (suma de categorías) de los encuestados definieron como muy presente a presente la iniciativa personal, por cuanto se focalizan sólo en aquellos recursos necesarios para lograr sus objetivos; teniendo la capacidad de hacerse cargo de los problemas, ejerciendo control sobre ellos. La media aritmética fue de 8.46, con una desviación estándar de 3.10. La mediana de 9 define un ligero sesgo negativo de los puntajes.

Tabla 7
Resultados del indicador flexibilidad

Variable: Características resilientes

Indicador: Flexibilidad

Categorías	Rangos	Fa	Fa/P	Prop.	Fr
Muy presente	$8.01 \leq x \leq 10.00$	60	60/105	0.5714	57.14
Presente	$6.01 \leq x \leq 8.00$	30	30/105	0.2857	28.57
Medianamente presente	$4.01 \leq x \leq 6.00$	1	1/105	0.0095	0.95
Poco presente	$2.01 \leq x \leq 4.00$	8	8/105	0.0762	7.62
Ausente	$1.00 \leq x \leq 2.00$	6	6/105	0.0571	5.71
Totales		105	1	1	100
Valores	Sumatoria	Promedio	Desviación estándar	Mediana	
	887	8.46	3.10	9	

Fuente: De Nicolás (2013).

En la Tabla 7, se aprecia que el 84.76% (suma de categorías) definieron como muy presente a presente la flexibilidad, debido a que tienen la capacidad de aplicar las mismas habilidades en una variedad de situaciones, también dirigen acciones para salir adelante en la solución de un contexto determinado. El promedio se ubicó en 8.46, con una desviación estándar de 3.10. La mediana de 9 mayor que la media muestra un ínfimo sesgo positivo.

4. Discusión

Tomando en consideración los resultados obtenidos, se observa que los mismos guardan similitud con Llompart (2010), quien plantea que tanto las empresas como las personas deben aceptar la realidad, luego decidir lo necesario para superarla, además de vivir, convivir y sobrevivir a ella. Asimismo, se está en un aprendizaje continuo, siendo congruentes estos resultados con los obtenidos por Gómez (2009), quien identifica el aprendizaje como elemento clave en el desarrollo personal, laboral y comunitario. Por otra parte, son optimistas; concordando esta característica con los planteamientos teóricos propuestos por Llompart (2010), quien argumenta que la persona optimista tiende a ver el lado más esperanzador de las cosas, a esperar resultados positivos.

Adicionalmente, se caracterizan por tener iniciativa personal, siendo congruente este resultado con los planteamientos propuestos por Aterhortua (2002), quien plantea que estas personas se focalizan en aquellos recursos necesarios para lograr sus objetivos.

Conclusiones

En atención a los resultados obtenidos, se concluye que las características propias de personas resilientes como elemento potenciador ante situaciones adversas, se encuentran muy presentes en los consejos comunales estudiados, debido a que aceptan la realidad ante situaciones desfavorables. Asimismo, están en continuo aprendizaje, para la solución de problemas. Además, son optimistas al ver los problemas como una oportunidad temporal. Por otro lado, poseen la capacidad de adaptación. También, tienen iniciativa personal, focalizándose en aquellos recursos necesarios para lograr sus objetivos. Aunado a ello, son flexibles, aplicando las mismas habilidades en diversas situaciones para salir adelante en la solución de problemas.

Referencias bibliográficas

- Aramburu, N. (2005). *Implicaciones Estratégicas y Organizativas*. San Sebastián, España: Universidad de Deusto.
- Atehortúa, M. (2002). *Resiliencia Otra perspectiva de las experiencias Sociales y personales dentro de la Empresa*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Cardona, D.; Granada, P. y Tabina, D. (2002). *Resiliencia en la vida cotidiana. Estudio caso Pereira*. Colombia: Editorial Gráficas Lucero.
- Coutu, D. (2002). *How Resilience Works*. Harvard Business Review. Boston: mayo.
- Fernández, L. (2010). *Modelo de intervención en crisis. En busca de la resiliencia personal*. Recuperado de: <http://www.luriapsicologia.com/.pdf>, el 10 de febrero 2012.
- Frese, M., y Fay, D. (2001). *Personal iniciativa: Un concepto de rendimiento de trabajo en forma activa*. Research in Organizational Behavior, Greenwich, CT: JAI Press.
- Gómez, M. (2009). *Resiliencia, gestión ambiental y el desarrollo humano en los organismos públicos*. Maracaibo: Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.
- Grotberg, E. (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy. Cómo superar las adversidades*. Barcelona: Ediciones Gedisa.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado, J. (2007). *El proyecto de investigación. Metodología de la investigación holística*. 4ª. Edición Reimpresión. Bogotá.
- Jiménez, L. (2008). *Cuestión de confianza. Más allá de la Inteligencia Emocional*. España.
- Llompert, P. (2010). *Resiliencia: bricolage de situaciones adversas*. Disponible en: <http://www.pilarllompert.com/blog/tag/optimismo>. Fecha de consulta: 02/10/2011.
- Manciaux, M. (2003). *La resiliencia: resistir y rehacerse*. Madrid: Editorial Gedisa.
- Martínez, I. y Vásquez, A. (2006). *La resiliencia invisible*. Madrid: Editorial Gedisa.
- Muñoz, A. (2007). *¿Qué es la resiliencia?* Guía de About.com, disponible en http://motivacion.about.com/od/psicologia_positiva/a/Que-Es-La-Resiliencia.htm.
- Sambrano, J. (2010). *Resiliencia: Transformación positiva de la adversidad*. Caracas: Editorial Alfa.
- Suárez, N. (2001). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Paidós.
- Uriarte, J. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, Volumen 10. N° 2. pp. 61-80. España.