



Alianzas estratégicas y servicio comunitario en las universidades privadas

Ana Leal*
Gerardo Romero**

Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo determinar la relación entre las alianzas estratégicas y el servicio comunitario en las universidades privadas de Maracaibo, estado Zulia. El estudio se basó en las teorías de los autores: Azua (2000), Miquilena (2007), Clemenza (2008), entre otros. La investigación fue correlacional, descriptiva, con diseño no experimental. Los resultados obtenidos determinaron la correlación entre las variables: alianzas estratégicas y servicio comunitario, con un factor estadístico positivo de 0.51 y un nivel significativo de 0,10, lo cual significa la existencia de relaciones moderadas entre las variables, es decir, que mientras más se alcancen mayores alianzas estratégicas por parte de las universidades privadas es probable que mejore el servicio comunitario y viceversa.

Palabras clave: alianzas estratégicas, servicio comunitario, universidades privadas.

* Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE, 2013). Magíster en Gerencia Educativa (URBE, 2005). Licenciada en Administración (LUZ, 1997). Profesora de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Correo electrónico: amarielaleal@hotmail.com

** PostDoctorado en Gerencia en las Organizaciones (URBE, 2006). Doctor en Ciencias Gerenciales (URBE, 2003). Magíster en Gerencia de Mercadeo (URBE, 2000), Licenciado en Administración (LUZ, 1990). Profesor de la Universidad del Zulia. Correos electrónicos: gerardoeromero@yahoo.com, gerardoeromero@hotmail.com

Strategic Alliances and Community Service at Private Universities

Abstract

The objective of this article was to determine the relationship between strategic alliances and community service at private universities in Maracaibo, State of Zulia. The study was based on theories of the authors Azua (2000), Miquilena (2007) and Clemenza (2008), among others. The research was correlational, descriptive, with a non-experimental design. Results determined correlation between the variables, strategic alliances and community service, showing a positive statistical factor of 0.51 and a significant level of 0.10, indicating moderate relations between the variables; that is, when greater strategic alliances are achieved by private universities, it is probable that community service improves and vice versa.

Key words: strategic alliances, community service, private universities.

Introducción

El potencial que proporciona la cooperación interinstitucional genera mayor beneficio al crear valor social. Los acuerdos público-privados, así como la aparición de proyectos híbridos, representan nuevas soluciones a los problemas comunitarios que son aun más complejos. Por eso, una gestión eficaz de estas formas de convenios, será uno de los mayores desafíos para las siguientes generaciones de líderes, debido a que las alianzas estratégicas deben estar destinadas a implantar valor a las partes involucradas; indudablemente, a la sociedad. Por tanto, las alianzas cruzadas: interinstitucionales e intrasectoriales contribuyen a dar una nueva dimensión al sentido del pensamiento estratégico.

En este orden de ideas, cabe destacar que las alianzas dadas en la gestión de las universidades con el sector público y privado tienen como objetivo fundamental vincular al estudiante con el servicio comunitario, logrando que, cada día, se acerque al colectivo, identificando las necesidades de sus comunidades, socializando con los actores principales: estado-comunidad-universidad-sociedad. Lo anterior se orienta a dar soluciones a los grupos más necesitados, a fin de ofrecer mejor calidad de vida, transferir saberes al colectivo y cumplir con la Ley del Servicio Comunitario.

De este modo, el desarrollo de alianzas estratégicas entre los distintos sectores con las universidades privadas genera un medio de colaboración que sirve de herramienta vital para que la gestión universitaria logre sus objetivos deseados en las comunidades, por medio de la aplicación del servicio comunitario. Asimismo, las alianzas son interesantes por el valor de cooperación técnica y financiera que suponen. En fin, pueden ser medios de gestión compartida, de donaciones y aportes entre empresas y universidades privadas, vinculantes al servicio comunitario.

Por todo lo expuesto anteriormente, se hace necesario que las universidades privadas establezcan convenios con el sector productivo, con el propósito de crear lazos de cooperación a través de alianzas estratégicas cumplidas con eficacia; además, se debe fomentar la productividad personal, profesional e institucional, gracias a la creación de proyectos que mejoren la calidad de vida de los miembros de las comunidades; logrando una participación más activa de las universidades, al contribuir con el desarrollo social del país.

En este sentido, este estudio se justifica al ofrecer nuevas definiciones teóricas acerca de las alianzas estratégicas con las universidades privadas a través de modelos eficientes, y desde el punto de vista práctico, porque suministra a las universidades privadas y a las empresas, la orientación necesaria acerca de los lineamientos estratégicos para la aplicación de convenios establecidos en las diferentes alianzas celebradas entre ellos. Frente a estos supuestos implícitos, surgen las interrogantes siguientes: ¿Cuáles son las alianzas estratégicas desarrolladas en las universidades? ¿Cómo es el proceso para el desarrollo del servicio comunitario en dichas instituciones? y ¿Cuál es el grado de relación existente entre las mencionadas alianzas y el servicio comunitario en universidades privadas?

Por consiguiente, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las alianzas estratégicas y el servicio comunitario en las universidades privadas del municipio Maracaibo; mediante la caracterización de los tipos de alianzas estratégicas que se generan, y el análisis del proceso para el desarrollo del servicio comunitario; hasta llegar a establecer la relación entre las alianzas estratégicas y el servicio comunitario en dichas universidades.

1. Fundamentación teórica

A continuación se muestran las principales teorías que respaldan las variables estudiadas en el presente artículo, a fin de describir los elementos fundamentales referidos a las alianzas estratégicas y al servicio comunitario, en el contexto de las universidades privadas y presentar aportes relevantes que contribuyan a futuras investigaciones en el área.

1.1. Las alianzas estratégicas como plataforma de los servicios comunitarios en las universidades privadas

Es persistente la necesidad de requerir mayor ayuda de otros para realizar esfuerzos extraordinarios; por tal razón, la cooperación es fundamental para llegar al éxito. Los lazos de cooperación en cuanto a lo económico, seguridad, tecnológico, salud, entre otros, son recurrentes y forman parte de las políticas esenciales orientadas al desarrollo de cualquier nación, especialmente, desde sus raíces como son sus organizaciones.

El impulso actual de las alianzas está vinculado con la globalización de la economía, que propicia una competencia cada vez más dura y estimula a las empresas a revisar sus objetivos estratégicos. La necesidad de innovación constante es un elemento crucial de competitividad. Por consiguiente, al estar bajo un entorno con continuas innovaciones, obliga a las empresas a tener flexibilidad organizativa para adaptarse rápidamente a los cambios ocurridos y al nivel de incertidumbre que existe en los mercados. Para ello, la cooperación representa una opción que permite a las organizaciones avanzar conjuntamente ante el desafío constante, además, alcanzar niveles superiores de conocimiento.

Históricamente, los gobiernos latinoamericanos han asumido un rol importante en la provisión de servicios sociales; mientras que las empresas son organizaciones consagradas exclusivamente a la búsqueda de lucro. De hecho, el sector empresarial es visto con prejuicio, como fuente de intereses dudosos, que no está interesado en el bienestar de la comunidad. Pero, en la actualidad, las estadísticas revelan satisfactoriamente la existencia de fuentes de colaboración de contenido social entre las empresas y las organizaciones no gubernamentales (ONG) en América Latina.

Bajo este contexto, Refieco (2005) comenta que después del análisis de distintas alianzas entre empresas y organizaciones ci-

viles y del gobierno en varios países latinoamericanos como: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Venezuela, han demostrado que dichas alianzas presentan características diferentes, pero conceptualmente sus procesos están conformados por cuatro componentes: en primer término: inicio y desarrollo de la relación, en segundo término: los lineamientos entre las misiones, estrategias y valores de las organizaciones participantes, en tercer término: la generación de valor para los socios, la sociedad en general, por último, la gestión de las interacciones entre las partes.

Sobre ese particular, Hitt y Duane (2004) explican que una alianza estratégica es una estrategia de cooperación, la cual requiere que las empresas combinen parte de sus recursos y habilidades para lograr una ventaja competitiva. Asimismo, la alianza es empleada para describir cualquier tipo de relación colaborativa que surja entre organizaciones, competidores, clientes, proveedores, sindicatos, entidades gubernamentales, universidades, entre otros. Por tanto, es una unión o agrupación de dos o más personas, naturales o jurídicas, con la finalidad de alcanzar una operación específica, sea industrial, comercial, de inversión, producción o comercialización externa, a fin de buscar beneficios económicos, asumiendo los riesgos derivados.

De igual manera, Thompson y Strickland (2004) plantean que las alianzas estratégicas son acuerdos de cooperación en los cuales cada parte busca agregar sus competencias, los factores objeto de la cooperación, con una visión de largo plazo. En otras palabras, son compromisos entre dos o más organizaciones independientes que articulan y comparten sus capacidades y recursos, al establecer una significativa interrelación para aumentar sus ventajas competitivas. Así también lo corrobora Becerra (2006), al definir las como la unión de socios con aportes particulares concretos para el establecimiento de intercambios diversos, donde se asumen nuevos compromisos de producción, servicios, comercio, funcionamiento y actualización formativa con pertinencia social y desarrollo sustentable.

En fin, en las alianzas estratégicas deben evaluarse las prioridades y determinar con quién resulta más conveniente celebrarlas, de tal manera que puedan realizarse entre sujetos de heterogéneas naturalezas, construyendo una red que penetre a la sociedad entera; con la unión de instituciones de diversa índole, se asumen distintas formas que varían desde reuniones breves e informales hasta acuerdos que implican asociaciones, redes, confederaciones, entre otros. Además, deben tener un carácter de largo

plazo y estabilidad para explotar una oportunidad específica de mercado, en donde cada empresa será responsable de su función; su surgimiento será consecuencia de la atomización de sus capacidades tecnológicas y el valor agregado que pueden aportar.

Por otra parte, las alianzas deben fomentar el pensamiento estratégico, así como la cultura empresarial en los individuos que forman parte de la corporación. Este mismo argumento lo esboza Miquilena (2007), al referir que las alianzas estratégicas establecen la base del aprendizaje, creación y participación operativa de sus miembros, desarrollando habilidades y capacidades orientadas a admitir la conexión e integración de los diversos acontecimientos que puedan tener impactos sobre la conducta organizacional; en otras palabras, desarrollar mentalidades estratégicas, a fin de prever escenarios posibles.

Por consiguiente, las alianzas estratégicas pueden desarrollarse en todo tipo de organización, incluyendo las relacionadas con la educación universitaria, cuyo esfuerzo es mantener un ritmo de crecimiento y desarrollo a la par del entorno en el cual se desenvuelven para brindar un servicio de calidad que satisfaga necesidades individuales y colectivas. En la búsqueda de cumplir sus objetivos, dichas instituciones ejercen estrategias más innovadoras y actuales que ayudan a mantener su vigencia y eficiencia constante. Estas estrategias están encausadas en la persecución de alianzas con el contexto empresarial y otros sectores organizacionales.

En referencia a lo anterior, Leal (2007) señala que dichas instituciones universitarias tienen una dotación sustancial de talento humano, infraestructura, laboratorios, equipos, entre otras bondades, para cumplir con los objetivos internos de docencia, investigación y extensión; pese a esto, sus estrategias gerenciales podrían obtener una mayor eficiencia de los recursos, al extenderlos hacia objetivos externos, contribuyendo a resolver la demanda de prestación de servicios científicos y tecnológicos de su entorno, obteniéndose logros significativos para la universidad.

Asimismo, cabe destacar que tradicionalmente las instituciones de educación universitaria y el sector productivo han estado enfrentadas por diferencias de concepciones respecto al papel a cumplir; además, por discrepancias de intereses en cuanto a los servicios y beneficios que cada uno espera obtener del otro, así como la escasa disposición para iniciar un acercamiento, por el divorcio y falta de compromiso. A pesar de esta debilidad, dichas

instituciones premeditan un interés de cambio y transformaciones en sus sistemas, debido a su participación directa en las comunidades, en donde fomentan la formación integral de los ciudadanos, aportando sus conocimientos para el beneficio espiritual y material de la nación, tal como está establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Por tanto, las políticas emanadas por las autoridades nacionales, así como el ejercicio de las universitarias, deben estar orientadas a incentivar a sus estudiantes para que se acerquen a esa actividad social, tanto de asesoría como de referencia. De tal modo, que las universidades deberían continuar con sus contribuciones, con el propósito de brindar igualdad de oportunidades, ofrecer un servicio social, crear espacios para el diálogo y propiciar el diseño de nuevas políticas públicas.

En este sentido, Pelekais y Aguirre (2010) expresan que, en la actualidad, la gestión universitaria orienta a la práctica de la responsabilidad social mediante instrumentos legales y acciones enfocadas en la integración de la universidad-responsabilidad social-comunidad, al poner en marcha el servicio comunitario, por tanto, se evidencia que las universidades son instituciones emprendedoras para lograr cambios favorables en las comunidades, tanto culturales, académicos, tecnológicos, entre otros.

Atendiendo a los planteamientos anteriores, dichas instituciones no deberían funcionar a espaldas de los procesos de cambio ocurridos en el país; es necesario que exista una gerencia educativa comprometida con los lineamientos del Estado, para desarrollar alianzas estratégicas con otros organismos públicos y privados. Por tanto, las universidades, por medio de la investigación para el desarrollo social y económico del país, pueden utilizar convenios con el sector productivo e instituciones para desarrollar proyectos de carácter social, orientados a la búsqueda de soluciones a los problemas reales que existen en las comunidades.

Aunado a lo expuesto, cabe resaltar que, por medio del servicio comunitario, las universidades tendrían como atribución garantizar que los proyectos sociales aprobados estén orientados a satisfacer las necesidades de la comunidad, utilizando los convenios celebrados con las empresas públicas como privadas, los cuales podrían ser herramientas valiosas para darle cumplimiento efectivo a lo establecido en la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante Universitario (2005) y en el Art. 135 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Parafraseando la mencionada ley, en su Art. 14, se establece que las alianzas realizadas entre el Ministerio de Educación Superior, instituciones universitarias, organizaciones del sector público y privado, comunidades organizadas, al igual que las asociaciones gremiales, serán necesarias para la ejecución del servicio comunitario.

En tal sentido, el servicio comunitario tiene la intención de agrandar a la sociedad los provechos que le proporcionan las capacidades de las instituciones universitarias, mediante el alistamiento del estudiante ante una realidad general latente, como benefactor social, alcanzado la sensibilización, desarrollo y fortalecimiento de sus valores éticos-morales; convirtiéndose en un profesional con elevada vocación de servicio, característica fundamental del hombre que convive en una sociedad democrática y participativa.

Sobre lo planteado, Clemenza (2008) explica que las universidades en Venezuela están implícitas en esta realidad y asumen el rol de agentes activos para la formación de programas en educación ciudadana, a través de la incorporación dentro de los currículos de estudio de enfoques basados en la disertación del individuo en torno al servicio comunitario. En virtud de lo anterior, la Ley de Servicio Comunitario para el Estudiante de Educación Superior (2005), expone que el estudiante, por medio de su servicio comunitario, puede aplicar sus conocimientos al cooperar con su participación y dar cumplimiento a los fines del bienestar social, acordado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). De acuerdo con Pelekais y Aguirre (2010), las instituciones universitarias están llamadas a emprender un cambio cultural con la incorporación de la responsabilidad social; no sólo con la finalidad de cumplir obligaciones para con su personal, sino aportar a la comunidad los conocimientos y avances tecnológicos y científicos en pro de la solución de sus problemas.

Atendiendo a estas consideraciones, el desarrollo del servicio comunitario permite a la comunidad beneficiarse de los conocimientos adquiridos por el estudiante durante su tránsito por la educación superior. En tal sentido, la Ley de Servicio Comunitario (2005) señala que las instituciones de educación superior deben facilitar a los prestadores del servicio los recursos necesarios para su desarrollo efectivo, los cuales se pueden obtener a través de los convenios establecidos con el sector productivo.

En ocasiones recurrentes, las universidades privadas están fuera de las posibilidades reales de poner en marcha sus proyectos, al ameritar de inversiones tecnológicas y de materiales; por tanto, requieren de aportes de las empresas privadas y/o entes públicos, para dar cumplimiento a su responsabilidad social. Si no se cumpliera con el servicio comunitario, los estudiantes no se relacionarían con la realidad laboral y social. Además, un servicio de voluntariado hacia y con las comunidades tendría repercusiones en la investigación aplicada, transferencia técnica y serviría como promotor de una agenda de desarrollo local y nacional. En segundo plano, la cooperación de las empresas se enmarcaría en un comportamiento socialmente responsable.

En consecuencia, el factor financiamiento podría ser uno de los aspectos limitante para el desarrollo del servicio comunitario, porque no está bajo el control de las universidades, creando restricciones presupuestarias en el desarrollo de los proyectos diseñados para satisfacer ciertas necesidades de las comunidades. Tampoco tendría la posibilidad de emprender proyectos complejos y de innovación tecnológica.

Bajo este contexto, Ferrer y Pelekais (2007) afirman que las empresas en búsqueda de cumplir su objetivo de responsabilidad social deben decidir realizar una actuación social hacia la comunidad, enfocándose en el área donde más útil sea por su especialidad o tenga mayor obligación de contribuir. Deben participar en cualquier proyecto social según sus prioridades, además de su capacidad de dar respuesta a las necesidades de la comunidad identificada, para lograr una acción efectiva y eficaz, que sea sostenible en un tiempo razonable y no requiera esfuerzos desproporcionados por la empresa.

Se puede inferir que las finalidades de las partes involucradas se centran en que mediante alianzas se promueva la cooperación y participación entre las organizaciones de la sociedad civil y las del Estado, por medio de la colaboración científica y tecnológica brindada por las instituciones universitarias, con el propósito de impulsar la constitución de grupos mixtos de formación e investigación que aporten a la formación de estudiantes con el anhelo de ejercer determinada profesión con la práctica de otras actividades dentro de las comunidades.

Por tal motivo, las universidades privadas venezolanas, concretamente las del municipio Maracaibo del estado Zulia, podrían manejar diversas maneras de alianzas estratégicas, bien sean

temporales o institucionalizadas, con un interés común, a fin de adoptar compromisos y funciones diversificadas, mediante un instrumento determinado como es el convenio, con el propósito de compartir conocimientos, a través de un plan de trabajo, al igual que las responsabilidades financieras. Dicha ejecución implicaría la colaboración voluntaria, con objetivos mutuamente acordados, además, de los recursos y riesgos compartidos.

1.2. Alianzas estratégicas: herramienta de cooperación interinstitucional

Las alianzas estratégicas se han categorizado como una herramienta de cooperación para las organizaciones, debido a que propician intercambios de partes de sus recursos y capacidades para crear ventajas competitivas. Por esa razón, se puede afirmar que son vínculos capaces de unir a las personas e implican que entre ellas existan reciprocidades donde ambas comparten capacidades y recursos con el fin de desarrollar o distribuir sus bienes o servicios de cooperación. A continuación, conforme a Sainz (2003) se clasifican las alianzas estratégicas en operativas y estratégicas:

a) **Operativas:** Son las que buscan la defensa de los intereses comunes de los aliados y pueden ser efectuadas a través de colaboraciones puntuales o específicas; una alianza operativa es compartir los recursos. Para efecto de esta investigación, las alianzas estratégicas operativas se miden a través de los siguientes aspectos:

La **colaboración**, según Turabian y Pérez (2001), comprende a dos o más organizaciones que trabajan juntas en un tema o problema, que no hubiese podido ser resuelto por una persona o grupo aislado. **Los acuerdos de colaboración** buscan complementariedades, intentando explotar las fuerzas competitivas de cada socio y corrigiendo las debilidades respectivas. Este tipo de relaciones colaborativas requieren de diferentes niveles de compromiso y control, permitiéndoles a los aliados trabajar en conjunto donde sus beneficios sean equitativos y los actores institucionales puedan concretar una agenda común para aprovechar lo mejor posible sus ventajas competitivas.

Por otro lado, la **cooperación** que, de acuerdo con Miranda (2000), consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos comunes o mecanis-

mos de acción que facilitan la consecución de la meta u objetivo propuesto, en lugar de trabajar de forma separada en competición; sin embargo, la necesidad o deseo de competir con otros es un impulso común, el cual motiva a los individuos, en ocasiones, a organizarse en un grupo y cooperar entre ellos para poder formar un conjunto más fuerte y competitivo.

b) **Las estratégicas:** Son alianzas que se dan por intercambio de participación en sociedades de terceros, realizando actividades empresariales de forma conjunta y de manera temporal entre socios que comparten el capital. En este estudio en particular, las alianzas estratégicas se clasificaron en los siguientes indicadores:

En la **participación de capital**, que conforme a Miquilena (2007) se desarrolla a través de la inversión de capital en la sociedad del otro o en una mixta o intercambio de participación en sociedades de terceros. Las sociedades mixtas, realizan actividades empresariales de forma conjunta y, a priori, de manera temporal entre socios, compartiendo el capital. Por lo general, permite a cada uno de los socios aprender del otro y mejorar sus competencias respectivas. Este tipo de alianza estratégica se forma con dos o más empresas, creando a una empresa independiente desde el punto de vista legal, con el fin de compartir partes de sus recursos y capacidades para desarrollar una ventaja competitiva a largo plazo.

Por otro lado, en **fusiones** estratégicas, que según lo manifiesta Sainz (2003) envuelven una integración total de dos o más empresas, alcanzando el éxito mediante un ajuste financiero, tanto empresarial como organizativo; por supuesto, con un alcance social. Los lazos son más permanentes que los de las alianzas por asociación, debido a que las operaciones de los participantes en la fusión se integren mejor, creando mayor control interno y autonomía. Jurídicamente, las fusiones están constituidas por la absorción de una sociedad por otra, con desaparición de la primera, y realizada mediante el aporte de los bienes de ésta a la segunda sociedad; igualmente, puede hacerse mediante la creación de una nueva sociedad, a través de los aportes realizados, se absorbe a dos o más sociedades preexistentes.

1.3. Servicio comunitario: acción orientada al bienestar social

De acuerdo con el Art. 4 de la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante Universitario (2005), el servicio comunitario:

Es la actividad que deben desarrollar en las comunidades los estudiantes de educación superior cursantes de estudios de formación profesional, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, culturales, deportivos y humanísticos, adquiridos durante su formación académica, para cooperar con su participación al cumplimiento de los fines del bienestar social.

Por consiguiente, se requiere la realización de anteproyectos que constituyan una estrategia adecuada para responder al desafío de las necesidades y problemas sociales más urgentes; por eso, es necesaria la existencia de grupos u organizaciones comprometidos con una acción de servicio. En ese sentido, según Clemenza (2008), las instituciones educativas deben llevar a cabo un proceso específico para dar cumplimiento a la mencionada ley. A continuación los pasos a seguir:

a) **Formulación de los anteproyectos comunitarios:** Pueden ser formulados por estudiantes, profesores, sociedades, instituciones públicas y privadas, y ser acogidos para su trámite en la dirección de extensión de cada facultad y servicios de la comunidad. Según Castillo (2004), para llevar a cabo la formulación de un proyecto comunitario, lo primero es concebir su **estructuración** que supone analizar y plantear la posible solución a un problema, es decir, delimitar y formular el problema, diseñar los objetivos y proponer las hipótesis. Por ende, dicha estructuración es la propuesta definitiva de una investigación, que comprende los aspectos técnicos y presupuestos para su ejecución

b) **Aprobación del anteproyecto:** Conforme a la Ley del Servicio Comunitario, todo proyecto debe ser aprobado por la institución o universidad correspondiente; una vez aprobado por las unidades académicas de la institución universitaria, son remitidas a la dirección de extensión de las facultades o núcleos, con copia al Consejo de Escuela o su equivalente, con fines informativos, quienes son los indicados para su **tramitación**.

c) **Coordinación del proyecto de extensión o servicio comunitario:** Después de desarrollar un proceso de tramitación, se coordinan las distintas actividades pertinentes para hacer de su conocimiento a todo el equipo involucrado, acerca de la vigilancia

del buen desarrollo y ejecución del mismo, de la administración de recursos humanos, incluyendo los docentes, de los recursos asignados a cada etapa del proyecto, presentación de informes parciales, distribución de los estudiantes adscritos al proyecto en subgrupos, validación de los diarios de trabajo de campo que llevan los estudiantes y la participación activa en las reuniones convocadas por la dirección de dicho servicio; por último, la emisión del informe final.

2. Metodología

Metodológicamente la investigación se enmarcó bajo las perspectivas epistemológicas, sustentadas bajo el paradigma positivista, debido a que intenta analizar la relación causa-efecto de las variables en cuestión como son alianzas estratégicas y servicio comunitario. Por tanto, se califica el estudio de tipo correlacional, transaccional no experimental, puesto que busca la tendencia de medir el grado de asociación entre las variables estudiadas.

En esta investigación se trabajó con una población finita de setenta y nueve sujetos, conformada de la siguiente manera: treinta y nueve coordinadores y asesores de servicio comunitario de las universidades privadas del municipio Maracaibo como son la Universidad Rafael Urdaneta (URU), Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE) y Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH). Además, de los cuarenta representantes de las empresas privadas que tienen alianzas con las universidades privadas.

3. Resultados

A continuación el baremo de análisis para la interpretación de la media estadística de los resultados:

Cuadro 1
Categoría de análisis para la interpretación de la media

Cuadro 1. Rango	Intervalo	Categoría
5	4,21-5,00	Muy alto nivel
4	3,41-4,20	Alto nivel
3	2,61-3,40	Moderado nivel
2	1,81-2,60	Bajo nivel
1	1,00-1, 80	Muy bajo nivel

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 1 se abordan los resultados acerca de los tipos de alianzas estratégicas. En cuanto al proceso de las alianzas operativas, el 59% respondió que siempre se da la colaboración, mientras tanto el 28% manifestó que casi siempre; tan solo el 13% de los consultados se inclinaron por la opción: algunas veces se colabora. Estadísticamente, la media concerniente al indicador colaboración en las alianzas operativas se ubicó en 4.46 en la categoría de muy alto nivel.

Asimismo, cuando se indagó si se daba la cooperación en las alianzas estratégicas, el 48% de los informantes claves alegaron que siempre se coopera, por otro lado, el 34% consideró la opción: casi siempre se hacía. Por el contrario, 9% reconoció que algunas veces ocurría, mientras que el 10% seleccionó la alternativa: casi nunca. Obteniéndose una media en un 4.20 en la categoría de alto nivel. En resumen, la media de los indicadores que miden las alianzas operativas se situó en la categoría de muy alto nivel con 4.32.

Referente a las alianzas estratégicas llevadas a cabo gracias a una participación de capital, la consulta realizada arrojó que el 40% estaba de acuerdo con que se proporcionaba dicha participación, mientras el 24% manifestó que casi siempre facilitaba. Contrario a esto, 21% de los sujetos indicó que algunas veces y el 15% se ubicó en la alternativa: casi nunca. En cuanto a la proporción de la media, se ubicó en 3.89, es decir, en alto nivel. Por otro lado, cuando se averiguó acerca sí se daban las fusiones en los procesos de las alianzas estratégicas en el desarrollo del servicio comunitario, el 52% expresó que siempre se daban dichas fusiones, 26% que casi siempre se facilitaban, 17% algunas veces y 4% casi nunca. En resumen, el promedio estadístico se ubicó en 4.08 en la categoría de alto nivel.

Los resultados obtenidos se fundamentan con los enunciados descritos por Azua (2000), quien expresa que las estrategias para establecer alianzas o relaciones de colaboración entre organizaciones deben considerar como elementos esenciales los siguientes aspectos: búsqueda de sinergia, complementariedad, buena coordinación, diálogo, negociación y acuerdos, entre actores claves y relaciones de colaboración institucional como medio para lograr un desarrollo más sostenible.

Del mismo modo, se cimenta con lo planteado por Thompson y Strickland (2004), quienes dicen que la fusión es una opción estratégica apropiada en situaciones en donde las alianzas como las asociaciones no bastan para proporcionar acceso a la organiza-

Tabla 1
Tipos de alianzas estratégicas

Sub-dimensión	Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total		
		FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	Media
Alianzas operativas	Colaboración	54	59%	26	28%	12	13%	0	0%	0	0%	92	100%	4,46
	Cooperación	44	48%	31	34%	8	9%	9	10%	0	0%	92	100%	4,20
	Promedio sub-dimensión	49	53%	28,5	31%	10	11%	4,5	5%	0	0%	92	100%	4,32
Alianzas estratégicas	Participación de capital	37	40%	22	24%	19	21%	14	15%	0	0%	92	100%	3,89
	Fusiones	48	52%	24	26%	16	17%	4	4%	0	0%	92	100%	4,26
	Promedio sub-dimensión	42,5	46%	23	25%	17,5	19%	9	10%	0	0%	92	100%	4,08
	Promedio Dimensión	45,8	50%	25,8	28%	13,8	15%	6,75	7%	0	0%	92	100%	4,20
	Media general													4,20

Fuente: Elaboración propia.

ción de los recursos y capacidades necesarios. Los lazos en las fusiones son más permanentes que los de la asociación, debido a que permiten que las operaciones de los participantes se integren mejor, creando mayor control interno y autonomía.

De la misma manera, lo afirma la teoría enunciada por Sainz (2003), cuando señala que las alianzas estratégicas se clasifican en operativas y estratégicas, donde las alianzas estratégicas se han convertido en una herramienta de cooperación para las organizaciones, al intercambiar partes de sus recursos y capacidades para crear ventajas competitivas; las alianzas son vínculos que unen a las personas e implican que entre ellas existan intercambios donde ambas comparten capacidades y recursos con el fin de desarrollar o distribuir sus bienes o servicios de cooperación.

En la Tabla 2 se explica todo lo concerniente al proceso para el desarrollo del servicio comunitario a través de sus etapas. Cuando se consultó que si la formulación del anteproyecto se llevaba a cabo mediante un proceso de estructuración del proyecto como tal, se obtuvo que el 65% de los investigados contestó que siempre se estructuraba, mientras 25% reveló que casi siempre se realizaba. No obstante, con muy baja frecuencia, sujetos consultados manifestaron que algunas veces o casi nunca se llevaba a cabo. Estadísticamente la media arrojó un 4.53, que se ubica en la categoría muy alto nivel.

También se evidencia en dicha tabla que cuando se preguntó acerca si se causaba la aprobación del anteproyecto comunitario mediante un proceso de tramitación ante las coordinaciones competentes, el 67% de los sujetos respondió que siempre cumplía con las exigencias de dicha tramitación, mientras el 27% opinó que casi siempre lo tramitaban para su aprobación. Apenas una porción insignificante dijo que algunas veces llegaba hacer esa tramitación necesaria. La media de este indicador se ubicó en 4.62, representando la categoría de muy alto nivel de acuerdo con el baremo diseñado. Por último, cuando se averiguó acerca de la necesidad de una coordinación de los proyectos comunitarios a través de la realización de las actividades pertinentes, el 61% de los consultados manifestó que siempre se llevaban a cabo dichas actividades, mientras que el 38% de los encuestados indicó que casi siempre se cumplía con esa exigencia; sólo el 1% dijo que algunas veces. En resumen, la media se ubicó en 4.60 en alto nivel. Mientras que la media de la dimensión proceso para el desarrollo del servicio comunitario se ubicó en 4.58, otorgándole la categoría de muy alto nivel.

Tabla 2
Proceso para el desarrollo del servicio comunitario

	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Sud-dimensión												
Indicadores												
Formulación del anteproyecto	60	65%	23	25%	7	8%	2	2%	0	0%	92	100%
4,53												
Aprobación del anteproyecto	62	67%	25	27%	5	5%	0	0%	0	0%	92	100%
4,62												
Coordinación de los proyectos pertinentes	56	61%	35	38%	1	1%	0	0%	0	0%	92	100%
4,60												
Promedio Dimensión	59,3	64%	27,7	30%	4,33	5%	0,67	1%	0	0%	92	100%
4,58												
Media general												

Fuente: Elaboración propia.

Frente a lo discutido en la tabla anterior, Tapia (2007) argumenta los resultados conseguidos, cuando plantea que para el desarrollo del servicio comunitario, se requiere la realización de anteproyectos que constituya una estrategia adecuada para responder al desafío de las necesidades y problemas sociales más urgentes y a la formación efectiva de niños, niñas y jóvenes, tanto en el ámbito de la educación formal como en los grupos y organizaciones juveniles.

De igual manera, la autora Clemenza (2008) argumenta los resultados obtenidos, cuando señala que para el fiel cumplimiento del servicio comunitario se deben elaborar los proyectos, buscando satisfacer las necesidades colectivas detectadas en una localidad, y que para el desarrollo de los mismos, los estudiantes reciban una inducción a través de talleres, seminarios, foros y conferencias, acerca de la naturaleza y filosofía del servicio comunitario y del aprendizaje-servicio como estrategia de enseñanza., así como también de los reglamentos, métodos y procedimientos normativos y orientadores de su función como prestadores directos del servicio comunitario.

4. Correlación entre alianzas estratégicas y servicio comunitario

Tabla 3
Coefficientes de correlación entre las variables Alianzas estratégicas y servicio comunitario

Variables	Alianzas Estratégicas	Tipos de alianzas estratégicas
Servicio Comunitario	0,51* Sig. 0,092	0,45 Sig. 0,141
Proceso para el desarrollo del servicio comunitario	0,68** Sig. 0,016	0,60** Sig. 0,039

*significativa a 0,10 ** significativa a 0,05

Fuente: Elaboración propia.

Al determinar la correlación entre las variables: alianzas estratégicas y servicio comunitario, el resultado fue de 0.51, que se interpreta como media, y significativa a nivel de 0.10. También cuando se relacionó los tipos de alianzas estratégicas con la variable servicio comunitario, los resultados fueron de 0,45 media pero no significativa. En cuanto a la relación entre la variable

alianzas estratégicas y la dimensión relacionada con el proceso para el desarrollo del servicio comunitario, el resultado fue de 0.68, media y significativa. Mientras que la correlación entre las dimensiones de los tipos de alianzas estratégicas frente a la dimensión que midió el proceso para el desarrollo del servicio comunitario, fue de 0.60, media a significativa. En resumen, en conformidad con lo planteado por Molina (2008) existen relaciones moderadas entre las variables estudiadas, mientras más altas son las alianzas estratégicas es probable que mejore el servicio comunitario y viceversa.

A continuación, en el Cuadro 2 se presenta una base diagnóstica en función del análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, derivado de la evaluación de los resultados obtenidos a través de la correlación existente entre alianzas estratégicas y servicio comunitario.

Cuadro 2 **Diagnóstico de la correlación entre alianzas estratégicas y servicio comunitario**

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Respaldo por parte del Estado a todas las actividades en pro de las comunidades.• Instituciones universitarias a través de su gestión cumplen el mandato de la Ley del Servicio Comunitario.• Alianzas previstas en la ley validan cualquier propuesta de contribución o convenio para el financiamiento de los proyectos.	<ul style="list-style-type: none">• Instituciones públicas, empresas privadas, al igual que organizaciones sin fines de lucro, tienen conocimiento de la labor de los estudiantes en el cumplimiento de los servicios comunitarios y su finalidad.• Necesidad de aprendizaje por parte de los miembros de los consejos comunales y de las comunidades.• Empresas privadas deben cumplir con su responsabilidad social.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Poca cultura de ofrecer colaboración para desarrollar actividades académicas en las comunidades.• No existen proyectos desarrollados para darles continuidad o mejoría.• Apatía por parte de los miembros de la comunidad en adquirir desarrollo académico.• Prevalece el poder político y lucha de intereses particulares que obstaculizan el desarrollo de los proyectos comunitarios.	<ul style="list-style-type: none">• Utilización de los recursos académicos y didácticos para fines políticos.• Considerar que los proyectos no sean exitosos en la comunidad.• Poco interés suficiente por la labor de los estudiantes en las comunidades.• Espacios utilizados para el desarrollo de los proyectos son utilizados para otras actividades.• Temor de las empresas privadas en financiar los proyectos comunitarios.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Se evidencia cómo desde las casas de estudios se desarrollan alianzas para dar cumplimiento con el servicio comunitario. En este sentido, existen voluntades ganadas para transpolar a la colectividad las grandes fortalezas de la educación y de cómo compartirla al ciudadano, no precisamente desde las aulas de clases, si no aprovechando los espacios disponibles para abonar y sembrar el futuro del país. Por tanto, al analizar todos y cada uno de los objetivos específicos planteados en la presente investigación se exponen las siguientes conclusiones:

En relación con las características de los tipos de alianzas estratégicas que se generan en universidades privadas del municipio Maracaibo, se estableció que estos eran operativos de tipo colaborativo y de cooperación, dándole más fuerza a la colaboración y a lo estratégico, logrando más fusiones que participación de capital.

Respecto al análisis llevado a cabo con respecto al proceso para el desarrollo del servicio comunitario, se destaca que la formulación del anteproyecto con su estructuración, la aprobación del anteproyecto con su elemento de tramitación y la coordinación de los proyectos con las actividades pertinentes cada elemento, es parte de esencial del buen desempeño de las actividades del proceso para cumplir con el servicio comunitario en las universidades privadas.

Por último, en cuanto a la relación entre las alianzas estratégicas y el servicio comunitario en las mencionadas universidades, se concluyó que existe una relación moderada entre las variables, es decir, que mientras más alta son las alianzas estratégicas es probable que mejore el servicio comunitario. Finalmente, estos resultados han permitido responder a la interrogante principal de la investigación: ¿Cómo se relacionan las alianzas estratégicas y el servicio comunitario en universidades privadas del municipio Maracaibo? de forma concreta y positiva su interrelación.

A manera de propuesta

De acuerdo con la caracterización de los tipos de alianzas estratégicas generadas en universidades privadas del municipio Maracaibo, es conveniente analizar qué tipo de colaboración o contribución se desea o se necesita realizar, debido a que esta se debe realizar según el tipo de empresa con la que celebrará la

alianza. Las universidades antes de firmar cualquier acuerdo deben tener claro qué tipo de colaboración o contribución necesitan y qué condiciones existen entre ambas instituciones, para que salgan beneficiadas en los acuerdos descritos en la alianza seleccionada.

Después de analizado el proceso para el desarrollo del servicio comunitario en Universidades privadas del municipio Maracaibo, sería importante seguir desplegando actividades de gestión de nuevos proyectos con la comunidad, atendiendo las diversas necesidades, dándole respuesta inmediata a las posibles soluciones.

En referencia a la relación entre las variables analizadas, se debe potenciar aún más su vinculación para estudiar otras dimensiones e indicadores. Por último, para que se garantice el cumplimiento de las alianzas estratégicas para desarrollo de los servicios comunitarios en las universidades, se recomienda aplicarlos y difundirlos para que sean conocidos y puedan ser adoptados por los actores participantes Estado-comunidad-universidad-sociedad.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional Constituyente 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 (2005). *Ley de Servicio Comunitario para el Estudiante de Educación Superior*. Gaceta Oficial No. 38.272 del 14 de septiembre de 2005.
- Azua, J. (2000). *Alianzas Cooperativas para la Nueva Economía*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Becerra, I. (2006). *Educación integrativo reconstructiva*. Principio de una filosofía social y educativa. Universidad de Texas, EEUU: Editorial Baktum.
- Castillo, M. (2000). *Orientaciones para la formulación de proyectos de investigación*. Popayan, Colombia. Documento inédito.
- Clemenza, C. (2008). Papel protagónico del estudiante universitario frente a la participación activa en el servicio Comunitario. *Revista Innovación y Gerencia*, I (1) 199-215. Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Venezuela
- Ferrer, J. y Pelekais, C. (2007). *Procesos Operativos de los servicios Comunitarios en las Universidades*. Maracaibo, Venezuela: Ediciones Astro Data S.A.

- Hitt, M. y Duane, I. (2004). *Administración Estratégica: Competitividad y Globalización*. Cengage Learning Editores S.A.
- Leal, A. (2007). *Competencias del Docente de educación Inicial en el marco de la Educación Bolivariana*. Universidad Rafael Beloso Chacín. Venezuela
- Miranda, B. (2000). *Negociación y Colaboración, para mejorar el Desempeño Institucional*. Holanda: Ediciones TTCA.
- Miquilena, D. (2007). *Visión General y Formación de Alianzas Estratégicas Exitosas, Gerencia en las organizaciones del siglo XXI. Perspectivas del Gerente de Hoy*. Universidad Rafael Beloso Chacín. Editorial Astro Data. S.A. Venezuela.
- Molina, D. (2008). *El servicio social comunitario como eje integrador Universidad Comunitaria. Una política de pertinencia social en la UNELLEZ*.
- Pelekais, C. y Aguirre, R. (2010). *Gestión Universitaria Socialmente responsable: un camino efectivo hacia el servicio comunitario*. Maracaibo, Venezuela: Ediciones Astro Data, S.A.
- Refieco, E. y James, A. (2005). *Alianzas sociales en América Latina*. Venezuela: Universidad Católica Adres Bello
- Sainz, J. (2003). *El Plan Estratégico en la práctica*. España: ESIC Editorial.
- Tapia, M. (2007). *Manual para Docentes y estudiantes solidarios*. Buenos Aires, Argentina: Clayss.
- Thompson, A. y Strickland, A. (2004). *Administración Estratégica*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Turabian y Pérez (2001) *Actividades comunitarias en medina Familiar en atención Primaria*. Madrid, España: Ediciones Díaz Santos S.A.



Competencias de los estudiantes en la práctica profesional de la carrera de Electrónica

Jesús Abreu*

Resumen

El estudio tuvo como objetivo identificar las competencias de los estudiantes en la práctica profesional de la carrera de electrónica. Se basó en los fundamentos teóricos de: Tobón (2009), Argudín (2008), Landeau (2007), entre otros. La metodología fue descriptiva, de campo, no experimental, transeccional. La población se conformó por treinta docentes del área de Electrónica del colegio e instituto seleccionados. Los resultados permitieron concluir que en las competencias de los estudiantes en la práctica profesional de Electrónica, los conocimientos que poseen los alumnos juegan un papel determinante en la solución de problemas cuando desarrollan sus pasantías, sin embargo se sugiere revisar los planes de estudio para adaptarlos a las nuevas demandas de la sociedad y del sector empresarial para cubrir las necesidades existentes.

Palabras clave: competencias, práctica profesional, carrera de Electrónica.

* Doctorando en Educación (Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt). Magister Scientiarum en Ciencias de la Educación, mención Gerencia Educativa. Ingeniero Electricista. Correo electrónico: jemac1@hotmail.com

Student Competencies in Professional Practice for Electronics

Abstract

The purpose of the study was to identify student competencies in professional practice for electronics. It was based on the theoretical foundations of: Tobón (2009), Argudín (2008) and Landeau (2007), among others. The methodology was descriptive, with a cross-sectional, non-experimental, field design. The population consisted of thirty teachers in the area of electronics from selected high schools and institutes. Results made it possible to conclude that, regarding student competencies in professional practice for electronics, the knowledge students have plays a determining role in problem solving when they develop their work experience. However, the paper suggests reviewing the curricula in order to adapt them to the new demands of society and the business sector to cover existing needs.

Key words: competencies, professional practice, major in electronics.

Introducción

Los sistemas educativos enfrentan los desafíos de la globalización, por consiguiente, es importante adecuar sus procesos formativos en función de satisfacer las necesidades de esa sociedad que está en constante cambio. En tal sentido, es primordial que los entes comprometidos con el proceso educativo sigan cumpliendo con su función de formar hombres para la vida, donde el vínculo cada vez más estrecho con el mundo del trabajo constituya un elemento de esa integración imperiosa entre la universidad y la vida.

El sector educativo constantemente ofrece contenidos con cierto grado de desvinculación del entorno; por una parte transcurren la vida diaria y los aprendizajes que de ella construyen los estudiantes, por otro lado, está la enseñanza en el contexto universitario, de allí surge que una de las inquietudes primordiales es vincular los dos ambientes. Esto hace necesario nuevos paradigmas bajo los cuales se perciben los procesos educativos, facilitando establecer el reto de plantear experiencias de formación para el alumno capaces de promover la articulación entre la vida diaria y la universidad; esto significa reconocer el valor didáctico de las experiencias, enmarcándola en el recinto institucional, lo que implica concederle validez académica en el área educativa.

En este contexto, las experiencias educativas deben entenderse como aquellas que promueven la instrucción, sin importar el ámbito donde se realicen. El éxito de una formación integral del alumno, dependerá no sólo de los conocimientos adquiridos en el aula, sino de la extensión de los límites de los contextos de aprendizaje a diversos ámbitos de la tarea profesional, del desarrollo social y personal. Estas prácticas educativas fuera del aula, se efectúan con fines formativos, que permiten al estudiante fortalecer sus conocimientos, habilidades y actitudes. En torno a esto, las prácticas profesionales (pasantías) conforman una actividad curricular sistemática, planificada, organizada y evaluada que proporciona la experiencia de la incorporación de los alumnos al medio de trabajo, con la finalidad de fortalecer competencias adquiridas en el trayecto de su estancia en el ámbito universitario.

En relación con el perfil de egreso, deben plantearse nuevas orientaciones educativas que permitan formar al estudiante de una forma holística y, al mismo tiempo, sean pertinentes con las demandas del entorno laboral; establecer opciones innovadoras de enseñanza, vinculadas con la adquisición de habilidades básicas y de conocimientos más significativos para que tenga un mejor desempeño tanto personal como profesional, aún después de finalizados sus estudios.

Con base en lo anterior, el presente artículo tiene como objetivo identificar las competencias de los estudiantes en la práctica profesional de la carrera de electrónica. En este sentido, la investigación se fundamenta teóricamente en lo relacionado con la práctica profesional para luego describir las competencias, focalizadas en: los conocimientos, habilidades y actitudes de los estudiantes. Además, se describe la metodología empleada y se muestra el análisis y discusión de resultados que arrojó el estudio, para luego establecer las conclusiones finales.

Finalmente, cabe destacar que las competencias representan el elemento fundamental al momento de realizar su práctica profesional porque el alumno, al enfrentarse a esa realidad de efectuar una tarea o trabajo que implica una responsabilidad, debe emplear todas sus capacidades para resolver problemas y este escenario contribuye a mejorar, de manera substancial, al futuro profesional; esto le permite aplicar los conocimientos adquiridos, desarrollar las habilidades y actitudes obtenidas durante su formación profesional.

1. Fundamentación teórica

1.1. Práctica profesional: experiencia de formación

Las prácticas profesionales constituyen una oportunidad para desarrollar habilidades y actitudes destinadas a que el alumno logre un desempeño profesional competente. Además, representan un adiestramiento supervisado donde los estudiantes ponen en práctica los conocimientos adquiridos en el recinto universitario para dar solución a situaciones y problemas reales que se originan en el ámbito laboral.

Al respecto Gómez (2006) plantea que:

La práctica profesional es aquella actividad de formación complementaria que cumplen los educandos como parte integrante de su educación, en las áreas específicas del ejercicio de su futura profesión, bajo el control y supervisión de personal calificado tanto en los centros educacionales como en las empresas involucradas en el proceso y mediante el cumplimiento de programas preestablecidos conjuntamente, tanto por los centros docentes, como las empresas responsables de los programas (p. 133).

Esta práctica representa un conjunto de actividades realizadas por el alumno de manera temporal en alguna institución o empresa, poniendo especial énfasis en el proceso de aprendizaje y adiestramiento laboral.

Por su parte, Fernández (2004) argumenta que “la práctica profesional está constituida por experiencias terminales de formación, en las cuales el estudiante debe colocarse en circunstancias de efectuar experiencias de aprendizaje relacionadas con el campo laboral” (p. 193).

Siguiendo el orden de ideas, es importante señalar que el especial interés de las prácticas profesionales es desarrollar las potencialidades del estudiante en el campo de acción profesional, mejorando las habilidades y destrezas del futuro egresado en su área de trabajo, para ello se crean las pasantías ocupacionales que vienen a ser la actividad curricular basada en el adiestramiento y aprendizaje alcanzado mediante el trabajo efectuado por el alumno en una empresa o institución, como parte integrante de la formación profesional que recibe de la Universidad.

1.2. Competencias de los estudiantes: procesos complejos para los retos

Las competencias desde el plano educativo emergen de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos y las habilidades desarrolladas por los estudiantes, sino de estimar la capacidad de emplearlas para responder a realidades y contextos complejos, para resolver problemas. De igual forma, implica una visión a las condiciones de los alumnos y disposiciones con las que actúan, es decir, al aspecto actitudinal y valorativo que repercute sobre los efectos de la acción.

En este sentido, la competencia es un saber hacer frente a una tarea específica; este es el escenario que enfrentará el alumno al desarrollar su práctica profesional, donde se hace evidente la demostración de los conocimientos, habilidades y conductas que surgen en la interacción establecida entre el estudiante y la tarea a ejecutar.

Por su parte, Tobón (2007) define las competencias como:

Aquellos procesos complejos de desempeño con idoneidad en determinados contextos, integrando diferentes saberes (saber ser, saber hacer, saber conocer y saber convivir), para realizar actividades y/o resolver problemas con sentido de reto, motivación, flexibilidad, creatividad, comprensión y emprendimiento, dentro de una perspectiva de procesamiento metacognitivo, mejoramiento continuo y compromiso ético, con la meta de contribuir al desarrollo personal, la construcción y afianzamiento del tejido social, la búsqueda continua del desarrollo económico-empresarial sostenible, y el cuidado y protección del ambiente y de las especies vivas (p.17).

Sobre el asunto, la competencia representa la capacidad de realizar un buen desempeño en contextos auténticos y complejos, al basarse en la integración de conocimientos, habilidades y actitudes.

Aunado a esto, Tobón (2009) expone que *saber conocer* es poner en acción un conjunto de herramientas para procesar la información de forma significativa congruente con las posibilidades particulares, las capacidades y los requerimientos de unas circunstancias; *saber hacer* es actuar con respecto a la realización de una actividad, considerando la planeación; *saber ser* es articular múltiples contenidos afectivo-motivacionales que se caracterizan por la construcción de la identidad personal, la conciencia y control del proceso actitudinal en la realización de una tarea.

Ante lo planteado, la competencia incluye aspectos conceptuales, procedimentales y actitudinales, definidos sobre la acción laboral, es decir, integra conocimientos, procedimientos y actitudes, componentes coordinados sobre la acción de una tarea a realizar.

Por su parte, Argudín (2008) expone que la competencia es “el conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea” (p. 12).

Con base en lo anterior, cabe resaltar que la competencia es una característica personal que ha demostrado tener una relación con el desempeño laboral. Además, se relaciona con una capacidad movilizada para responder a situaciones cambiantes del entorno de trabajo; en ella puede observarse con frecuencia resultados de alto impacto en personas cuyo rendimiento es superior.

De igual manera, el Instituto de Tecnologías Educativas (2010), en el glosario del Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (2008), puntualiza que una competencia es la capacidad de aplicar los resultados del aprendizaje en un determinado contexto (educación, trabajo, desarrollo personal o profesional). En tal sentido plantea que: “una competencia no está limitada a elementos cognitivos (uso de la teoría, conceptos o conocimiento implícito), además abarca aspectos funcionales (habilidades técnicas), atributos interpersonales (habilidades sociales u organizativas) y valores éticos” (p. 6).

En este marco, es necesario formar personas competentes y con disposición para aprender, con el propósito fundamental de formar futuros profesionales con un alto grado de compromiso y responsabilidad. También, es importante tener presente que uno de los indicadores fundamentales de las competencias lo representan los conocimientos del pasante y que de la apropiada aplicación de estos dependerá su efectiva actuación en el entorno laboral.

Conocimientos

Se refieren a los aspectos de tipo conceptual que el alumno posee que le permitirán atender un amplio espectro de áreas de aplicación y tipo de problemas con una orientación práctica, acorde a las necesidades del medio actual y emergente. Deben poseer, además, la flexibilidad suficiente que permita al futuro profesional adecuarse rápidamente al cambio continuo de su entorno y a la posible evolución de la profesión.

Cabe destacar que en la determinación de los conocimientos es trascendental tener presente las características y necesidades de la práctica profesional del futuro egresado universitario. Al respecto, la práctica profesional representa el conjunto de tareas propias de un tipo particular de ocupación, cuyos principios son susceptibles de enseñanza teórica, que se ejecuta con cierto grado de complejidad en un determinado contexto de la actividad humana y conforma un trabajo de relevancia social y económica. Según Alles (2009), “el conocimiento es la información que una persona posee sobre áreas específicas” (p.240).

Sobre el asunto, Landeau (2007) expone que:

El conocimiento es un conjunto de información que posee el ser humano, tanto sobre el escenario que lo rodea, como de sí mismo, valiéndose de los sentidos y de la reflexión para obtenerlo; luego lo utiliza como material para divisar las características de los objetos que se encuentran en su entorno, empleando, generalmente, la observación (p. 1).

Atendiendo las consideraciones anteriores, es necesario destacar la definición planteada por la Comisión Europea (2006), citado por Bohlinger (2008): “por conocimiento se entiende el resultado de la asimilación de información gracias al aprendizaje. Se refiere al acervo de hechos, principios, teorías y prácticas relacionados con un campo de estudio o de trabajo concreto” (p. 106).

Dentro de este orden de ideas, el mismo autor manifiesta que, en concordancia a la formación profesional, los conocimientos se relacionan concisamente con la carrera u ocupación profesional seleccionada. Asimismo, parten desde los cursos básicos que resultan comunes a dos o más carreras adyacentes, pasando por cursos específicos propios de la profesión, incluso aquellos otros de orientación.

Con base en lo expuesto en los párrafos anteriores, puede expresarse que el conocimiento se ha transformado en el recurso de gran importancia desde la perspectiva económica, al considerar que su adecuada aplicación en las actividades incidirá en la obtención de resultados positivos en pro de sociedad y el mercado laboral.

Habilidades

Aparte de los conocimientos, es preciso desarrollar y potenciar en el alumno las capacidades, aptitudes o habilidades que le den la oportunidad de lograr un desempeño eficiente en su práctica profesional. Todos los individuos poseen fortalezas y debilida-

des en términos de las habilidades, que los hacen superiores o inferiores a otros en el desempeño de ciertas tareas o actividades. En tal sentido, el Instituto de Tecnologías Educativas (2010), en el glosario del Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (2008), define habilidad como “la capacidad de realizar tareas y solucionar problemas” (p. 6).

En este contexto, Robbins (2004) argumenta que:

La habilidad se refiere a la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo. Es una valoración actualizada de lo que uno puede hacer. Las habilidades generales de un individuo están compuestas por dos grupos de factores: habilidades intelectuales y físicas (p.40).

El mismo autor indica que es primordial hacer la clasificación de las habilidades según las labores, actividades o tareas que va a realizar un individuo. A este respecto, las habilidades intelectuales son aquellas que se requieren para realizar actividades mentales. Existen siete dimensiones como elementos de las habilidades intelectuales, entre ellas: la aptitud numérica, comprensión verbal, velocidad de percepción, razonamiento inductivo, razonamiento deductivo, visualización espacial y memoria. Para Alles (2009) “la habilidad se refiere a la capacidad de desempeñar adecuadamente ciertas tareas físicas o mentales” (p. 241).

Es notable destacar que la universidad se encarga de formar a los estudiantes, de transmitirles conocimientos, pero solo poniendo en práctica esos conocimientos se sabrá verdaderamente la capacidad que posee el estudiante para realizar un trabajo y es precisamente con esa práctica que adquiere habilidades para llevarlo a cabo con éxito. Las habilidades dependen de las acciones, de los conocimientos y hábitos, y en el caso de la práctica profesional es importante que el pasante tenga ciertas destrezas, tanto cognitivas y en algunos casos físicas para cumplir con una tarea.

Actitudes

El desempeño del alumno en el desarrollo de la práctica profesional, no podría darse de forma óptima si éste sólo contara con conocimientos y habilidades; también es necesario proporcionarle orientación para su conducta, por medio del reforzamiento y adquisición de valores y actitudes dirigidos al beneficio de la sociedad, de su contexto y de él mismo como persona; propiciar que utilice con eficiencia los recursos.

Para Robbins (2004), las actitudes representan juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre personas, objetos o acontecimientos. Asimismo, revelan la opinión de quien habla acerca de algo. De igual manera, “las actitudes no representan lo mismo que los valores, pero se relacionan, lo que se comprende si atendemos a los tres componentes de una actitud: cognición, afecto y comportamiento” (p. 71).

Consideración lo antes expuesto, es importante tener conocimiento y saber transferirlo, también es primordial el aspecto actitudinal que se pone en práctica en el proceso de formación y en el desarrollo de tareas o del trabajo en equipo, porque esto origina y promueve un ambiente laboral en el que se manifiestan aspectos culturales y sociales en la interrelación inter e intrapersonal y esto hace competente al alumno, facilitándole resolver problemas.

Por su parte, Davis y Newstrom (2003) establecen que las actitudes son sentimientos y creencias que determinan en gran parte la manera en que los trabajadores perciben su entorno, su responsabilidad con las acciones que se desean y en última instancia, su comportamiento. Las actitudes constituyen un conjunto mental que influye la forma de percibir algo. Las actitudes tienen efectos en la manera de ver y juzgar el entorno laboral.

Cabe resaltar que el pasante debe tener una actitud positiva al momento de realizar su práctica profesional, ya que dependiendo de su actuación, su comportamiento y la disposición que tenga para realizar una tarea, incidirá en el resultado de la misma. La actitud positiva y la mejor disposición son características fundamentales que le ayudarán a desarrollar de mejor manera las actividades.

2. Metodología

El estudio se basó en una metodología descriptiva, porque el propósito del investigador consistió en describir situaciones, eventos y hechos. Con referencia a lo señalado, Hernández, Fernández y Baptista (2006) argumentan que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p.102).

Por otra parte, la investigación fue de campo, porque se llevó a cabo observando al grupo o fenómeno estudiado en su ambiente natural; es decir, se obtuvieron los datos directamente de una situación real, como es el caso de los pasantes de la carrera de Electrónica del Colegio Universitario Dr. Rafael Belloso Chacín y del Instituto Universitario de Tecnología Readic-Unir del estado Zulia, específicamente en la ciudad de Maracaibo.

En este sentido, Tamayo y Tamayo (2003) señala que “la investigación es de campo, cuando los datos se recogen directamente de la realidad, los cuales denominamos primarios, su valor radica en que permitan cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, los cuales facilitan su revisión o modificación en caso de surgir dudas” (p.110).

El diseño de la presente investigación se clasifica como un estudio no experimental, referido a los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.205).

Por otra parte, en el estudio se realizó una sola medición de la variable objeto de estudio en un momento dado, lo cual “corresponde al diseño transeccional o transversal, en los que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.208).

Es importante señalar que la población objeto de estudio para esta investigación se considera finita, accesible y representa un censo poblacional, debido a que la misma estuvo conformada por una muestra intencional o universo de treinta (30) docentes pertenecientes a la carrera de Electrónica del Colegio Universitario Dr. Rafael Belloso Chacín y del Instituto Universitario de Tecnología Readic-Unir de la ciudad de Maracaibo con unas características propias definidas a través de sus áreas de desarrollo y quienes constituyeron las unidades de información accesibles al estudio.

El instrumento estructurado para medir el objeto de estudio, estuvo elaborado por un conjunto de reactivos en forma de afirmaciones o juicios, contruidos con base al criterio de la escala Likert, ajustada a los objetivos de la investigación, constituyéndose con cuatro alternativas de respuesta: siempre, casi siempre, casi nunca y nunca, con puntuación descendente de 4 a 1, en el sentido que elijan sólo una de las alternativas de respuesta de la escala.

La confiabilidad del instrumento se obtuvo por medio de los valores que se alcanzan en la aplicación de una prueba compuesta por un estimado de dieciocho (18) personas al azar, con características similares, entre docentes en la carrera seleccionada para la presente investigación. Luego de la aplicación de la prueba piloto, se empleó la fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach, para determinar el grado de confiabilidad arrojado por el cuestionario. En consecuencia, al proceder a operacionalizar la fórmula de los resultados de la prueba piloto dirigida a los docentes de la carrera de Electrónica para medir la variable Práctica Profesional, esta arrojó el resultado de $r_{tt} = 0.88$, indicando que el cuestionario tuvo un buen nivel de confiabilidad para ser aplicado y así obtener la información necesaria.

Al respecto, con el objeto de medir los resultados que se obtuvieron a través del análisis de la variable Práctica Profesional, así como dimensiones e indicadores, se consideró el siguiente baremo (ver Cuadro 1).

Cuadro 1
Baremo para la medición de la variable práctica profesional

Categoría	Rango
Muy desarrollado	$3.40 \leq x \leq 4$
Desarrollado	$2.80 \leq x < 3.40$
Medianamente desarrollado	$2.20 \leq x < 2.80$
Poco desarrollado	$1.60 \leq x < 2.20$
No desarrollado	$1 \leq x < 1.60$

Fuente: Abreu (2014).

3. Análisis y discusión de los resultados

En cuanto al análisis, fue llevado a cabo interpretando cada una de las respuestas derivadas de la aplicación del instrumento de recolección de información a la población objeto de estudio. Pudiendo observar los indicadores en las tablas de frecuencias, así como la media aritmética. Al mismo tiempo, se pronuncia la opinión del investigador soportado por las bases teóricas, las cuales, finalmente, condujeron a la elaboración de conclusiones de la investigación con el propósito de suministrar información científica sobre la variable estudiada.

Dimensión: Competencias de los estudiantes

En esta sección se presentan los resultados arrojados con la medición de la dimensión competencias de los estudiantes, así como de los indicadores conocimientos, habilidades y actitudes de los alumnos. A continuación se describen en las siguientes tablas los valores obtenidos para cada caso, previamente analizando los resultados para luego realizar las discusiones oportunas.

En la Tabla 1 se muestran los resultados vinculados con el indicador conocimientos; este fue medido considerando las necesidades, el cúmulo de información y la estructura conceptual de la práctica profesional. Se evidencia que el 64.44% de las personas encuestadas se inclinaron por la opción siempre, indicando que las conductas de evaluación son medidas por los conocimientos, estos constituyen el cúmulo de información necesaria para desarrollar actividades, tareas o trabajos en el ejercicio de las pasantías, 33.33% eligió casi siempre y 2.23% casi nunca. Ahora bien, la media aritmética del indicador es 3.62 lo que indica que está ubicada en el rango de muy desarrollado en relación al baremo establecido (Ver Tabla 1).

Tabla 1
Conocimientos

Alternativa	Ponderación	Fr	%Fr
Siempre	4	58	64.44
Casi siempre	3	30	33.33
Casi nunca	2	2	2.23
Nunca	1	0	0
Media		3.62	

Fuente: Abreu (2014).

Seguidamente, la Tabla 2 corresponde al indicador habilidades, el cual fue medido contemplando el desempeño eficiente, capacidad técnica y la habilidad intelectual para desarrollar las pasantías. Se observa que el 64.45% de los encuestados eligieron la alternativa casi siempre, siendo la más predominante y reflejando que las conductas de evaluación se valoran a través de las habilidades con las que cuenta el pasante, éstas se reflejan en las destrezas que posee el mismo, logrando desarrollar actividades o tareas designadas y obteniendo soluciones. Consecutivamente, el 35.55% de los sujetos optó por la alternativa siempre. El valor de la media aritmética del indicador fue 3.35, esto lo fija en la categoría de desarrollado de acuerdo con el baremo (Ver Tabla 2).

Tabla 2
Habilidades

Alternativa	Ponderación	Fr	%Fr
Siempre	4	32	35.55
Casi siempre	3	58	64.45
Casi nunca	2	0	0
Nunca	1	0	0
Media		3.35	

Fuente: Abreu (2014).

Finalmente, en la Tabla 3 del indicador actitudes, el cual fue medido a través de la conducta, actitud positiva y sentido de compromiso, se observa que el 51.11% de la población encuestada eligió la alternativa siempre expresando que las conductas de evaluación se vinculan con las actitudes del pasante y éstas reflejan los valores, el grado de compromiso y el comportamiento que debe tener al momento de realizar la práctica profesional, así pues un 47.78% seleccionó casi siempre y, por último, el 1.11% casi nunca. La media obtenida para este indicador es de 3.49 y lo ubica en la categoría de muy desarrollado, según el baremo (Ver Tabla 3).

Tabla 3
Actitudes

Alternativa	Ponderación	Fr	%Fr
Siempre	4	46	51.11
Casi siempre	3	43	47.78
Casi nunca	2	1	1.11
Nunca	1	0	0
Media		3.49	

Fuente: Abreu (2014).

Analizados los resultados en función de los porcentajes de las frecuencias y de las medias aritméticas de los puntajes correspondientes a cada uno de los indicadores calculadas mediante la estadística descriptiva y, por otro lado determinados los promedios para las dimensiones y la variable objeto de estudio, con la finalidad de obtener el soporte estadístico pertinente para efectuar la confrontación de los resultados obtenidos con las teorías que sustentaron la investigación para así darle respuesta a cada uno de los objetivos específicos establecidos en el trabajo (Ver Tabla 4).

Tabla 4
Distribución de medias aritméticas de la variable, dimensión e indicadores

Variable	Práctica Profesional		
Dimensión	Competencias de los estudiantes		
Indicadores	Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Media aritmética de de indicadores	3.62	3.35	3.49
Media aritmética de dimensión	3.48		

Fuente: Abreu (2014).

En relación con las competencias de los estudiantes, en la Tabla 4 se aprecia que el indicador conocimientos presenta una media aritmética de 3.62 y se ubica en la categoría de muy desarrollado, según el baremo diseñado. Sobre el asunto, para la validación de los planteamientos, apunta Alles (2009), el conocimiento es la información que una persona posee sobre áreas específicas y es necesario para el desarrollo profesional del futuro egresado.

Al respecto, según el valor promedio, se infiere que en el programa de prácticas profesionales tienen presente que en la determinación de los conocimientos es importante tener en cuenta las características y necesidades del medio actual y emergente, pues esto le permitirá al futuro profesional adecuarse rápidamente al cambio continuo de su entorno y a la posible evolución de la profesión.

En la misma tabla, también puede observarse que la media aritmética del indicador habilidades se sitúa en la categoría de desarrollado, acorde al baremo en razón del valor obtenido de la media aritmética de 3.35. Verificando, según Robbins (2004), argumenta que la habilidad se refiere a la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo y es una valoración actualizada de lo que uno puede hacer.

En síntesis, de acuerdo con el valor promedio arrojado, las habilidades de los pasantes comprende el extenso espectro de las características individuales, en las que se incluyen los factores intelectuales como las habilidades numéricas, verbales, espaciales y similares. Esto quiere decir que los estudiantes cuentan con la destreza suficiente para desarrollar trabajos o tareas intelectuales y físicas. Pero, es importante fortalecer aún más este componente, por lo que debe tratarse con mayor atención.

Se observa en la Tabla 4, que el indicador actitudes arrojó un resultado de la media aritmética de 3.49, situándolo en la catego-

ría de muy desarrollado en atención al baremo diseñado. Para soportar los planteamientos, esto coincide con lo expresado por Davis y Newstrom (2003), quienes establecen que las actitudes son los sentimientos y las creencias que determinan, en gran parte, la forma cómo las personas perciben su ambiente, su compromiso con las acciones y, en última instancia, su comportamiento. Así se ha verificado, en función del valor promedio obtenido, que los pasantes poseen cualidades propicias, capaces de facilitar el desarrollo de su práctica profesional de la manera más eficiente.

Ahora bien, para darle respuesta al objetivo de la investigación, se analiza la media aritmética de la dimensión competencias de los estudiantes, la cual obtuvo un valor de 3.48; lo que indica que la misma según el baremo se encuentra en una categoría de muy desarrollada, por lo que se concluye que dichas competencias están bien identificadas, sobre todo los conocimientos.

Conclusiones

Las competencias de los estudiantes en la práctica profesional de la carrera de electrónica apuntan principalmente al análisis de los conocimientos adquiridos por parte de los alumnos y de los logros que se obtienen mediante la aplicación de estos, como también se alude a las habilidades profesionales empleadas por los pasantes para interrelacionarse con las funciones de las personas que están en la palestra instruccional, social y empresarial.

El programa de prácticas profesionales tiene presente que en la determinación de los conocimientos por parte de los estudiantes, es importante tener en cuenta las características y necesidades del medio actual y emergente, pues esto le permitirá al futuro profesional adecuarse rápidamente al cambio continuo de su entorno y a la posible evolución de la profesión. Se infiere que los conocimientos representan el aspecto más notorio porque engloban el aspecto conceptual que permiten atender el amplio margen de las áreas de aplicación y modos de problemas con una orientación práctica en función de las necesidades del entorno globalizante actual.

Las habilidades de los pasantes comprenden el extenso espectro de las características individuales, en las que se incluyen los factores intelectuales como las habilidades numéricas, verbales, espaciales y similares. Esto quiere decir que, los estudiantes cuentan con la destreza suficiente para desarrollar trabajos o ta-

reas intelectuales y físicas, pero es importante fortalecer aún más este componente, por lo cual debe tratarse con mayor atención.

En relación con las actitudes, éstas son eje fundamental porque representan los sentimientos y las creencias que poseen los estudiantes, determinan la forma en que ellos perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y su comportamiento. Así se ha constatado considerando los resultados obtenidos y se infiere que los pasantes poseen cualidades propicias que le facilitan el desarrollo de las tareas, labores o trabajos de la manera más eficiente cuando efectúan sus pasantías.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2009). *Nuevo Enfoque. Diccionario de Preguntas. La Trilogía*. Tomo III. Ediciones Granica. Buenos Aires, Argentina.
- Argudín, Y. (2008). *Educación Basada en Competencias*. Editorial Trillas. México.
- Bohlinger, S. (2008). Las Competencias: Elemento Básico del Marco Europeo de Cualificaciones. *Revista Europea de Formación Profesional* N° 42/43-2007/3-2008/1. Disponible en: http://www.oei.es/pdf2/revista_cedefop_42_43_es.pdf. Bruselas.
- Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (Cedefop). (2008). Grecia.
- Davis, K y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (11ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Fernández, A. (2004). *Universidad y Currículo en Venezuela: Hacia el Tercer Milenio*. Comisión de Estudios de Postgrado. Facultad de Humanidades y Educación. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Gómez, C. (2006). *Proyectos Factibles., Planificación, Formulación y Ejecución*. Venezuela: Prográfica.
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.). México: McGraw Hill.
- Instituto de Tecnologías Educativas (2010). *Habilidades y Competencias del Siglo XXI para los Aprendices del Nuevo Milenio en los Países de la OCDE*. Disponible en: http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf. España.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Alfa.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México: Prentice Hall.

- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (4ª ed.). México: Editorial Limusa.
- Tobón, S. (2009). *Formación Basada en Competencias*. Colombia: ECOE.
- Tobón, S. (2007). El Enfoque Complejo de las Competencias y el Diseño Curricular por Ciclos Propedéuticos. *Acción Pedagógica* N° 16. Disponible en: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17292/2/articulo2.pdf>.



Habilidades investigativas desde una perspectiva teórica

Jean Ferrer*

Resumen

El presente artículo está dirigido a estudiantes o profesionales para que adquieran habilidades básicas en investigación, partiendo desde una perspectiva teórica. Se tomaron en cuenta para la investigación bibliográfica los postulados de Guanipa (2010), Martínez (2007), Santrock (2002), Riso (2010), entre otros. La misma es de tipo documental. Se concluye en que es necesario considerar las distintas habilidades para abocarse al proceso investigativo, dando respuesta a un cúmulo de situaciones que surgen del contexto social y las necesidades básicas del país, siendo en primer término el aporte científico que dé respuesta a una población determinada, por lo que aplicar el pensamiento crítico rompe desde ya un esquema memorístico, de modo que se inicie globalmente un conocimiento hacia un nuevo investigador donde sea autosuficiente para construir sus propios procesos de aprendizajes.

Palabras clave: habilidades investigativas, pensamiento flexible, paradigma.

* Doctoren Ciencias de la Educación (URBE). Magister Scientiarum en Educación: Mención Planificación Educativa (LUZ). Licenciado en Educación: Básica Integral (LUZ). T.S.U. en Informática (IUTPEC). Profesor Agregado a Tempo Convencional en la UJGH. Docente en la U.E. Cristo Rey. Correos electrónicos: jean.ferrer@ujgh.edu.ve, jeanferrer2004@hotmail.com

Research Abilities from a Theoretical Perspective

Abstract

This article is directed to students or professionals to help them acquire basic abilities in research, starting from a theoretical perspective. For bibliographic research, the postulates of Guanipa (2010), Martínez (2007), Santrock (2002) and Riso (2010), among others, were taken into account. The study is of the documentary type. Conclusions are that it is necessary to consider different abilities in order to focus on the research process, responding to a heap of situations that arise from the social context and basic needs of the country. In first place is the scientific contribution that responds to a certain population. Therefore, applying critical thinking breaks from here on out with a learn-by-rote scheme, so that globally, it initiates knowledge pointed toward a new researcher who is self-sufficient in constructing his or her own learning processes.

Key words: research abilities, flexible thought, paradigm.

Introducción

Como fenómeno de este nuevo siglo, la globalización ha permitido que gran parte de las personas se ajuste a los cambios que ésta ha determinado, los cuales hacen referencia a la adaptación de nuevos contextos en: lo laboral, convivencia familiar, formas de estudio, conocimiento de la información al instante, entre otros elementos innovadores y convenientes.

Por tanto, para alcanzar los beneficios que a su devenir corresponde (la globalización), es preciso que los países, en pleno desarrollo en el nivel político y educativo, busquen emerger de su masa poblacional individuos que construyan nuevas ideas y acciones nacidas desde un conocimiento lógico y práctico, basados en las necesidades propias de una comunidad o localidad en particular.

Con base en lo anterior, generar habilidades para la investigación, de manera directa o indirecta, creará una comprensión y conciencia que contribuiría a pensar que el conocimiento es un fruto de saberes para alcanzar el éxito y el entendimiento del desarrollo del ser humano. En este sentido, para lograr esta construcción es necesario estar comprometido con vocación y convicción hacia la investigación, de forma tal que se alcance un aprendizaje eficaz para el logro de habilidades individuales y/o grupales.

les, en un contexto donde subyacen los fundamentos epistémicos del quehacer social.

En este marco de ideas, cuando se hace investigación es necesario que se adquieran unas características o cualidades para llevar a cabo conocimiento científico que responda a las necesidades básicas de una sociedad, por lo cual centrar su atención en las principales teorías o modelos que sustentan toda investigación, permitirá conocer, de una manera u otra, el sentido y paradigma al cual está sujeta.

Partiendo de esas características o cualidades, el objetivo de este artículo es que el individuo se inicie o emprenda en el campo de la investigación, por lo que debe cumplir con ciertas habilidades o competencias que le permitan aprender hacer la misma, por tanto, para comprender cómo hacerlo, sólo hay que dejarse llevar técnicamente por dos momentos necesariamente constituidos: en primer lugar, conocer todo lo concerniente a las habilidades como: investigativas, del discurso (proceso hermenéutico y dialéctico), tener un estilo de pensamiento flexible para el análisis e interpretación de la situación a describir y sobre todo en qué paradigma se desarrollará la investigación; en segundo momento, conocer cómo hacer teoría o modelo teórico. Puede pensarse que al conocer todos estos pasos podrá hacerse una investigación acorde a las exigencias del contexto social y al paradigma de la globalización.

1. Fundamentación teórica

A partir de este momento, se definen los aportes teóricos fundamentados en autores como Machado (2009), Moreno (2005), Paúl (2008), entre otros.

1.1. Las habilidades investigativas

Todo individuo tiene habilidades propias y va desarrollando elementos que conducen a destrezas en particular, a medida de su crecimiento. Una de estas habilidades es su capacidad para la reflexión, análisis y/o interpretación de fenómenos o casos que lo ayudan a comprender el mundo.

En palabras de García (2004), citado por Machado (2009), son las acciones dominadas para la planificación, ejecución, valoración y comunicación de los resultados producto del proceso de solución de problemas científicos. Se trata de un conjunto de habilidades

que, por su grado de generalización, le permiten al profesional en formación desplegar su potencial de desarrollo científico.

No cabe duda que su vinculación con la investigación está configurada en el quehacer científico, por lo cual, la razón de ser del que se forme como investigador, es desarrollar un cúmulo de habilidades que irán creciendo en su perfil profesional, como también lo afirma Pérez (1999), citado por Machado (2009), al inferir que representan el dominio de acciones (psíquicas y prácticas), capaces de permitir la regulación racional de la actividad, con ayuda de los conocimientos y hábitos que el sujeto posee para ir a la búsqueda del problema y a la solución del mismo por la vía de la indagación científica.

Esta interpretación sugiere que el conocimiento es la fase más importante para los procesos investigativos que requieren de reflexión y análisis, por lo cual, desarrollar la misma permitirá nociones globales y sistemáticas de diferentes temas de interés, logrando desplegar las competencias necesarias, tanto desde el punto de vista profesional como personal. En este sentido, cuando se adquiere una habilidad, se conoce, aprende y crean niveles de abstracción mayor, lo cual en conjunto forman una habilidad superior que hace del proceso investigativo una habilidad innata.

No obstante, como proceso hacia la investigación, la reflexión y el análisis permite emprender la habilidad investigativa en todas las ciencias, disciplinas o asignaturas y más aún cuando las necesidades de investigación responden a un sin número de ciencias. Dentro de esta perspectiva, Guanipa (2010, p. 48), plantea: “quíerese o no, la mayoría de las ciencias y las disciplinas siguen teniendo como preocupación básica la formulación de un método de carácter universal que pueda sustituir la habilidad personal para investigar”. Visto de esta forma, la necesidad es global, pero se requiere afianzar dicha habilidad en las ciencias sociales, al ser preciso la generación de cambios, a fin de facilitar procesos para el desarrollo intelectual; en este sentido, el proceso de pensamiento constituye la fase, en primer lugar, a la cual debe estar sujeto el investigador.

Siguiendo el mismo orden de ideas, López (2011) manifiesta que las habilidades investigativas (instrumentales, de pensamiento, procedimentales, de construcción conceptual, de construcción metodológica y metacognitiva), se constituyen en una herramienta para un mejor desempeño del individuo, llevándolo hacia la formación de una cultura investigativa.

Por su parte, Moreno (2005) expone que:

Es un conjunto de habilidades de diversa naturaleza, que empiezan a desarrollarse desde antes de que el individuo tenga acceso a procesos sistemáticos de formación para la investigación, que en su mayoría no se desarrollan sólo para posibilitar la realización de las tareas propias de la investigación, pero que han sido detectadas por los formadores como habilidades cuyo desarrollo, en el investigador en formación o en sus funciones, es una contribución fundamental para potenciar que éste pueda realizar investigación de buena calidad (p. 527).

No cabe duda que es importante desarrollar las habilidades para la investigación, por tanto, sumirse en la misma es una tarea de compromiso, es aquí donde el individuo es el eje fundamental, considerado desde cualquier contexto político, social, educativo, cultural, entre otros, o disciplinas como matemática, química, física, respectivamente; por lo que pueden emplearse propuestas de investigación que conlleven a la crítica y a la razón de elementos primordiales para su comprensión, siendo éstas de gran aporte al desarrollo de un país.

Es necesario, entonces, conocer cuáles son las habilidades que se requieren para establecer una competencia o perfil necesario en investigación, en palabras de Moreno (2005), menciona siete perfiles para desarrollar las habilidades investigativas como son: percepción, instrumentales, pensamiento, construcción conceptual, construcción metodológica, construcción social del conocimiento y metacognitivas. Para el caso específico de esta investigación, se tomarán en cuenta cinco habilidades, articuladas con el propósito en el que el investigador debe emergerse, de manera que se vaya formando en el campo de la investigación.

La primera corresponde a las **habilidades de percepción**, permiten percibir los procesos de conocimiento para recibir o extraer información del contexto, siendo ésta la habilidad de acercamiento a la investigación, por lo que implica un proceso cognitivo que se activa de manera natural en la etapa evolutiva del hombre, de forma tal que debe apropiarse, asumiendo un compromiso especial para su formación profesional.

En esta habilidad convergen tres indicadores para definir el comienzo de una etapa investigativa. Tanto la sensibilidad a los fenómenos, la amplitud de percepción y la percepción selectiva residen su argumento en el empirismo, al considerar que la misma como corriente analiza los fenómenos sociales, con base en el

contexto interno y externo, utilizando información proveniente de la propia experiencia y/o observaciones que a lo largo de la vida desarrolla el individuo. En palabras de Barrera (2011), “el conocimiento arranca de una percepción sensible, por lo que queda registrado de alguna manera”; de igual forma, afirma: “lo que llega al intelecto primero tiene que ver con los sentidos, pues, careciendo de sensación, no sería posible ni aprender ni comprender”.

Queda sujeto que la sensibilidad y la ampliación a la percepción de los fenómenos radica en el modo propio del investigador, pues, su conocimiento y la comprensión estarán subyugados a su madurez cognitiva, haciendo posible captar las diversas necesidades, desde su contexto social; es decir, de no conocer o adentrarse en el contexto físico de lo que se desea investigar se estaría navegando sin rumbo, por lo que lo primordial es definir el espacio o los sujetos de estudios que requiere el investigador para construir los aportes necesarios al mismo.

Las **habilidades instrumentales** representan, en su conjunto, una especie de plataformas base, conformadas por ciertos procesos cognitivos que una persona aprende a asentar en funciones, con determinadas características, en respuesta a los objetivos que pretende alcanzar; así como por los correspondientes desempeños (acciones u operaciones). El desarrollo de las habilidades designadas como instrumentales es condición para facilitar prácticamente todos los demás aprendizajes del ser humano, lo cual incluye una variedad de métodos y técnicas que hacen de esta habilidad la guía fácil hacia la obtención de los resultados esperados.

En consecuencia, el investigador, dentro de todo su devenir formativo en los diferentes niveles de estudio, debe alcanzar y poner en práctica una serie de competencias lingüísticas. Fernández (2007) hace referencia a que la competencia lingüística se puede definir como:

La capacidad de interpretar y de emitir mensajes, saber conversar, escuchar, expresarse oralmente, por escrito y a través de lenguajes audiovisuales, utilizando el propio cuerpo y las TIC, y se relaciona con la gestión de diversas lenguas y con un uso adecuado de diferentes tipos de textos, en diferentes soportes y teniendo en cuenta sus distintas funciones” (529).

Ciertamente, en el desarrollo académico de los diferentes niveles educativos, el individuo debe haber desarrollado de forma innata esta habilidad y, en consecuencia, generar procesos de cambios importantes en el discurso, tanto oral como escrito, de acuerdo

con su nivel académico, por tanto, el dominio de las operaciones cognitivas debe estar en la capacidad de desarrollar seis procesos que han marcado su educación como es el caso del conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación, todas descritas en la taxonomía de Bloom (1956), clasificación que se realizó sujeta a tres objetivos educativos: cognitivo, afectivo y psicomotor. Para el caso de esta investigación, se hablará del campo cognitivo, la cual se describe de la siguiente manera:

- El *conocimiento* implica hechos específicos y discernimientos de formas y medios de tratar con los mismos, partiendo desde lo universal y de las abstracciones específicas de un determinado campo del saber.
- La *comprensión* concierne al sujeto cuando hace suyo aquello que ha aprendido y esto lo demuestra, es capaz de presentar la información de otra manera y la transforma, encontrando relaciones con otra información, se asocia a otro hecho y se determinan las posibles causas y consecuencias.
- En la *aplicación* el investigador supone la capacidad de utilizar todo el conocimiento que ha aprendido, empleando destrezas adquiridas a nuevos fenómenos que se van presentando, de tal forma que la información recibida en situaciones nuevas puedan resolver problemas.
- Para el *análisis* involucra la división de un todo en sus partes y la percepción del significado de las mismas en relación con el conjunto, logrando así la comprensión de elementos y relaciones.
- Haciendo referencia a la *síntesis*, el investigador o sujeto puede estar en la capacidad de crear, integrar, combinar ideas, planear y proponer nuevas maneras de hacer en la producción de una comunicación, derivando una serie de relaciones abstractas.
- Por último, la *evaluación* emite juicios respecto a una crítica entre hechos, lo cual se evidencia en juicios internos y externos.

Las **habilidades de construcción conceptual**, se refieren a la destreza de apropiar y reconstruir las ideas de otros, generarlas, organizar lógicamente, exponer y defender pensamientos, problematizar, desentrañar y elaborar semánticamente un objeto de estudio, y realizar una síntesis conceptual creativa, según los planteamientos de Moreno (2005).

La construcción teórica propia del sujeto parte desde el plano de la fundamentación epistemológica, pues, ligada a las habilidades instrumentales, hace que se cimienten ideas. En palabras de Méndez (2003), la epistemología representa aquellas proposiciones o argumentos que expresan principios, fundamentos, supuestos, o tesis primarias a partir de las cuales se construye toda una red conceptual o teórica que explican la concepción de la realidad, conocimiento científico o valores de la ciencia.

Siguiendo esta misma línea, el referido autor deriva que el fundamento epistemológico se manifiesta en tres momentos: ontológico, gnoseológico y axiológico. El primero (ontológico) orienta argumentos que explican la realidad como concepción primaria para justificar una amplia visión del mundo. El segundo (gnoseológico) determina los criterios de veracidad, originando conocimiento científico y, por último, (axiológico), se refiere a los principios que explican la concepción valorativa de la ciencia.

En este sentido, apropiar y reconstruir las ideas de otro y realizar síntesis conceptual creativa, son habilidades que se estimulan en el mismo momento cuando se leen libros o textos, siendo esta fase de la que todo investigador se apropia, para construir o reconstruir nuevas ideas, incorporando comprensivamente referentes teóricos; para ello, el individuo, ajustado a sus costumbres de estudio, puede tomar nota de las ideas principales de los diferentes autores que consulta, ordenarlas y establecer negativa o positivamente criterios propios que le permitan el desarrollo de una nueva postura teórica conceptual, sin alterar arbitrariamente el origen o criterio del autor.

Las habilidades de construcción metodológica representan las orientadas a construir el método de investigación, hacer pertinente el conocimiento, lo observable y diseñar procedimientos e instrumentos para buscar, recuperar y/o generar información. Debe hacerse énfasis ante la función principal de la búsqueda, al considerar que se relaciona directamente, por un lado, con la fuente de selección de información a consultar y, por otro, en la manera cómo se van a sistematizar los resultados estudiados.

No obstante, el proceso de la sistematización juega un papel importante en esta habilidad, tal como lo expresa Barrera (2011), al referir que la sistematización se orienta hacia un conocimiento que se tiene, en el contexto, en la experiencia y en los protagonistas, pero del cual todavía no se ha hecho suficiente abstracción a fin de formalizarlo para que otros lo conozcan.

En cuanto a las **habilidades de construcción social del conocimiento**, permiten trabajar en grupo, socializar el proceso de construcción del conocimiento y comunicarlo, todo esto con la finalidad de propiciar acuerdos de participación, propiciando la destreza para la organización e interacción de trabajos. En tal sentido, Salcido (2003) manifiesta que la *socialización del conocimiento está basada en un proceso complejo de influencias, ambientes culturales, condiciones positivas y negativas, entre otros; en medio de esa complejidad, el individuo en su interacción social construye su propio conocimiento y lo comparte con otras personas en la colectividad. Se requiere entonces que el investigador se apoye en sus pares y cuando se esté ante interrogantes que no sean fáciles de aclarar, busque profesionales de las distintas disciplinas que impulsen la discusión de tópicos, a fin de aclarar el panorama de investigación.*

Habilidades en la narración

Como aporte a las habilidades investigativas, la narración de la situación problemática es la orientación que el investigador le ofrece al lector, sustentado en un precedente en el tiempo y el espacio, es decir, con las suposiciones se van situando los conocimientos de todo el parte teórico. Al respecto, Guanipa (2010, p. 53) infiere que “en la narración, la articulación de los tiempos verbales, los marcadores temporales, espaciales y los conectores causales y finales sirven para dar cohesión al discurso señalando las distintas fases del mismo”. Planteado desde este punto de vista, al cual hace referencia la autora, la narración es la interacción entre el locutor y el lector para darle sentido a sus aportes planteados, conduciendo esto a la comprensión de toda su teoría.

Se debe tener seguridad para plasmar una interpretación necesaria capaz de lograr los objetivos propuestos por el investigador, haciendo énfasis en que lo construido teóricamente sea de gran relevancia e interés social. En este sentido, la autora antes citada expresa que la labor de escribir en esta fase de la investigación debe ser apropiada, rigurosa y certera, cuidando la organización textual, discursiva y teórica, ello conlleva a una necesaria configuración del texto escrito con el propósito de aportar a los lectores la orientación necesaria para la interpretación de los contenidos. Como derivación de la organización del discurso empleado por el investigador, el resultado que se obtiene en la formulación de teorías, de la crítica, de conceptos, entre otros, es persuadir al lector sobre cuáles o cómo son los hechos, cuáles son sus características u objetivos, entre otros.

Lograr la habilidad para la investigación, no es tarea fácil, y menos cuando se requiere que el sistema educativo priorice en un modelo curricular donde la investigación sea la base desde los primeros niveles educativos. La intención de todas estas habilidades es contribuir a la formación de investigadores desde el punto de vista didáctico e investigativo; incorporando en su perfil la capacidad de emitir juicios, convertirse en autoridades intelectuales por lo que esto implica una formación continua que se propicia en los espacios educativos.

1.2. La estructura del pensamiento

Los cambios más demandantes que se requieren en el desarrollo cognitivo, hoy día, se sustentan en la estructura del pensamiento, pues, Martínez (2007) expresa que aunque nuestra mente usa, natural e inconscientemente, la lógica dialéctica en la vida diaria para resolver la mayor variedad de problemas que enfrenta nuestra cultura occidental; nos acostumbró a usar una sola lógica: la lineal, deductiva o inductiva. Abordar esta naturaleza, será un camino del cual emerjan propuestas; y, por supuesto, conocer el funcionamiento del pensamiento para partir de allí a un supuesto teórico.

Para Santrock (2002), el pensamiento significa manipular y transformar la información en la memoria. Esto a menudo se hace para formar conceptos, razonar, pensar críticamente y resolver problemas. Dilucidando a lo que hace mención el autor, para lograr el pensamiento, nuestro cerebro a través de la memoria pasa por tres procesos fundamentales: codificación, almacenamiento y recuperación. El primero se concibe en el conocimiento que se va adquiriendo; el segundo, en el modo cómo se va almacenando la información a través del tiempo y el tercero, una vez codificada y almacenada se puede construir nuevos pensamientos.

Leer constantemente una serie de libros o artículos de la preferencia del lector, supone en gran medida que su cerebro, a través del conocimiento adquirido, se va estructurando de acuerdo con su nivel cognoscitivo, de forma tal que su organización mental en el contexto al cual está sujeto se irá adecuando a las exigencias que tiene todo proceso de investigación. Por lo que algunas recomendaciones están centradas, por ejemplo, en hacer un glosario de términos de aquellas palabras desconocidas; en este sentido, buscar su significado ampliará el vocabulario lexical y ayudará a la organización de los procesos cognitivos, así como también afiliarse a las distintas revistas electrónicas que envían actualización de todas las investigaciones.

Pensamiento flexible

Dentro de la construcción de nuevos pensamientos, se encuentran diversos estilos, como el caso del pensamiento rígido, pensamiento líquido y pensamiento flexible o crítico, como lo denominan otros autores. Para este artículo, se tomará en cuenta el pensamiento flexible, puesto que para el proceso de investigación, necesariamente el investigador debe centrarse desde una perspectiva crítica, analítica y reflexiva.

Para Paul (2008), el pensamiento crítico es reflexionar sobre su propio pensamiento y, al mismo tiempo, pensar en cómo mejorarlo. Las personas que piensan de forma crítica constantemente intentan vivir racional, razonable y enfáticamente. Entonces, desarrollar el pensamiento crítico permitirá, de una manera u otra, darle sentido (con habilidades investigativas claras) a todo un proceso de investigación, juicio que lleva a cabo a ciertas condiciones como el razonamiento deductivo o inductivo en el cual generalmente se forma el individuo.

En palabras de Riso (2010), el pensamiento flexible radica en que a pesar de la resistencia y los obstáculos, nos permite inventarnos a nosotros mismos y fluir con los eventos de la vida sin lastimar ni lastimarse. No cabe duda que este autor invita a reflexionar sobre la manera de pensar y actuar, siendo esto la base fundamental para madurar críticamente sobre los hechos o acontecimientos, es así entonces, que este pensamiento flexible en conjunto cuando se desarrolla una investigación y se aplican las diferentes habilidades investigativas, se percibirá que se está entendiendo un buen investigador que toma cualquier necesidad o contexto social determinado para abordar soluciones que mejoren la calidad del mismo o en un plano más amplio de situaciones globales, por lo que una de las claves esenciales se centra en una constante sistematización, lo cual englobaría en la redacción los objetivos que el autor manifiesta y aquellos que como investigador se propone, sirviendo de inicio al desarrollo de innumerables investigaciones científicas.

1.3. Aplicación de los paradigmas según el contexto de investigación

Una vez analizado el estilo de pensamiento a utilizar, se debe definir el paradigma, y para el caso de esta investigación, se planteará el paradigma positivista y el fenomenológico. Ambos tienen estilos particulares y diferenciados en momentos históricos y de

aplicabilidad. En primer lugar, en palabras de Guanipa (2010), el paradigma positivista se refiere:

Al contexto de las ciencias sociales y permite la observación de los hechos sociales con una visión objetiva de la labor científica determinada por una metodología basada en los números lo cual se deriva de la recolección de datos de manera sistemática mediante la aplicación de cuestionarios caracterizados por la validez y confiabilidad (p.116).

Generalmente, los investigadores de las ciencias sociales, como lo refiere la autora, se centran en este paradigma, al considerar que sus investigaciones se basan en medir y cuantificar características particulares de los sujetos a investigar.

En cuanto al paradigma fenomenológico, la autora Guanipa (2010) plantea que emerge también en el ámbito de las ciencias sociales y la aproximación a las circunstancias de la realidad subyace en la comprensión de los fenómenos por parte de los investigadores y del significado de los eventos para los sujetos que lo viven. En este paradigma, muchos autores manifiestan que el proceso de este modelo se basa en una triangulación de datos observables, por lo que la visión con que mira el investigador se posiciona para conocer con más profundidad las necesidades del contexto.

Cualquiera sea el paradigma a utilizar por el investigador, lo primero que debe realizar es trazar líneas teóricas contando con todos los recursos necesarios en la búsqueda de la creación de nuevos constructos teóricos para solucionar, de cualquiera forma, el fenómeno al que se enfrenta, por tanto, el sujeto será sujeto desde cualquier modelo, sólo su aplicabilidad determinará la causal de proceso a seguir.

Conocimiento de la teoría

Conocer la teoría es el paso a la construcción teórica que todo investigador debe realizar para aportar en cualquier contexto y disciplina una situación o una necesidad, contribuyendo ideas o soluciones viables para alcanzar el éxito del desarrollo de una sociedad en particular. La teoría como concepto se fundamenta, según McCarthy (1995), a la práctica en términos que no sean lo de la extensión y racionalización de nuestro control sobre los procesos naturales y sociales.

El aspecto que asemeja al hacer teoría debe plantearse desde la óptica de la situación del sujeto, sin inmiscuirse el investigador como parte del proceso o situación descriptiva de los hechos don-

de hace investigación, además, es necesario también conocer los antecedentes que precede a la misma, dando así aportes nuevos constructivos sin perjudicar al otro intelectual, por tanto, se requiere partir del análisis y de la reflexión; tomando en cuenta los fenómenos o necesidades que ocurren en un contexto determinado, de modo tal que se apliquen nuevos procedimientos para dar solución a los problemas presentados.

Como parte de las teorías, los modelos vienen a englobar una serie de hipótesis que dan sustento para modelar una nueva concepción de algo que se va a poner en práctica. Al momento de crear un modelo, en su diseño o construcción teórica, puede ser de pensamiento rígido o líquido, pero su practicidad puede dar resultados de pensamientos tan flexibles que el sujeto desarrolle un pensamiento crítico, analítico y reflexivo.

2. Metodología

La investigación se tipifica como documental, analítica puesto que su fuente principal de información, según Palella (2003), son documentos que representan las unidades de análisis. Al respecto, García (2002) sostiene que el objetivo de estos estudios se centra en obtener y registrar organizadamente la información en libros, revistas, diarios, informes científicos, entre otras publicaciones.

Consideraciones finales

Son muchos los aspectos que el investigador debe cubrir para hacer investigación, aspectos que de una forma u otra responden sin importar el paradigma en donde se encuentre para dar solución en un contexto donde subyacen cada día nuevos procesos sociales, donde la diversidad, autonomía, utopía y los diferentes estilos de pensamientos son los elementos con los que, día a día, deben lidiarse y proponer los nuevos cambios de estilos de vida o nuevos paradigmas. La tarea del investigador es entonces basar sus referentes y posiciones con toda la firmeza posible, por tanto, su misión es centrarse en la búsqueda de la verdad con argumentos necesarios que determinen la base de fenómenos sociales adaptados a cualquier contexto. Construir teoría y hacer crítica constructiva es por ende el camino que se debe seguir.

El análisis es la práctica, por tanto, el investigador debe hacer lo necesario para que en apoyo de intelectuales aprenda a desglosar del todo a las partes la información necesaria para la comprensión y la crítica. Para alcanzar todas estas acciones en la construcción de un pensamiento crítico que permita adquirir niveles altos de entendimiento; es necesario que el investigador se esfuerce desde su propia concepción una disertación del contexto al punto que genere nuevas o reconstruidas teorías. Si bien es cierto, para afrontar este procedimiento requiere que se vayan cambiando patrones de conductas, pues, el leer a diario cualquier literatura mejorará relativamente su léxico y generará abstracciones teóricas. No obstante, al aplicar el pensamiento crítico puede romperse desde ya la educación memorística, de modo que se está nutriendo globalmente un conocimiento hacia un nuevo investigador donde sea autosuficiente para construir sus propios procesos de aprendizajes, es decir, saber hacer y saber actuar con base en un conocimiento, expresando argumentos valorativos y potencial la resolución de problemas.

Referencias bibliográficas

- Barrera, M. (2011). *Modelos epistémicos en educación e investigación* (4ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Quirón.
- Bloom (1956). *Taxonomía*. Disponible en: <http://www.cuautitlan.unam.mx/descargas/edudis/recursosacademicos/taxonomiadebloom.pdf>. Consultado: 07/03/2013.
- Fernández, P. (2007). *La competencia en comunicación lingüística en las áreas del currículo*. Colección Aulas de Verano. Madrid: MEC
- García, G. (2004). El trabajo metodológico en la escuela. Una perspectiva actual. En: Addine Fernández F. *Didáctica: teoría y práctica*. (Comp.). La Habana: Editorial Pueblo y Educación, pp. 274-290.
- García, A. (2002). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (2ª ed.). Colombia: Editoriales Plaza y Valdez.
- Guanipa, M. (2010). *Reflexiones básicas sobre investigación*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Dr. Rafael Bellosillo Chacín.
- López, A (2011). *Educación en investigación y nuevas tecnologías de Información y comunicación*. Disponible en: http://publicareducacionmireya.blogspot.com/2011_04_01_archive.html. Consultado: 17/07/2013.
- Machado, E. (2009). *Transformación-acción e investigación educativa. Investigar en educación: fundamentos y nuevas perspectivas*. España: Editorial Dilex.

- Martínez, M. (2007). Conceptualización de la transdisciplinariedad. Polis. *Revista de la Universidad Bolivariana*, Año/Vol. 5, número 016. Santiago Chile: Universidad Bolivariana.
- McCarthy, T. (1995). *La teoría Crítica de Jürgen Habermas*, Madrid: Tecnos, S.A.
- Méndez, E. (2003). *Cómo no naufragar en la era de la información*. Epistemología para internautas e investigadores. Maracaibo, Venezuela: Editorial EDILUZ.
- Moreno, M. (2005): Potenciar la educación. Un currículum transversal de formación para la investigación, en REICE, *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, N° 1, Vol. 3, España, <http://www.ice.deusto.es/rinace/reice>. [Consulta: ene. 2006].
- Parella, S. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Editorial FEDUPEL.
- Paul, R. y Elder, L. (2008). *Una Guía para los educadores en los Estándares de Competencia para el Pensamiento Crítico*. Fundación para el Pensamiento Crítico. Disponible en: <http://www.criticalthinking.org>
- Pérez, C. (1999). Las habilidades e invariantes investigativas en la formación Del profesorado. Una propuesta metodológica para su estudio. *Revista Pedagogía Universitaria* 4(2).
- Riso, W. (2010). *El poder del pensamiento flexible. De una mente rígida, a una mente libre y abierta al cambio*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Salcido, G. (2003). *La socialización del conocimiento educativo en Internet*. [En línea] Disponible en: <http://www.bibliotecadigital.conevyt.org.mx/coleccion/documentos/sonrece/36.pdf>.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la Educación*. México: McGraw Hill.



Mecanismos para garantizar la integración de las personas con discapacidad en el entorno laboral

Clemencia Markarian*
Eglis Torres**
Dioneira Miquilena***

Resumen

El artículo tiene como objetivo analizar los mecanismos implementados por los entes internacionales y el Estado venezolano para garantizar el derecho de la integración laboral de las personas con discapacidad en el entorno laboral. La metodología empleada es tipo documental-descriptiva. La revisión bibliográfica se fundamentó en: Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), Ley para las personas con discapacidad (2007), entre otras. Se concluye que los primeros obligados en actualizar o procurar la adecuación y cumplimiento de la nueva ley, son los organismos empleadores, los cuales deberán tener al día las condiciones de infraestructura y de constitución que pauta la norma para la adecuada accesibilidad.

Palabras clave: personas con discapacidad, integración, entorno laboral.

* Doctora en Ciencias Políticas (URBE). Maestría en Gerencia de Recursos Humanos (URBE). Licenciada en Administración (LUZ). Tutora de Trabajos de Grado en Pregrado y Postgrado de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Docente Asociado en la UJGH. Jefe de Proyecto de Investigación de la Línea Procesos de Educación y Aprendizaje y Planificación Empresarial de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Investigadora Acreditada PEII Nivel B. Correo electrónico: clemencia.markarian@ujgh.edu.ve.

** Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos (Universidad Dr. José Gregorio Hernández). Correo electrónico: eglis.torres@hdes.luz.edu.ve

*** Postdoctora en Gerencia Pública y Gobierno. Postdoctora en Gerencia de las Organizaciones. Doctora en Ciencias Gerenciales. Magíster en Recursos Humanos. Licenciada en Administración de Empresas. Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Docente Titular (UJGH-URBE-LUZ). Correo electrónico: dioneira.miquilena@ujgh.edu.ve

Mechanisms that Guarantee the Integration of Persons with Disabilities in the Workplace

Abstract

The objective of this article is to analyze mechanisms implemented by international entities and the Venezuelan state to guarantee the right of integration in the workplace for people with disabilities. Methodology is of the documentary-descriptive type. The bibliographical review was based on the 1999 Constitution of the Bolivarian Republic of Venezuela, the Organic Labor Law for Workers (2012) and the Law for Persons with Disabilities (2007), among others. Conclusions are that the first who are obliged to update, adapt to and comply with the new laws are the employing organisms, which ought to have the infrastructure and conditions set forth in the standard for appropriate accessibility up-to-date.

Key words: persons with disabilities, integration, work place.

Introducción

Durante muchos años, las personas con condiciones especiales, estaban aisladas del contexto laboral. Al hablar de ellas, se debe destacar que aun cuando poseen capacidades diferentes, este concepto intenta reivindicar la normalidad de su participación en un contexto de diversidad social, el cual puede aportar valor al resto de la sociedad. En este sentido, se torna importante tomar conciencia al respecto, y de esta manera contribuir con el modelo de desarrollo integral del país.

Sin embargo, gracias a los lineamientos formulados por las leyes laborales se han creado y modificado espacios en las organizaciones para la integración de personas con discapacidad, porque han comprendido la necesidad de adecuar las instalaciones, a fin de garantizar la ergonomía de los espacios laborales, aumentando así sus índices de productividad y ventaja competitiva.

Cabe destacar, que mediante la promulgación de las normativas legales, se promueve la igualdad de condiciones de integración laboral, trayendo efectos positivos para este importante segmento de la población; asimismo, se evidencia un avance teórico en cuanto a la terminología de discapacidad utilizada en la nueva legislación especial, orientada a reflexionar, cada día más, sobre las facetas del ser humano.

En este sentido, la investigación se centra en analizar los mecanismos implementados para garantizar el derecho de la integración de las personas con discapacidad en el entorno laboral, otorgando así un espacio donde puedan desarrollar sus aptitudes, sintiéndose parte de una sociedad productiva con funciones, derechos y obligaciones, en un esfuerzo conjunto que se ve reflejado en la promulgación de normativas que les permite obtener puestos de trabajo.

De acuerdo con lo antes mencionado, se muestra la importancia en la cual radica el tema de estudio, por cuanto se considera que la necesidad de la igualdad en el entorno laboral de las personas con discapacidad, viene dada por el fin supremo de alcanzar el bienestar social y una vida digna.

En este sentido, se presentan algunas generalidades sobre la discapacidad para luego describir los tipos existentes. Por otra parte, se hace mención a las posibles condiciones de desventaja laboral para luego mostrar los fundamentos que promueven la integración de los individuos que presentan una condición especial para finalmente describir los fundamentos legales de la discapacidad en los ámbitos nacional e internacional.

1. Fundamentación teórica

1.1. Generalidades sobre la discapacidad: conceptos clave

El Día Internacional de las Personas con Discapacidad se celebra el 3 de diciembre de cada año y el 13 de diciembre de 2006, las Naciones Unidas acordaron formalmente la Convención sobre los Derechos Humanos y la Igualdad del siglo XXI, para proteger y reforzar la equidad de oportunidades de aproximadamente 650 millones de personas con discapacidad que se estima existen a nivel mundial

Asimismo, en el Informe Mundial sobre la Discapacidad (2011), se presenta la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF), adoptada como marco conceptual, en la cual se muestra la discapacidad como un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación.

Por su parte, Acacio (2007) expone que la discapacidad es una condición compleja del ser humano, constituida por factores

biopsicosociales, que evidencia una disminución o suspensión temporal o permanente de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices e intelectuales. Mientras que Parra (2004, p. 23) argumenta la noción tradicional en los términos de: “Toda restricción o ausencia, debida a una deficiencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma y dentro del margen que se considere normal para un ser humano en su contexto social”. No obstante, lo anteriormente señalado refleja la repercusión de las deficiencias en el rendimiento funcional de la actividad cotidiana de las personas en la ejecución de tareas, aptitudes y conductas.

Siguiendo el orden de ideas en relación con el concepto de discapacidad, Sanz (2004) señala que se entiende el término como toda restricción de la capacidad de realizar una actividad de la forma y dentro del margen considerado normal para el ser humano. De igual manera, señala que se ve alterada la conducta o el rendimiento. El autor argumenta que el concepto de inhabilidad se basa en la existencia de una minusvalía física, psíquica o sensorial. Al respecto, en Venezuela existen miles de personas con alguna condición que le dificulte su actividad física para trabajar, teniendo el potencial necesario para incorporarse al mercado laboral y así contribuir con el desarrollo del país como empleados del sector público o privado. En este sentido, el Estado es el principal garante de los derechos y garantías atribuidas a todos los ciudadanos, sin discriminación alguna de raza, sexo, religión o condición social.

Para Palacios (2008, p. 347), las personas con discapacidad “incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

En el contexto de esta investigación, una persona con condiciones especiales, es aquella que sufre de una deficiencia o condición de salud que se enfrenta a una situación capaz de limitar el desarrollo de sus actividades diarias.

1.2. Tipos de discapacidad

Existen diversos tipos de discapacidad cada uno puede manifestarse en distintos grados, y una persona puede tener varios tipos al mismo tiempo. En este sentido, existe una amplia concepción de estas condiciones especiales, en las cuales los individuos son capaces de interactuar, participar activamente, desenvolverse exitosamente y formar parte de la construcción de la sociedad.

1.2.1. Discapacidad motora

Según Echeita y Gairín (2007), la discapacidad motriz se define como una alteración del aparato motor causada por un funcionamiento deficiente de los sistemas nervioso, muscular o del óseo articulario, o de una interrelación de los tres, que dificulta o imposibilita la movilidad funcional de una o diversas partes del cuerpo. De acuerdo con Chacón (2005), la discapacidad física se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada.

1.2.2. Discapacidad auditiva

Para Jiménez y González (2009), sordera es un término general usado para describir todos los tipos y grados de pérdida auditiva. Según Ríos y Blanco (2004), se denomina discapacidad auditiva el trastorno sensorial caracterizado por la ausente o escasa capacidad de percepción de las formas acústicas, es decir, por la pérdida de la capacidad auditiva.

De acuerdo con Navas y Castejón (2010), tradicionalmente, se ha entendido que una persona con deficiencia auditiva es aquella que, a causa de una determinada pérdida auditiva, tiene problemas para la comunicación, necesitando una intervención especializada de tipo médico y atención educativa, la cual será más severa en función del momento de inicio de la discapacidad, el grado y la causa misma.

Para Anuies (2007), la discapacidad auditiva es la pérdida moderada de la audición. La persona que presenta esta condición es aquella que no tiene suficiente audición para oír los sonidos del lenguaje oral y desarrollarlos. Es decir, está asociada a la disminución o alteración de los sonidos, lo que produce problemas al individuo por la falta de información a que se ve sometido por causa del déficit en la audición, lo cual puede representar implicaciones importantes en la comunicación, así como con su entorno, esto conlleva a una desconexión del medio y poca participación en eventos sociales.

1.2.3. Discapacidad visual

Según Castejón y Nava (2009), consiste en la afectación, en mayor o menor grado, o en la carencia de la visión. En sí misma no constituye una enfermedad, al contrario, es la consecuencia de un variado tipo de enfermedades. La merma o la pérdida de la visión, tiene a su vez consecuencia sobre el desarrollo, por cuanto

es necesario aportar por medios alternativos las informaciones que no se pueden obtener a través del sentido de la vista.

De acuerdo con Aguirre y Gil (2008), la discapacidad visual es un término genérico que engloba muchos tipos de problemas y dificultades visuales; es la carencia, disminución o pérdida total de la visión, según el grado de deficiencia. Por su parte, Pérez y Corvalán (2007), la definen como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica relacionada con una disminución o pérdida de las funciones visuales y las barreras presentes en el contexto en que desenvuelven.

1.3. Desventaja laboral

Según Montero (2012), existe una situación de desventaja de una persona con discapacidad, ante otros individuos sin alguna condición especial, debido no solo a sus características personales sino al escaso o nulo acceso que haya tenido en relación con las oportunidades de educación, formación profesional, movilidad en el entorno, y otros determinantes de su desarrollo integral, que limitan sustancialmente sus posibilidades de desempeñar una actividad productiva que le garantice independencia económica, medios de subsistencia y el logro progresivo de mayores niveles de autonomía.

En este sentido, las situaciones presentes de desventaja laboral, derivadas por la discriminación, por relaciones de poder, escasas oportunidades, así como inaccesibilidad del medio, hacen a las personas con discapacidad, candidatas a exigir y recibir el apoyo necesario para mejorar su condición de vida, principalmente, en aspectos relacionados con la formación e inserción laboral.

Asimismo, se deduce que la divergencia estructural entre las capacitaciones que tienen las personas y las exigidas por el mercado laboral es uno de los problemas más graves a los cuales se enfrenta el colectivo. En consecuencia, las dificultades se incrementan por el hecho de que la formación no ha estado suficientemente ajustada a las oportunidades de empleo que impide la integración laboral.

1.4. Integración laboral

Lo más notorio que tienen en común todas las personas con discapacidad es haber compartido una historia de segregación y discriminación, con actitudes sociales negativas (incluyendo las profesionales y familiares), que han perpetuado la minusvalora-

ción e incrementado las barreras para desempeñar una vida normal. En tal sentido, las barreras anteriormente mencionadas, percepciones erróneas, carencia de expectativas y falta de apoyo concreto que han compartido dichas personas, ha generado necesidades comunes que son de gran alcance. No se trata sólo de necesidades de apoyo, actuación profesional, desarrollo de programas individualizados, estrategias y técnicas comunes, sino también de un claro impulso y cambio en la política social de los países.

Sin embargo, la discapacidad es abordada en la actualidad de un modo más enriquecedor y desde diversas vertientes; una de ellas es la representada por la normativa y los derechos humanos, lo cual permea los discursos legales, políticos y académicos, planteando nuevas perspectivas de análisis y evaluación de la realidad social en la que se inscribe el tema.

Cuando se habla sobre las personas con discapacidad en Venezuela, se observa la existencia de un amplio desconocimiento por parte de la población sobre el tema de sus derechos, incluso de los mismos afectados, así como sus familiares; sumado al trato generalmente discriminatorio hacia los que poseen esta condición.

Según Riaño, Gento y Merino (2012), la integración laboral de personas con necesidades diversas responde a aspectos concretos de la realización plena y armónica del individuo y al reconocimiento expreso del aporte del trabajo a este objetivo general. Por otro lado, se pretende que a través de la integración laboral tengan mayores posibilidades de acceder al mundo del trabajo como paso previo a su integración social.

Al respecto, Parra (2004) señala que la integración laboral debe ser entendida como el proceso por medio del cual la persona que posea alguna condición logra ubicarse o reubicarse, según sus posibilidades, intereses y expectativas, en un cargo en condiciones de pre-requisito y desempeño. Con base en las garantías convencionales laborales para la población en general y aquellas especiales según las características de discapacidad.

De acuerdo con Pérez Bueno y Andreu (2009), la integración laboral de las personas con discapacidad es un objetivo con bases constitucionales y legales expresas. La realización de un trabajo retribuido, en el sector privado o público, constituye, quizás, el factor más importante para su desarrollo integral, siendo la muestra de integración de este amplio colectivo en la sociedad y de igualdad respecto al resto de ciudadanos.

1.5. Fundamentos legales de la discapacidad en el ámbito internacional

La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el 10 de diciembre de 1948, adoptó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la cual contiene las bases normativas referidas a las personas con discapacidad; destacándose los siguientes aspectos: en su Artículo 1: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”. De igual manera, el Artículo 2 prevé: “Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”.

Asimismo, el análisis se complementa del Artículo 7, el cual establece la igualdad de derechos ante la ley, por ende la protección contra toda discriminación que infrinja esta declaración y contra toda provocación a tal exclusión. Igualmente, el Artículo 25, literal 1, establece los derechos socioeconómicos de las personas con discapacidad, tales como el derecho a un nivel de vida adecuado, el cual incluye comida, vestido, habitación y servicios médicos y sociales; este último en caso de desempleo, enfermedad, discapacidad, viudez, vejez.

Por otra parte, pueden mencionarse los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1998), especialmente el trabajo titulado: “Importancia de la igualdad en el mundo del trabajo de la OIT”. Se destaca una de las principales preocupaciones de la OIT en materia de empleo y ocupación, tal como la eliminación de la discriminación, así lo expresa en la declaración de Filadelfia, anexada a la Constitución de la OIT: “Todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica en igualdad de oportunidades”.

También es relevante destacar otro instrumento, enmarcado en la OIT, como lo es la Recomendación N° 99 sobre la adaptación y readaptación profesional de los inválidos, la cual fue adoptada en Ginebra, el 22 de junio de 1955. Su alcance se centra en el proceso continuo y coordinado que abarca la orientación y formación profesional, así como también la colocación selectiva para que los inválidos puedan optar y mantener un empleo apropiado. De

igual manera, en dicho documento se plantea la igualdad de principios para que los individuos, con una condición especial o no, puedan ser tomados en cuenta en el contexto laboral, a fin de ejercer una actividad económica y demostrar sus aptitudes profesionales, siempre y cuando sus condiciones tanto médicas como pedagógicas se los permitan.

Cabe destacar que los derechos humanos se clasifican en universales, políticos, civiles, económicos, sociales y culturales, pertenecen a todos los seres humanos, incluyendo a los que poseen condiciones especiales, tal como lo establece la Constitución Bolivariana de Venezuela (1999), al señalar que las personas con discapacidad deben gozar de los mencionados derechos, así como libertades fundamentales, en términos iguales con otros en la sociedad, sin discriminación de ningún tipo.

Además, dicho instrumento legal expresa en su exposición de motivos que el Estado garantizará a toda persona sin discriminación alguna, goce y ejercicio. Igualmente, reconoce los tratados internacionales suscritos y ratificados por la nación. En Venezuela prevalece el orden interno y las medidas sobre el goce y ejercicio de los derechos humanos más favorables a las contenidas en la Constitución y en las leyes, siendo sus disposiciones de aplicación directa e inmediata.

1.6. Fundamentos legales de la discapacidad en Venezuela

Al enfatizar sobre los mecanismos existentes en la Legislación, se plantea lo regulado por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en el Capítulo V, donde se establece que en los derechos sociales y, de las familias, existe la corresponsabilidad entre la sociedad y el Estado para garantizarles la participación, integración, así como la igualdad en el campo laboral a las personas con discapacidad, con el propósito de que puedan llevar una vida digna y decorosa como todos los ciudadanos.

De igual manera, en el Artículo 87, de la mencionada Constitución, se establece que:

toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendientes a ga-

garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Del mismo modo, en su Artículo 81, señala que toda persona con necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. En adición, la Ley para las Personas con Discapacidad (2007) tiene la finalidad de regular los medios y mecanismos que les garantice tener acceso directo a una ocupación productiva, igualmente alcanzar el desarrollo integral mediante la participación de la familia y el Estado venezolano.

En el Artículo 2 de la citada Ley, se expresa:

Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal competentes en la materia, y las personas naturales y jurídicas de derecho privado, cuyo objeto sea la atención de las personas con discapacidad, tienen el deber de planificar, coordinar e integrar en las políticas públicas todo lo concerniente a la discapacidad, en especial su prevención, a fin de promover, proteger y asegurar un efectivo disfrute de los derechos humanos de las personas con discapacidad, el respeto a la igualdad de oportunidades, la inclusión e integración social, el derecho al trabajo y las condiciones laborales satisfactorias de acuerdo con sus particularidades, la seguridad social, la educación, la cultura y el deporte de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los tratados, pactos y convenios suscritos y ratificados por la República. Cualquier persona natural o jurídica, de derecho público o privado, nacionales estatales o municipales, que intervenga en la realización de actividades inherentes a la discapacidad, quedan sujetas a las disposiciones de la presente Ley.

De allí se infiere que los organismos dependientes del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y el Ministerio del Poder Popular para el Desarrollo Social, encargados de garantizar el cumplimiento del régimen de empleo a las personas con discapacidad, deben supervisar el ámbito de actuación, de igual manera,

intentar remediar las deficiencias legislativas, asesorar jurídicamente a las empresas públicas y privadas para promover así la igualdad de oportunidades, difusión social de la problemática, coordinar actividades con las personas con discapacidad.

Asimismo, el texto legal prevé políticas laborales en su Artículo 26, con la participación del ente regulador en el área de desarrollo social, encargado de formular las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional o reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y lo que corresponda a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, colocación y conservación de empleo.

Esta norma tiene consigo una secuencia con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), viene a regular específicamente los medios y mecanismos cuyos preceptos de orden público permitirán alcanzar el desarrollo integral de las personas con condiciones especiales, mediante la participación solidaria de la sociedad que deben ser implementados por los organismos correspondientes para brindarles una seguridad y estabilidad.

El Artículo 28 de la Ley para las Personas con Discapacidad (2007) expresa en relación con empleo para personas con discapacidad:

Los órganos y entes de la administración Pública Nacional, Estatal, Municipal, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5%) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas, o obreros u obreras. No podrán oponer argumentación alguna que discrimine, condiciones o pretenda impedir el empleo de personas con discapacidad. Los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo, ni exceder de la capacidad para desempeñarlo. Los trabajadores o las trabajadoras con discapacidad no están obligadas u obligados a ejecutar tareas que resulten riesgosas por el tipo de discapacidad que tengan.

Sin embargo, las personas con condiciones especiales han sido objeto de olvido y maltrato, pero desde el año 2007, que entra en vigencia esta nueva ley, se regulan las políticas, medios y mecanismos en dicha materia. Exactamente un porcentaje de inclusión para poder acceder al mercado de trabajo de las personas

con discapacidad, es meramente importante y beneficioso para esa parte de la población que estaba siendo afectada, con esto se abren oportunidades de empleo así como la inserción laboral.

Cabe destacar, que se busca la justicia social para que la discapacidad sea un real proceso de integración e inclusión y se alcancen los más elevados niveles de desempeño de las personas con dicha condición, base referencial para lograr fortalecer sus potencialidades y alcanzar su máximo desarrollo socioeconómico. Dicha labor le corresponde al Consejo Nacional para las personas con Discapacidad. En tal sentido, se evidencia el gran avance que el Estado ha desarrollado en materia de desarrollo integral de todos sus ciudadanos, así como la igualdad de derecho para la participación efectiva en todos los sectores de la sociedad.

Consideraciones finales

En Venezuela, la posición social de las personas con discapacidad ha cambiado enormemente en los últimos años. De una situación de relegación se ha pasado a otra en la que la igualdad de derechos es un objetivo compartido por todos: las propias personas con discapacidad, las asociaciones, el Gobierno y la sociedad en general. En la actualidad, ya es comúnmente asumido que la igualdad ante la ley también significa que ninguna discapacidad pueda ser causa de discriminación.

Sin embargo, a diferencia de la integración, el proceso de cambio no tiene que ver con la asimilación, sino con la transformación de las sólidas barreras estructurales que impiden el cambio que incluyen las bases de la sociedad. En tal sentido, la integración laboral y social de las personas con discapacidad es un proceso público de elección y celebración de las diferencias, así como de identificación con aquello que aprecian los unos de los otros, hacer justicia ante las diferencias entre las personas con condiciones especiales y utilizar esas diferencias como recursos, como una oportunidad para el aprendizaje, en vez de considerarlos un problema.

Asimismo, la promulgación de la nueva normativa legal promueve la igualdad de condiciones de integración laboral, trayendo efectos positivos para este importante segmento de la población. Además, se evidencia un avance teórico en cuanto a la terminología de discapacidad utilizada en la nueva legislación especial, al pretender reflexionar cada día más facetas del ser humano.

Finalmente, la existencia de diferentes instrumentos legales nacionales claramente orientados a una efectiva protección y garantía de los derechos de las personas con condiciones especiales, debe orientar las pautas a seguir para que los primeros obligados en actualizar o procurar la adecuación y cumplimiento de la nueva ley, sean los organismos empleadores, los cuales deberán tener al día las condiciones de infraestructura y de constitución que pauta la norma para la adecuada accesibilidad.

Referencias bibliográficas

- Acacio, C. (2007). *Personas con discapacidad luchan por sus derechos*. Federación Venezolana de Asociaciones y Funciones de Personas con Discapacidad Intelectual y sus familiares (Fevedi). II Congreso.
- Aguirre, P. y Gil, J. (2008). *Manual de Atención al Alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo Derivadas de la Discapacidad Visual y Sordoceguera*. Madrid, España: Editorial Junta de Andalucía.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2007). *Ley para Personas con Discapacidad*. Gaceta Oficial N° 38.598 del 06 de enero de 2006.
- Banco Mundial (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. (Documento en línea). Disponible en: http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/WHO_NMH_VIP_11.01_spa
- Castejón, J. y Navas, L. (2009). *Unas Bases Psicológicas de la Educación Especial*. España: Editorial Club Universitario.
- Chacón, G (2005). Algunas características de la población de discapacitados en Venezuela: Énfasis en su situación laboral. *Revista Temas de Coyuntura*, N° 51, Junio. Caracas.
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (1998). (Transcripción en línea). Disponible: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/—ed_norm/—declaration/documents/publication/wcms_095897.pdf (Consulta junio 2013).
- Echeita, G. y Gairín, J. (2007). *Manual de Asesoramiento Psicopedagógico*. Barcelona, España: Editorial GRAÓ.
- Jiménez, M. y González, F. (2009). *Expresión y comunicación*. Madrid: España. Editorial Editex.
- Montero, C (2012). *Estrategias para Facilitar la Inserción Laboral a Personas con Discapacidad*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

- Naciones Unidas (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (Transcripción en línea). Disponible: <http://www.filosofia.org/cod/c1948dhu.htm> (Consulta junio 2013).
- Navas, L. y Castejón, J. (2010). *Aprendizaje, desarrollo y disfunciones: implicaciones para la enseñanza en la educación secundaria*. España: Editorial Club Universitario.
- Organización Internacional del Trabajo (1955). *Recomendación N° 99 sobre la adaptación y la readaptación profesionales de los inválidos* (Transcripción en línea). Disponible: http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R099 (Consulta junio 2013).
- Palacios, A (2008). *El modelo Social de Discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid, España: Editorial CINCA.
- Parra, C. (2004). *Derechos Humanos y Discapacidad*. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Pérez, C. y Corvalán, K. (2007). *Guía de Apoyo Técnico-Pedagógico: Necesidades Educativas Especiales Asociadas Discapacidad Visual*. Gobierno de Chile.
- Pérez, L. y Andreu, A. (2009). *Evaluación de las políticas de empleo para personas con discapacidad y formulación y coste económico de nuevas propuestas de integración laboral*. Madrid, España: Editorial Cinca.
- Riaño, A., Gento, S. y Merino, R. (2012). *Integración y Rehabilitación Laboral en la Diversidad*. España.
- Ríos, M. y Blanco, A. (2004). *El Juego y los Alumnos con Discapacidad* (5ª ed.). Barcelona, España: Editorial Paidotribo.
- Sanz, C. (2004). *Aquí Jugamos Todos: una Propuesta para la Integración de Alumnos con Discapacidad*. Madrid, España: Pila Teleña.



Factores motivacionales intrínsecos en la coordinación administrativa de la Universidad del Zulia

Maryolis Arias*
Egilde Zambrano**

Resumen

La investigación tuvo como objetivo identificar los factores motivacionales intrínsecos presentes en el personal de la Coordinación Administrativa del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia; es descriptiva, con diseño no experimental, transeccional y de campo. La población fue de quince (15) sujetos. Se aplicó un cuestionario de veinte (20) ítems, validado por el juicio de cinco expertos, con 0,85 de confiabilidad. Se concluye que los factores motivacionales intrínsecos: logro, poder, afiliación, autorrealización y responsabilidad tienen una alta presencia en el personal, mientras que el factor reconocimiento arrojó una frecuencia moderada. Conocer los factores que motivan a los empleados es una referencia importante a considerar por la gerencia para la administración más adecuada de su talento humano.

Palabras clave: motivación, factores intrínsecos, personal administrativo.

* Especialista en Desarrollo de Organizaciones Inteligentes. Licenciada en Contaduría Pública. Correo electrónico: marias@col.luz.edu.ve

** Doctora en Ciencias Humanas. Magister en Gerencia de Empresas. Licenciada en Administración Comercial. Profesora Titular de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago. Adscrita al Programa de Estímulo a la Investigación e Innovación como Investigador C. Correo electrónico: egilde@yahoo.es

Intrinsic Motivational Factors in Administrative Coordination at the University of Zulia

Abstract

The objective of this research was to identify the intrinsic motivational factors among Administrative Coordination personnel at the East Lake Coast Campus of the University of Zulia. The study is descriptive with a non-experimental, cross-sectional, field design. The population consisted of fifteen (15) subjects to whom a questionnaire of twenty (20) items was applied; the questionnaire was validated by the judgment of five experts, producing a reliability rating of 0.85. Conclusions were that the intrinsic motivational factors achievement, power, affiliation, self-realization and responsibility have a high presence in the personnel, while the factor recognition demonstrates moderate frequency. Knowing the factors that motivate employees is an important reference for management to consider in order to achieve more appropriate administration of human talent.

Key words: motivation, intrinsic factors, administrative personnel.

Introducción

Es una realidad que las organizaciones se han dedicado a expandir su productividad para satisfacer las expectativas del mercado, enfrentándose al mundo competitivo en el cual están inmersas, incorporando talento humano a fin de llevar a cabo las actividades que realizan con eficacia y eficiencia, para así lograr el cumplimiento de sus objetivos. A tal efecto, la gerencia tiene la responsabilidad de dirigir a su personal, a fin de alcanzar sus metas con un alto grado de motivación laboral que propicie el mayor compromiso.

Aunado a esto, en el siglo XXI, se plantea el reto de las organizaciones inteligentes, las cuales son definidas por Valecillos (2004, p.37) como “aquellas organizaciones que aprenden a aprender y a tener una visión de todo el proceso y estar comprometidas con la misma”. Tales organizaciones entienden sus relaciones con el medio ambiente como un proceso y toman decisiones inteligentes sobre la base del deber ser, a fin de funcionar en forma eficaz, desarrollando un sistema que puede identificar y transformar para alcanzar de manera óptima sus metas y objetivos.

Partiendo de estas premisas, todos los miembros de una organización deben aprender a involucrarse y a tener una visión del proceso que ésta realiza, comprometiéndose con las acciones que se implementan para su mejoramiento continuo, al considerar que ellos son los responsables de direccionarla para alcanzar sus objetivos. En este contexto, contar con trabajadores motivados influiría en su mejor disposición para esforzarse en alcanzar tales objetivos.

Ahora bien, es importante destacar la existencia de los factores motivacionales, los cuales forman parte del comportamiento del individuo en la dedicación para realizar una tarea. Los objetivos y metas organizacionales son alcanzados gracias a la realización de actividades por parte de los trabajadores, de allí la relevancia de conocer los factores motivacionales presentes en ellos, los cuales influyen en una mayor disposición para hacer su trabajo. Un trabajador motivado se convierte en un valor agregado, aportando lo mejor de sí y generando beneficios para la organización de la cual forma parte.

En el contexto donde se ubica la inquietud de las investigadoras, es importante acotar que las universidades nacionales, como organizaciones direccionadas a satisfacer las necesidades de sus estudiantes, también son responsables de su personal bajo relación de dependencia, quien labora en ellas y contribuye con el logro de los objetivos, creando sentido de pertenencia con la institución. Es importante mantener el compromiso y el esfuerzo; las organizaciones deben valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos para disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada con un desempeño eficiente y eficaz, conduciéndolos al alcance de los objetivos y las metas establecidas y, al mismo tiempo, logrando satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes.

El Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia, institución dedicada a la enseñanza y al servicio para formar profesionales de alta calidad, cuenta con una amplia planta de talento humano, el cual debe estar comprometido con la razón de ser, la misión y la visión de esta organización. Acá, se ha evidenciado, mediante entrevistas no estructuradas, la existencia de debilidades en el reconocimiento como factor intrínseco, pues a pesar de que el personal realiza sus actividades, en ocasiones siente no ser reconocido por sus superiores y, en consecuencia, pudieran sentirse desmotivados.

En tal sentido, la motivación en el personal administrativo que integra la Coordinación Administrativa del Núcleo Costa Oriental del Lago reviste gran interés, reiterando lo mencionado anteriormente planteado; un personal motivado influirá en la productividad, eficiencia y eficacia con la que se lograrían las metas de la institución. De allí parte el interés de esta investigación, la cual tiene como objetivo identificar los factores motivacionales intrínsecos presentes en el personal de la Coordinación Administrativa del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

A continuación se presenta la fundamentación teórica que soporta la investigación, el enfoque metodológico empleado, así como el análisis y discusión de los resultados obtenidos y, finalmente, las conclusiones a las cuales arribaron las investigadoras.

1. Fundamentación teórica

Con la finalidad de proveer del adecuado rigor científico a la investigación, en este aparte se presenta el desarrollo teórico que la fundamenta, considerando diversos autores con relevancia en el área de interés.

1.1. La motivación como fuente de energía

Es un hecho que todas las organizaciones desearían contar con una planta de trabajadores comprometida con su misión y visión, dispuesta a contribuir con lo mejor de sí, aportando toda su energía y dedicación en la realización de sus tareas. Es decir, con trabajadores motivados, quienes se convierten en una ventaja competitiva.

La motivación es definida por Chiavenato (2006, p.68) como “la fuerza que impulsa al individuo a satisfacer una necesidad”. Esta definición reconoce que para alcanzar una meta, las personas deben tener suficiente activación y energía, un objetivo claro, la capacidad y disposición de emplear su energía durante un periodo suficientemente largo como para poder alcanzar la meta.

Según Robbins (2004, p.155), comprende “los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”. El autor señala ciertos elementos fundamentales de la motivación, los cuales considera de la siguiente manera: en primer lugar: intensidad, que consiste en cuánto se esfuerza una persona; dirección, la cual debe beneficiar a la organización; y persistencia, es decir, la medida de cuán-

to tiempo sostiene una persona su esfuerzo. También afirma que los individuos motivados se aferran a una tarea lo suficiente para alcanzar la meta.

Finalmente, Prieto y Peralta (2000, p.37), definen la motivación como “la fuerza interna que impulsa a la persona hacia el logro de los objetivos” y citan a Maslow (1970), quien postula que el hombre emprende la búsqueda de su autorrealización y que esto constituye la motivación máxima o suprema, luego y sólo si ya tienen cubiertas otras necesidades básicas del entorno.

Por tanto, la motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, al permitir canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, otorgándole la posibilidad de sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a trabajar eficientemente para el logro de los objetivos interesantes a la organización.

1.2. Los factores motivacionales en el trabajo

Los factores motivacionales están enfocados en la teoría de Herzberg (1987), citado por Hellriegel y Slocum, (2009), quien buscaba determinar qué era lo que motivaba a las personas en el trabajo. De los estudios realizados por este autor y sus colaboradores, se concluyó que las personas se identificaban con cosas muy diferentes cuando se sentían bien o mal en el lugar de trabajo. Debido a ello, se desarrolló la teoría de los dos factores, conocida como modelo de los factores higiénicos y motivadores, la cual propone que dos conjuntos de factores son la causa básica de la satisfacción y la insatisfacción del puesto de trabajo

De acuerdo con lo plasmado, para esta investigación se definen los factores motivacionales como todos aquellos aspectos que forman parte del comportamiento del individuo en la realización y dedicación de una tarea, los cuales hacen que las personas se sientan bien consigo mismas y estén identificadas con los objetivos de la organización, contribuyendo así el logro de las metas.

1.3. Factores motivacionales intrínsecos

Tomando en consideración los planteamientos de la teoría de Herzberg (1987), existen factores que son fuente de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Para los fines de la investigación presentada, en esta oportunidad se consideraron los factores motivacionales intrínsecos, referidos específicamente al aspecto interno del individuo y contextualizados en su entorno de trabajo.

En este sentido, Hellriegel y Slocum (2009, p.139), indican que los factores motivacionales intrínsecos “se relacionan directamente con el trabajo y en gran parte pertenecen al fuero interno de la persona, por ende las políticas de la organización sólo tendrían un efecto indirecto en ellos”. Dentro de los factores motivacionales intrínsecos mencionados por los diferentes autores, se encuentran: el logro, poder, afiliación, autorrealización y reconocimiento.

Los factores motivacionales intrínsecos están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo realiza; tales factores están bajo el control del individuo, pues se relacionan con lo que hace y desempeña. Además, involucran una serie de sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional y la autorrealización. Tales factores se explican a continuación:

El logro

Un individuo motivado por este factor, desea cumplir objetivos y ascender en la escala del éxito; el logro es visto como algo importante principalmente por sí mismo, no sólo por la recompensa que lo acompaña.

Para Davis y Newstrom (2007, p.132), la motivación al logro “es el impulso que poseen algunas personas de perseguir y alcanzar metas”. Según Feldman (2006), citado por Padrón y Sánchez (2010, p.147), el logro es como “una característica aprendida y estable en la que la persona obtiene satisfacción al esforzarse por alcanzar un nivel de excelencia y conseguirlo”.

Por su parte, García (2005, p.52) lo define como: “aquel comportamiento de invención o realización de algo excepcional, de conseguir un alto nivel de perfección, así como de superar a otros para obtener resultados a mediano y largo plazo”.

Siguiendo el orden de ideas, McClelland (1976), citado por Hellriegel y Slocum (2009, p.134), señala que “las personas se sienten motivadas de acuerdo con su deseo de desempeñarse en términos de una norma de excelencia o de triunfar en situaciones de competencia”. Las personas altas en logros tienen tres características principales: en primer lugar, les gusta establecer metas propias y se comprometen con realizarlas a cabalidad; en segundo lugar, prefieren elegir metas moderadas, que no resulten tan fáciles alcanzarlas pero que tampoco sean difíciles; por último, prefieren tareas que le proporcionen retroalimentación inmediata, dada la importancia que las metas tienen para ellas, les gusta saber cómo van progresando.

El poder

Davis y Newstrom (2007, p.144), definen la motivación al poder como “el impulso de influir en los demás y modificar situaciones”. Las personas motivadas por el poder desean tener impacto en sus organizaciones y están dispuestas a correr riesgos para conseguirlo. Una vez obtenido el poder que desean, pueden usarlo constructiva o destructivamente. Continúan los autores señalando que las personas motivadas por el poder son excelentes administradores si sus impulsos se dirigen al poder institucional, no al personal, definiendo dicho poder como la necesidad de influir en el comportamiento de los demás en beneficio de la organización.

Puede afirmarse que la motivación al poder es todo aquel deseo de influir en las personas y en cualquier situación que se presente. Las personas influenciadas por la motivación al poder tienden a aceptar riesgos y suelen convertirse en excelentes gerentes cuando sus ambiciones se encauzan hacia el poder organizacional y no al personal, obteniendo así el éxito.

La afiliación

Desde el inicio de su historia, el ser humano ha sentido la necesidad y el impulso de relacionarse con sus semejantes, de buscar compañía, de vencer la soledad. Estas ideas responden a los planteamientos de la afiliación.

Así, la motivación de afiliación o también necesidad de afiliación denominada así por Dubrin (2003, p.83), “es el deseo de establecer y mantener relaciones amigables y cálidas con otros”. Se refiere al deseo de relacionarse con los demás, de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los integrantes de la organización. Quienes se motivan por la afiliación se preocupan por restaurar relaciones interrumpidas y curar sentimientos lastimados para comenzar a construir una relación de amistad dentro de la empresa.

Los individuos con grandes afanes de afiliación buscan relacionarse con otras personas, tratando de involucrarse en su aspecto social. Se esfuerzan por mantener relaciones amistosas y compartir situaciones que beneficien ambas partes. Se considera importante el hecho de mantener buenas relaciones con los demás miembros de la organización, ya que esto influiría en conseguir eficientemente en equipo las metas trazadas por la misma.

La autorrealización

La autorrealización es un ideal al que todo individuo desea llegar, se satisface mediante oportunidades para desarrollar el talento y su potencial al máximo, expresar ideas y conocimientos, crecer y desarrollarse como una gran persona, obtener logros, para que cada ser humano se diferencie de los otros.

Marín y Velasco (2005, p.67) definen la autorrealización como la “evidencia por deseos o acciones que buscan la utilización en el trabajo de las habilidades y conocimientos personales, además de su mejora y desarrollo”.

Lo expuesto con anterioridad está en concordancia con la teoría de la jerarquía de necesidades planteada por Maslow (1970), quien postuló que en cada ser humano se encuentra un ordenamiento de cinco necesidades que el individuo va satisfaciendo hasta llegar a la autorrealización como orden superior en la pirámide de las necesidades. Es importante considerar, que el empleado autorrealizado es reconocido en la toma de decisiones incrementando el grado de motivación que posea.

El reconocimiento

El reconocimiento consiste en “la expresión de deseo y realización de actividades que buscan obtener de los demás atención, aceptación o admiración por lo que la persona es, hace, sabe o es capaz de hacer” (Marín y Velasco, 2005, p.66). En este sentido, la teoría de los dos factores de Herzberg (1987), también refiere que la relación de un individuo con su trabajo es básica y su actitud hacia éste puede determinar el éxito o el fracaso; por ello aborda el reconocimiento como un factor motivacional intrínseco relacionado directamente con la satisfacción laboral. Los programas de reconocimiento son incentivos otorgados a los empleados por un trabajo realizado satisfactoriamente para el logro de las metas en una organización.

La responsabilidad

La responsabilidad está en la conciencia de cada persona, por ello, se dice que es un factor interno de cada quien; es un valor que le permite a la persona, reflexionar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos siempre en el plano de lo moral. Para Robbins y Coulter (2005, p.237), la responsabilidad es la “obligación de desempeñar cualquier actividad asignada”.

Por otro lado, para Faría (2001, p. 101), citado por Morales (2005, p.8), “la responsabilidad es la capacidad que tiene el ser humano de convocar, aceptar (individualmente) e influir (colectivamente) en las decisiones y actos que realiza conscientemente”. Además, implica respeto por sí mismo hacia su autosuperación en términos de valía, cuidando así el uso de bienes y servicios. Por ello, para consolidar un personal administrativo con este valor internalizado, hace falta moderación y disminución progresiva de los medios coercitivos y de las restricciones.

En virtud de lo planteado con anterioridad, las investigadoras asumen a la responsabilidad como un valor sumamente importante, el cual todo individuo debe tener, debe ser inculcado dentro de su hogar, lo cual implicaría que la persona crezca con ese valor para aplicarlo en cada una de las etapas de su vida, siendo de gran importancia su práctica en el campo laboral donde ejecute sus funciones, pues se sentirían satisfechos de lo que realizan; asimismo, cuando las organizaciones cuentan con personas responsables de sus actos y tareas asignadas, éstas logran sus objetivos y tienden a ser más competitivas en el mercado.

2. Metodología

La investigación es descriptiva con diseño no experimental, transeccional y de campo. La población estuvo conformada por quince (15) sujetos que integran el personal administrativo adjunto a la Coordinación Administrativa del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia, como se muestra en el Cuadro 1. Debido a que la población es accesible, dado su tamaño, se empleó el censo poblacional, considerándose así a todas las unidades de análisis.

La recolección de la información se llevó a cabo a través de un cuestionario auto-administrado conformado por veinte (20) ítems con escala tipo Likert. Las categorías seleccionadas fueron: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). El cuestionario fue validado por el juicio de cinco (5) expertos y obtuvo un 0,85 de confiabilidad según el coeficiente Alfa Cronbach.

Para el análisis de los resultados se empleó la estadística de tipo descriptiva. Este tipo de análisis provee una visión global de todo el conjunto de datos, que según la escala de medición seleccionada por las investigadoras de tipo intervalo, se reflejan a través de las técnicas de tendencia central (Hernández y col, 2010),

Cuadro 1
Población

Población	Cantidad
Coordinadora Administrativa	01
Administradoras	06
Asistente Administrativo	01
Oficinista	01
Jefe de Compras	01
Comprador	01
Secretaria	01
Almacenista	01
Registrador de Bienes	02
Total	15

Fuente: Arias y Zambrano (2013).

empleándose la media aritmética. En el cuadro 2 se muestra el rango, intervalo y categoría, sobre la base de la puntuación más alta y más baja de la escala de referencia utilizada (5-1), siendo la base para el análisis.

Cuadro 2
Categoría de análisis para la interpretación del promedio

Rango	Intervalo	Categoría	Descripción
1	3,68-5,00	Alta	Indica una frecuencia alta de la actividad o proceso analizado.
2	2,34-3,67	Moderada	Indica una frecuencia media de la actividad o proceso analizado.
3	1,00-2,33	Baja	Indica que la actividad o proceso no se realiza.

Fuente: Arias y Zambrano (2013).

3. Análisis y discusión de los resultados

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos, luego de la aplicación del cuestionario, a fin de identificar los factores intrínsecos presentes en el personal administrativo de la Coordinación Administrativa de la Universidad del Zulia en el Núcleo Costa Oriental del Lago. En la Tabla 1 se muestra el factor logro. Como puede observarse, para el 100% de los encuesta-

dos siempre es importante cumplir con los objetivos organizacionales. Esto es positivo, se evidencia que la totalidad de los individuos encuestados sienten el impulso de cumplir con los objetivos organizacionales (Davis y Newstrom, 2007). La media es de 5, lo que indica una frecuencia alta.

Por otro lado, se observa que el 86,67% y 13,33% de los encuestados siempre y casi siempre piensan que ascender en su trabajo es muy significativo, lo cual está en concordancia con lo planteado por Davis y Newstrom (2007), quienes refieren que los individuos con miras al logro sienten el impulso de ascender en la escala del éxito. Este ítem, con una media de 4,87 se ubica en una frecuencia alta.

Robbins y Coulter (2005) señalan que las personas con alto impulso de logro, se caracterizan por preferir trabajos donde se ofrece mayor responsabilidad personal para encontrar soluciones a problemas donde puedan recibir retroalimentación rápida sobre su desempeño laboral, con el propósito de saber si están mejorando y en los que pueden establecer objetivos desafiantes. En este sentido, para el 73,34% de los encuestados es siempre importante recibir retroalimentación a tiempo sobre su desempeño laboral, esto es así casi siempre y a veces para el 13,33%. El promedio del ítem es alto (4,60), pues para la gran mayoría es importante recibir retroalimentación sobre su desempeño laboral.

En cuanto al último ítem midiendo el factor logro, al 46,67% de los encuestados siempre les interesa alcanzar metas que requieran mayor esfuerzo; al 33,33% casi siempre y al 20% a veces. Como se evidencia, la mayoría de los individuos encuestados se sienten motivados cuando logran alcanzar metas que requieren mayor esfuerzo, lo cual concuerda con lo planteado por Feldman (2006), las personas obtienen satisfacción al esforzarse por alcanzar un nivel de excelencia y lograr las metas. El promedio para éste ítem es considerado alto, ubicándose en 4,27.

El promedio para el factor resultó en 4,68 lo que refiere una alta frecuencia del logro en los factores motivacionales intrínsecos presentes en los trabajadores (Ver Tabla 1).

En la Tabla 2 se refleja el factor poder; allí se observa al 6,67% y 53,33% de los encuestados afirmando que siempre y casi siempre influyen en el comportamiento de los demás para beneficiar la organización, mientras el 20% y el 6,67% a veces y casi nunca lo hacen. El 13,33% nunca lo hace. Según Davis y Newstrom (2007), las personas motivadas por el poder son excelentes administradores si sus impulsos se dirigen al poder institucional

Tabla 1
Factor intrínseco: Logro

Ítems	Es importante para usted, cumplir con los objetivos organizacionales.		Ascender en su trabajo es muy significativo		Es importante recibir retroalimentación a tiempo sobre su desempeño laboral.		En la organización, le interesa alcanzar metas que requieran mayor esfuerzo.	
	FA	HA	FA	HA	FA	HA	FA	HA
Siempre	15	100	13	86,67	11	73,34	7	46,67
Casi siempre	0	0	2	13,33	2	13,33	5	33,33
A veces	0	0	0	0	2	13,33	3	20
Casi nunca	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	15	100	15	100	15	100	15	100
Promedio/Ítem	5		4,87		4,60		4,27	
Categoría	Alta		Alta		Alta		Alta	
Promedio/indicador	4,68		4,68		4,68		4,68	
Categoría	Alta		Alta		Alta		Alta	

Fuente: Arias y Zambrano (2013).

Tabla 2
Factor intrínseco: Poder

Ítems	Usted influye en el comportamiento de los demás para beneficiar a la organización.		Para usted es importante que sus compañeros apoyen sus ideas.		Su supervisor atiende sus recomendaciones acerca del trabajo.	
	FA	HA	FA	HA	FA	HA
Siempre	1	6,67	9	60	3	20
Casi siempre	8	53,33	1	6,67	4	26,67
A veces	3	20	5	33,33	5	33,33
Casi nunca	1	6,67	0	0	3	20
Nunca	2	13,33	0	0	0	0
Total	15	100	15	100	15	100
Promedio/Ítem		3,33		4,27		3,47
Categoría		Moderada		Alta		Moderada
Promedio/indicador				3,69		
Categoría				Alta		

Fuente: Arias y Zambrano (2013).

para beneficiar a la organización. El promedio de este ítem es moderado, la frecuencia con la que se influye en los compañeros es media, ubicándose en un 3,33.

Por otro lado, el 60% y el 6,67% expresan siempre y casi siempre es importante que sus compañeros apoyen sus ideas, para el 33,33% esto es así solo a veces. Es importante señalar que este 33,33% solo a veces estaría en concordancia con el planteamiento de Davis y Newstrom (2007), pues no es tan significativo influir en los demás y modificar situaciones. El promedio para este ítem es de 4,27 refiriendo una frecuencia alta.

Para el 20% y 26,67% de los encuestados, sus supervisores atienden a sus recomendaciones siempre y casi siempre, mientras a veces y casi nunca representa entre el 33,33% y el 20%, respectivamente. Es importante señalar que los supervisores no atienden a las recomendaciones de la mayoría de los encuestados, convirtiéndose esto en una debilidad, pues un individuo motivado por el poder busca el éxito organizacional. El promedio para este ítem se ubica en una frecuencia moderada de 3,47. El promedio de este indicador es alto, a la mayoría de los encuestados los motiva el influir en los demás en pro de los beneficios de la organización, acorde con el planteamiento de Davis y Newstrom (2007). Sin embargo, es importante resaltar que dos de los ítems resultaron con promedios moderados, aunque no fueron significativos para el promedio final.

En la Tabla 3, se muestra el indicador afiliación donde se evidencia que el 46,67% y el 26,67% de la población encuestada siempre y casi siempre establecen relaciones amigables con los demás, mientras que el 26,67% y el 46,67% siempre y casi siempre las mantiene. Al 20% y al 6,66% les interesa a veces y casi nunca establecer relaciones amigables y para el 13,33% a veces y casi nunca les interesa mantenerlas. En estos ítems el promedio es alto lo cual es importante y va en concordancia con lo señalado por Dubrin (2003), quien refiere que la necesidad de afiliación es el deseo de relacionarse con los demás.

Por otro lado, para el 66,67% y el 20% de la población encuestada siempre y casi siempre es importante relacionarse con sus compañeros de trabajo, mientras el 13,33% expresa que eso es importante solo a veces. La mayoría de los encuestados están en concordancia con lo planteado por Dubrin (2003) cuando refiere que las personas motivadas por la afiliación buscan entablar relaciones amistosas con los demás miembros de la organización. El promedio de este ítem es alto ubicándose en 4,53.

Tabla 3
Factor intrínseco: Afiliación

Ítems	Establece relaciones amigables con los demás		Mantiene relaciones amigables con los demás		Para usted es importante relacionarse con sus compañeros de trabajo.		Le preocupa restaurar las relaciones deterioradas con sus compañeros de trabajo.	
	FA	HA	FA	HA	FA	HA	FA	HA
Siempre	7	46,67	4	26,67	10	66,67	5	33,33
Casi siempre	4	26,67	7	46,67	3	20	6	40
A veces	3	20	2	13,33	2	13,33	3	20
Casi nunca	1	6,66	2	13,33	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0	1	6,67
Total	15	100	15	100	15	100	15	100
Promedio/Ítem		4,13		3,87		4,53		3,93
Categoría		Alta		Alta		Alta		Alta
Promedio/indicador				4,12				
Categoría				Alta				

Fuente: Arias y Zambrano (2013).

En el caso de la preocupación que sienten los encuestados por restaurar relaciones deterioradas con sus compañeros de trabajo, se observa el 33,33%, el 40% y el 20% expresando que siempre, casi siempre y a veces esto sucede, mientras solo al 6,67% no le preocupa tal situación. Es importante resaltar que a la mayoría de los encuestados les interesa restaurar relaciones deterioradas, lo cual es sumamente positivo para generar un clima de armonía en el trabajo. El promedio para este ítem es de 3,93 ubicándose en una frecuencia alta. El promedio del factor afiliación es alto, luego existe una alta frecuencia del mismo como factor motivador.

El factor autorrealización se muestra en la Tabla 4, donde el 60% y el 33,33% siempre y casi siempre adquieren satisfacción personal, demostrando sus habilidades dentro de la organización, mientras el 66,7% y el 26,67% siempre y casi siempre adquieren satisfacción demostrando sus conocimientos dentro de la organización. Este aspecto tiene mucha relevancia, tal como lo establece García (2005), la autorrealización es el deseo de demostrar habilidades y conocimientos, así como perfeccionarlos y de esta manera adquirir satisfacción personal. Sin embargo, existe un 6,67% de los encuestados opinando que casi nunca adquieren éstas satisfacciones personales como producto de sus habilidades y conocimientos. El promedio de estos ítems es alto (4,47 y 4,53).

Con respecto a la satisfacción de alcanzar metas significativas dentro de la organización, esto es así siempre para un 86,66% de los encuestados, proporción que se considera positiva puesto que alcanza casi la mayoría de la población; mientras que apenas para el 6,67% esto es así casi siempre y a veces. El promedio para éste ítem es de 4,8 resultando alto.

Por otro lado, el 60% y el 26,67% de los encuestados siempre y casi siempre sienten deseos de llegar más allá de lo propuesto, mientras que para el 13,33% esto es así a veces. El promedio de este ítem fue de 4,47, ubicándose en una frecuencia alta. Esto es sumamente importante, pues está en concordancia con la pirámide de Maslow, donde se establece que un individuo va satisfaciendo sus necesidades hasta llegar a las de orden superior (Robbins, 2004). El promedio del factor autorrealización es alto (4,57) indicando así que los trabajadores son fuertemente motivados por la autorrealización. Alcanzar metas de orden superior genera un sentimiento de orgullo, lo cual repercute positivamente en el individuo y por ende en su entorno. De allí su importancia.

Tabla 4
Factor intrínseco: Autorrealización

Ítems	Usted adquiere satisfacción personal demostrando sus habilidades dentro de la organización		Usted adquiere satisfacción personal demostrando sus conocimientos dentro de la organización		Le produce satisfacción alcanzar metas significativas dentro de su organización		En la organización, siente deseos de llegar más allá de lo propuesto	
	FA	HA	FA	HA	FA	HA	FA	HA
Siempre	9	60	10	66,67	13	86,66	9	60
Casi siempre	5	33,33	4	26,67	1	6,67	4	26,67
A veces	0	0	0	0	1	6,67	2	13,33
Casi nunca	1	6,67	1	6,67	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	15	100	15	100	15	100	15	100
Promedio/Ítem	4,47		4,53		4,8		4,47	
Categoría	Alta		Alta		Alta		Alta	
Promedio/indicador	4,57		4,57		4,57		4,57	
Categoría	Alta		Alta		Alta		Alta	

Fuente: Arias y Zambrano (2013).

La Tabla 5 presenta los resultados para el factor reconocimiento. Igual proporción de encuestados, 6,67%, afirman que siempre y casi siempre reciben reconocimientos por parte de sus superiores, mientras el 20%, el 46,66% y el 20%, respectivamente, expresan a veces, casi nunca y nunca recibir reconocimiento. Esto llama la atención, pues la teoría de los dos factores de Herzberg refiere la relación del individuo con su trabajo como básica y que su actitud puede determinar el éxito o el fracaso, por lo cual aborda el reconocimiento como factor motivacional importante (Robbins, 2004); en este caso, se denota una debilidad en la práctica del factor reconocimiento.

La inquietud anterior se ve reforzada, pues el 100% de los encuestados considera importante la aplicación de programas de reconocimiento para motivar a los empleados, los cuales buscan la atención personal, así como manifestación de interés y aprecio por un trabajo bien hecho (Robbins, 2004). En consecuencia, se denota una incongruencia, los empleados no sienten ser reconocidos y sin embargo piensan que los programas de reconocimien-

Tabla 5
Factor intrínseco: Reconocimiento

Ítems	Recibe reconocimientos de parte de sus superiores, cuando realiza actividades en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales		Usted considera importante que en la organización se apliquen programas de reconocimiento para motivar a sus empleados	
	FA	HA	FA	HA
Siempre	1	6,67	15	100
Casi siempre	1	6,67	0	0
A veces	3	20	0	0
Casi nunca	7	46,66	0	0
Nunca	3	20	0	0
Total	15	100	15	100
Promedio/ítem	2,33		5	
Categoría	Baja		Alta	
Promedio/indicador	3,67			
Categoría	Moderada			

Fuente: Arias y Zambrano (2013).

to son importantes como fuente de motivación. Para el primer ítem del factor reconocimiento el promedio es de 2,33, ubicándose en la tabla de frecuencia como baja mientras para el segundo el promedio es de 5, resultando alto. El promedio del factor resultó con frecuencia moderada (3,67).

El factor responsabilidad se muestra en la Tabla 6, donde puede observarse que el 60% y el 40% de los encuestados siempre y casi siempre cumplen con sus obligaciones organizacionales. Para el 80% y el 20% de la población encuestada siempre y casi siempre es importante dar respuesta de las tareas que les han sido asignadas dentro de la organización. Con base a tales proporciones en las respuestas, el promedio de estos ítems resultó alto (4,60 y 4,80), lo que indica un alto grado de responsabilidad en los empleados al desempeñar las tareas asignadas (Robbins y Coulter, 2005).

Tabla 6
Factor intrínseco: Responsabilidad

Ítems	Cumple con sus obligaciones organizacionales		Para usted es importante dar respuestas de las tareas que realiza dentro de la organización		Se siente satisfecho cuando cumple con los objetivos organizacionales	
	FA	HA	FA	HA	FA	HA
Siempre	9	60	12	80	14	93,33
Casi siempre	6	40	3	20	0	0
A veces	0	0	0	0	1	6,67
Casi nunca	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0
Total	15	100	15	100	15	100
Promedio/Ítem	4,60		4,80		4,87	
Categoría	Alta		Alta		Alta	
Promedio/indica dor	4,76					
Categoría	Alta					

Fuente: Arias y Zambrano (2013).

Por otro lado, el 93,33% de los encuestados siempre se sienten satisfecho cuando cumple con los objetivos organizacionales. Esto es importante pues pone de manifiesto que para la mayoría es importante ser responsable con sus obligaciones laborales lo cual es muy significativo, ya que la responsabilidad es uno de los grandes valores de la humanidad (Faría, citado por Morales 2005). El promedio de los ítems es alto y por consiguiente el del factor también resultó alto, representado por un 4,76, denotando a la responsabilidad como un factor motivador con alta presencia en los empleados. Una vez analizados los diferentes ítems que miden los factores motivacionales intrínsecos, en la Tabla 7 se muestra un resumen en función a los promedios obtenidos para cada uno de ellos.

Tabla 7
Factores motivacionales intrínsecos

Indicador	Promedio	Categoría
Logro	4,68	Alta
Poder	3,69	Alta
Afiliación	4,12	Alta
Autorrealización	4,57	Alta
Reconocimiento	3,67	Moderada
Responsabilidad	4,76	Alta
Total	4,25	Alta

Fuente: Arias y Zambrano (2013).

Reafirmando lo explicado con anterioridad, los factores logro, poder, afiliación, autorrealización y responsabilidad presentan promedios altos, lo cual refiere una alta presencia de estos factores motivacionales intrínsecos en los empleados. Para el factor reconocimiento el promedio es moderado mostrando una frecuencia media del mismo.

En consecuencia, el promedio para los factores motivacionales intrínsecos es alto (4,25), evidenciándose la alta presencia de estos factores motivacionales en el personal de la Coordinación Administrativa de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago.

A manera de conclusión

En la identificación de los factores motivacionales presentes en el personal administrativo de la Coordinación Administrativa del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia, se concluye que los factores intrínsecos: logro, poder, afiliación, autorrealización y responsabilidad presentan promedios altos, lo que indica una alta presencia de estos factores motivadores en el personal administrativo de la Coordinación Administrativa del Núcleo LUZ COL; ello indica que el personal administrativo se motiva de manera importante con tales factores. Este es un aspecto sumamente positivo que debe ser mantenido y reforzado, pues la coordinación cuenta con un personal motivado y comprometido con la institución.

Por otro lado, el reconocimiento arrojó un promedio moderado, lo que indica que éste se encuentra medianamente presente en el personal administrativo. Esto constituye una debilidad que debiera ser considerada por parte de la gerencia de la institución ya que un personal altamente reconocido representa un aspecto influyente para alcanzar las metas de la organización. Finalmente, conocer los factores que motivan a los empleados es una referencia importante a considerar por la gerencia para la administración más adecuada de su talento humano. Como organización inteligente, la institución aprendería sobre la base de lo que contribuye a consolidar un personal productivo y comprometido con sus metas.

Referencias bibliográficas

- Chiavenato, A. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7ª ed.). México: McGraw Hill Editores.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (10ª ed.). México: McGraw Hill Editores.
- Dubrin, A. (2003). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional* (2ª ed.). México: Thompson Editores.
- Faría, J. (2001). *Un nuevo método de gestión y dirección*. Madrid: Pirámide.
- Feldman, R. (2006). *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana*. México: McGraw Hill Editores.
- García, M. (2005). Descripción de diferencias en determinados factores motivacionales de los empleados que pertenecen al departamento administrativo y de producción de una empresa en crisis económica de la ciu-

- dad de Bogotá. *Revista de Psicología*. Año 47, No. 64. Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: CengageLearning Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ª ed.) México: Editorial Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1987). *The Motivation to Work*. Nueva York, Wiley. U.S.A.
- McClelland, D. (1976). *The Achieving Society*. Nueva York, Van Nostrand Reinhold. U.S.A.
- Marín, A. y Velasco, M. (2005). Condiciones motivacionales y desarrollo de carrera. *Revista Estudios Gerenciales*. No.097. Cali, Colombia: Universidad ICESI.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality* (2ª ed.). Editorial Prentice Hall. New Jersey.U.S.A.
- Morales, D. (2005). Valores organizacionales y satisfacción laboral en el sector universitario. *Revista de CICAG*, 3(2), 20-39. Venezuela: Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.
- Padrón, G. y Sánchez, M. (2010). Efecto de la motivación al logro y la inteligencia emocional en el crecimiento psicológico. *Revista Venezolana de Gerencia*. Año 15, No. 49, 141-157. Universidad del Zulia, Centro de Estudios de la Empresa, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Venezuela.
- Prieto, M. y Peralta, N. (2000). Estrategias que facilitan el aprendizaje significativo. Editorial de La Universidad del Zulia. Venezuela.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- Roobins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Editorial Pearson.
- Valecillos, C. (2004). *Organizaciones Inteligentes*. Año 5, Vol. No. 4. Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ).



La gestión medioambiental para la competitividad en las organizaciones del siglo XXI

Vanessa Avendaño*
Beatriz Hernández**

Resumen

El objetivo de este artículo es identificar la incidencia de la gestión medioambiental en la creación de ventajas competitivas en las organizaciones del siglo XXI. El tipo de investigación fue documental considerando los trabajos de Menguzzato (2009), Gamarra (2010), Bengochea (2010), entre otros. Se concluyó que las empresas orientan sus decisiones de compra hacia aquellas organizaciones de menor impacto ambiental, estando inmersas en un mercado donde cada vez más clientes son conscientes de las consecuencias del cambio climático y se preocupan por el planeta que heredarán las generaciones futuras. Por esta razón, la gestión medioambiental exitosa en las empresas se configura como una ventaja para competir en igualdad de condiciones de precio y calidad en sus productos y servicios.

Palabras clave: gestión medioambiental, ventajas competitivas, organizaciones del siglo XXI.

* Licenciada en Administración (UJGH). Asistente Administrativo y en Ventas (LUSELAGO). Correo electrónico: vaneavend@gmail.com

** Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial (URBE). Ingeniera Industrial (LUZ). Sub-Directora de Planificación y Desarrollo Institucional (UJGH). Correo electrónico: beatrizelena_hp@hotmail.com

Environmental Management for Competitiveness in Twenty-first Century Organizations

Abstract

The objective of this article is to identify the effect of environmental management on creating competitive advantages for twenty-first century organizations. The research was documentary and considered the works of Menguzzato (2009), Gamarra (2010) and Bengochea (2010), among others. Conclusions were that companies orient their purchase decisions toward organizations that have a lighter environmental impact, since they are immersed in a market where more and more clients are aware of climate change and are concerned for the planet that future generations will inherit. For this reason, successful environmental management in companies is configured as a competitive advantage, given equality in price conditions and quality of products and services.

Key words: environmental management, competitive advantages, twenty-first century organizations.

Introducción

A diferencia de décadas anteriores, caracterizadas por un mercado sin exigir cambios repentinos en las empresas, en la actualidad, las mismas enfrentan constantes retos producto de consumidores más exigentes en cuanto a sus necesidades y expectativas, nuevas tecnologías que elevan la productividad, así como la calidad de los bienes y servicios ofertados, incremento de una competencia cada vez más enfocada hacia el cliente, la posibilidad de intervenir en mercados internacionales gracias a la globalización, requiriendo necesariamente contar con ventajas competitivas, de lo contrario, la posibilidad de desaparecer como organización sería solo cuestión de tiempo.

Otro aspecto a tener en cuenta por las organizaciones es la conciencia, cada vez más extendida a nivel individual y colectivo, del daño que la actividad económica de las empresas, sobre todo aquellas de tipo industrial, está ocasionando en la atmósfera, siendo ésta la causa principal del cambio climático, además del agotamiento o contaminación de recursos naturales, tales como: bosques, ríos, ecosistemas; todo ello ha generado respuestas a nivel tanto gubernamental como colectivo.

Al respecto, la legislación se hace cada vez más exigente, imponiendo multas o cierres de negocios para aquellas empresas que no se mantengan dentro de límites predeterminados en su interacción con el medioambiente; por otro lado, los llamados consumidores verdes, ante el escenario probable de dejar sin recursos naturales a las generaciones futuras, prefieren pagar un precio más alto por bienes y servicios, mientras tengan la seguridad de que la actividad productiva que lo genera no impactará negativamente el entorno, siendo éste otro aspecto tomado muy en cuenta por las empresas como estrategia para posicionarse en el mercado.

Con base en los planteamientos anteriores, el objetivo del presente artículo es identificar la incidencia de la gestión medioambiental en la creación de ventajas competitivas, desarrollando para ello las variables involucradas y procediendo a argumentarlo de manera personal, tomando como punto de partida la investigación llevada a cabo sobre autores en la temática, concluyendo finalmente con aportes.

1. Fundamentación teórica

1.1. La gestión ambiental y su relación con la empresa

Antes de abordar el término gestión ambiental, resulta pertinente rescatar el concepto de gestión. En este sentido, las escuelas de administración de empresas, entre sus finalidades, tienen la de formar profesionales de la gestión altamente calificados. Al respecto, Kaufman (2011) define la gestión empresarial como el acto de organizar y coordinar a un grupo de personas para alcanzar un objetivo específico, teniendo siempre en cuenta las variables relacionadas con cambios e incertidumbre, además de seguir los siguientes principios: manejo de un grupo reducido de personas, claridad y respeto en la comunicación, creación de un entorno productivo, así como mantener expectativas realistas.

Por su parte, Rodríguez (2011) identifica la gestión como: a) hacer que las cosas se hagan con la ayuda de otros; b) marcar un camino conduciendo a las personas al éxito a través de él; c) mejorar el rendimiento, tanto individual como grupal mediante consejos y evaluaciones; d) relacionar al grupo con la organización, otros equipos, clientes, facilitándole información y recursos, compartiendo una visión amplia de los proyectos dentro de la empresa.

Los conceptos de gestión formulados, implican la conducción de personas para el alcance de objetivos, involucrándolos, preparándolos para materializar propósitos comunes, lo cual es una de las funciones de cualquier gerente dentro de la organización; además, se requiere utilizar otros recursos, tales como materiales y de información para facilitar su éxito.

Asimismo, Pérez (2010) comenta que el concepto de gestión lleva asociada la idea de acción para el cumplimiento de determinados objetivos; adicionalmente, algo se puede gestionar solo si reúne determinados requisitos: a) identificación, medición y control de las variables relacionadas, lo cual implica un ciclo iniciado al establecer objetivos medibles o evaluables para solucionar un problema específico; b) luego planificar las acciones a ser llevadas a cabo, recursos y controles necesarios; c) a continuación, ejecutar la planificación; d) seguidamente medir, evaluar o verificar periódicamente resultados esperados, permitiendo detectar desviaciones; e) por último, la toma de decisiones para la optimización de aquello siendo gestionado.

Desde la perspectiva de gestión de la calidad, la misma es conceptualizada según Martínez (2010), atendiendo al ciclo de Deming, concebido como una sucesión de pasos lógicos para abordar cualquier problema bajo una filosofía de mejora continua, incrementando de esta manera la eficiencia de los procesos sin grandes inversiones monetarias. Estos pasos o fases son: a) planificar, estudiar el proceso, identificando las metas a alcanzar; b) hacer, ejecutar acciones de mejora; c) evaluar, examinar los efectos de las acciones puestas en práctica, contrastar indicadores; d) actuar, corregir los desvíos detectados con respecto a lo planeado.

Los aportes de los autores anteriores permiten evidenciar la gestión como un proceso secuencial donde cada una de las etapas contribuye al éxito de la misma, iniciando con la planificación de una serie de acciones, a través de las cuales se determinan objetivos deseados, se identifican los recursos a emplearse, se implementan las acciones junto al control de las mismas para detectar desviaciones en el proceso, finalizando con las correcciones necesarias para minimizar estas desviaciones. Una vez identificado el concepto de gestión, así como el proceso involucrado en el mismo, se puede observar su aplicación en muchos aspectos de la vida diaria de la empresa, incluyendo la relacionada con el medio ambiente.

En este sentido, Contreras y Molero (2009) definen el medio ambiente como el entorno en el cual el hombre desenvuelve su

vida, conformado por un complejo entramado de relaciones entre factores físicos, biofísicos, sociales y culturales, conformando una realidad, la cual debe ser defendida y conservada para asegurar la continuidad de estas relaciones en el tiempo.

Por su parte, De Alba (2011) entiende por medio ambiente el entorno que afecta y condiciona al mismo tiempo las circunstancias de vida tanto en las personas como en la sociedad, es decir, el conjunto de valores naturales, sociales, culturales, existentes en un lugar y momento determinado, ejerciendo influencia en la vida del ser humano, así como también en las generaciones venideras; además, viene a ser el espacio en el cual se desarrolla, abarca seres vivos, objetos, agua, aire, incluyendo las relaciones entre éstos.

El concepto formulado por Contreras y Molero (2009), así como el planteado por De Alba (2011), pone de relieve la importancia del medioambiente para la existencia y continuidad de la vida en el planeta mismo tal como se conoce, lo cual implica necesariamente aportes individuales, grupales, nacionales e internacionales, orientados hacia su conservación para garantizar su aprovechamiento por parte de las generaciones actuales y futuras.

Específicamente, a nivel empresarial, existe una conciencia cada vez mayor sobre la importancia de no impactar negativamente el medioambiente a través de las actividades productivas en cualquiera de los elementos que lo conforman, por ello, muchas de ellas llevan a cabo una gestión orientada a este propósito, involucrando a cada uno de los colaboradores para cumplir con este objetivo.

Al respecto, Menéndez *et al* (2009), comentan que la actividad empresarial genera impactos ambientales, entendidos como cualquier cambio en el medio ambiente, positivo o negativo, resultante en todo o en parte de las actividades, productos o servicios de una organización, originados por el consumo de recursos o materia prima, agua, energía, entre otros, así como también por su proceso productivo, a través del cual se vierten elementos tales como: olores, residuos, ruidos, a la atmósfera, suelo y agua.

Si bien es cierto que los impactos ambientales no son exclusivos de la actividad industrial, ésta es la de mayor incidencia en dicha problemática; por ello, para minimizarla, se recomienda tomar medidas preventivas orientadas a evitar contaminaciones, así como también medidas reactivas para corregir los impactos negativos en cualquiera de los elementos a través de su interacción con el entorno.

Estas acciones conforman la gestión medioambiental, la cual no debe ser confundida con el simple cumplimiento de normas legales, estándares, control de emisiones atmosféricas, ahorro energético o gestión de residuos, sino como un proceso, tal como fue identificado en párrafos anteriores, de planificación, establecimiento de objetivos, implementación de acciones y control para la corrección de desviaciones.

Adicionalmente, en un sistema de gestión medioambiental, los miembros de una organización dedican parte de su jornada a descubrir y poner en práctica maneras para minimizar la generación de residuos contaminantes, reutilizar o reciclar restos de materia prima, productos descartados, materias sobrantes, residuos aprovechables; elegir materias primas, definir procesos productivos más eficientes, administrar sistemas de tratamiento y disposición final de residuos acordes a las normativas vigentes. Todo lo anterior según objetivos claramente definidos, conocidos por los miembros de la empresa a través de la política ambiental, de acuerdo con metodologías consensuadas para alcanzar dichos objetivos en forma eficiente por medio de planes ambientales.

Por su parte, Bengochea (2010) conceptualiza un sistema de gestión ambiental como un conjunto de medios que permiten conocer el estado de una organización para la elaboración de programas de mejora ambiental; implica a la organización capaz de generar productos y servicios, elementos tangibles dedicados al medioambiente de manera directa, la contabilización tanto cualitativa como cuantitativa de todos los elementos de la empresa, interactuando con el entorno, así como también programas de mejora para reducir los impactos negativos en el mismo.

La exposición anterior permite diferenciar la gestión ambiental de las simples medidas que pone en práctica una empresa para no causar impactos en el medio ambiente de acuerdo con exigencias de una normativa, va más allá de eso, implicando la participación de todos los empleados de la organización, los cuales están en conocimiento de las políticas y objetivos perseguidos dentro de una planificación formal en lo relacionado con el medioambiente, llevando a cabo acciones según lo programado, participando con la iniciativa de ideas para mejorar los procesos involucrados y ejerciendo el control permanente del mismo para corregir desviaciones detectadas.

1.2. Sistemas de gestión medioambiental en Venezuela

De acuerdo con la norma venezolana COVENIN-ISO 14004 (1996), la cual fue sustituida por la norma internacional ISO 14001 (2004), a medida que se incrementa la preocupación por mantener y mejorar la calidad del ambiente, además de proteger la salud de las personas, las organizaciones están orientando su atención hacia los impactos ambientales potenciales de sus actividades, productos o servicios. Precisamente para lograr un desempeño ambiental adecuado se requiere de un compromiso organizacional con un enfoque de sistemas que facilite la mejora continua de su sistema de gestión ambiental, tomando en consideración los siguientes principios:

- **Compromiso y política:** una organización debería definir su política ambiental y asegurar su compromiso con su sistema de gestión ambiental.
- **Planificación:** formular un plan de acción para cumplir cabalmente con su política ambiental.
- **Implementación:** desarrollar tanto las capacidades como mecanismos de soporte necesarios para lograr el cumplimiento de su política, objetivos y metas ambientales
- **Medida y evaluación:** medir, hacer seguimiento y evaluar su desempeño ambiental
- **Revisión y mejora:** ambas de manera continua en su sistema de gestión ambiental con el propósito de mejorar su desempeño.

En este orden de ideas, Atehortúa, Bustamante y Valencia (2008) afirman que la norma ISO 14001 desarrolla un modelo del Sistema de gestión ambiental, basado en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), conocido tradicionalmente como el ciclo de Deming, identificado en párrafos anteriores por Martínez (2010), donde la planificación se inicia con la determinación del alcance del mismo, definiendo cuáles procesos o instalaciones de la entidad estarán cubiertas por el sistema, así como la formulación de políticas por parte de la alta dirección. Esta etapa termina con el diseño de programas de gestión ambiental orientados hacia el manejo de los principales aspectos relacionados, cumplimiento de requisitos legales, objetivos, metas, plazos, recursos, además de los responsables para lograrlos.

Una vez que los programas se hayan definido, se pasa a la etapa de implementación y operación, poniéndose en marcha los controles requeridos en las actividades operacionales de la organización, inclu-

yendo la utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar la generación, emisión de descargas de cualquier tipo de contaminante, con el fin de reducir impactos ambientales adversos. Implica igualmente asignar responsabilidades, determinar competencias, elaborar la documentación de los procedimientos requeridos para la gestión ambiental, así como mecanismos eficaces de comunicación con las partes interesadas, finalizando con la preparación de planes de respuesta ante emergencias.

A continuación, la etapa de verificación se ocupa del seguimiento al desempeño ambiental fundamentado en la medición de indicadores que determinen el logro de los objetivos, la realización de auditorías ambientales, además de la evaluación del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización. Por último, la etapa de actuar incluye la definición de acciones de mejoramiento correctivas o preventivas, así como la revisión del sistema.

La exposición planteada a través de los autores y la norma permite identificar tanto los principios de un sistema de gestión medioambiental como las directrices a través de las cuales se identifican las fases para la implementación del mismo: establecimiento de compromisos y políticas, planificación, implementación, medición, evaluación, revisión y mejora, las cuales coinciden con el ciclo de Deming como herramienta para el mejoramiento continuo de los procesos y, por ende, del sistema de gestión ambiental. A continuación se desarrolla con mayor detalle cada una de estas fases.

Con referencia al establecimiento de compromisos y políticas, explica Rodríguez, Alcalde, Castro, y Rodríguez (2012), la organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO-14001 (2004), y determinar cómo cumplirá estos requisitos, así como también definir y documentar el alcance del mismo.

Adicionalmente, la alta dirección debe definir la política ambiental de la organización, asegurarse de que la misma sea apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios, incluyendo compromisos de mejora continua, prevención de la contaminación, cumplimiento de requisitos legales, proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar tanto los objetivos como las metas ambientales.

En lo concerniente a la planificación, ésta debe contemplar el establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos para identificar los aspectos ambientales significativos, negativos o no, de sus actividades, productos y servicios controlables, así como aquellos sobre los cuales pueda influir dentro del alcance definido del sistema de gestión ambiental, teniendo en cuenta los desarrollos nuevos o planificados, documentar esta información, mantenerla actualizada. Asimismo, la planificación debe poner en práctica procedimientos para identificar, tener acceso a los requisitos legales aplicables, así como otros suscritos por la organización en relación con este tema, determinar cómo se aplican e incorporarlos a su sistema de gestión ambiental.

Igualmente, en esta etapa, se hace necesario que la organización identifique y alcance los objetivos ambientales en los diferentes niveles; que éstos a su vez sean medibles y estén vinculados con las políticas. También que incluya los compromisos de prevención de la contaminación, el cumplimiento con los requisitos legales aplicables, así como otros que la organización suscriba, orientados hacia la mejora continua, todo ello dentro de programas que además asignen responsabilidades, medios para conseguirlos en plazos identificados.

Del mismo modo, Rodríguez *et al* (2012) desarrolla de manera más amplia las dos primeras fases o etapas para el establecimiento de un sistema de gestión ambiental, donde el primer paso corresponde a la identificación de compromisos y políticas, además de documentarlos para hacerlos de su conocimiento a todos los niveles de la organización para considerarla como una verdadera filosofía de gestión e involucrando a todos los empleados. Esta política debe ser orientada hacia la reducción de impactos negativos al entorno, requisitos legales u otros contraídos por la organización, así como los mecanismos para la identificación y revisión de los objetivos relacionados con el medioambiente.

Seguidamente, en la fase de planificación se identifican aspectos ambientales incidiendo en el ambiente de manera positiva o negativa, a través de las actividades de la empresa llevadas a cabo en el corto, mediano o largo plazo; con base en ello, definir los objetivos del sistema de gestión ambiental, controles y evaluación de los mismos para detectar desviaciones y tomar las acciones correctivas necesarias, asignando además responsabilidades, medios y plazos para alcanzarlos.

Una vez cubierta la fase de planificación, explica Fernández *et al* (2010), se procede tanto a la implementación como a la operación de lo planificado, para lo cual la alta dirección debe asegurarse de contar con el recurso humano, financiero, tecnológico e infraestructura de la organización para llevar a la práctica, mantener y mejorar el sistema de gestión ambiental, adicionalmente, se determinan las autoridades, documentándose tanto sus funciones como responsabilidades para luego hacerlas de su conocimiento con el propósito de facilitar una gestión ambiental eficaz.

Asimismo, la alta dirección debe designar uno o varios representantes de la dirección, los cuales, independientemente de otras responsabilidades, deben asegurarse que el sistema de gestión ambiental se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO-14001 (2004), informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema para su revisión, incluyendo las recomendaciones para la mejora.

Adicionalmente, es responsabilidad de la organización facilitar la adquisición de las competencias necesarias a su personal, identificando previamente las necesidades de formación relacionadas con el sistema de gestión ambiental para posteriormente diseñar programas de formación cuyos contenidos se orienten hacia la toma de conciencia sobre la importancia de seguir lo establecido en la política ambiental, procedimientos y requisitos del sistema, aspectos ambientales significativos, impactos relacionados reales o potenciales asociados con su trabajo, beneficios ambientales de un mejor desempeño personal, funciones y responsabilidades para cumplir con los requisitos del sistema, así como las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados.

Otro aspecto a cubrir en esta fase es el vinculado con la implementación de procedimientos para comunicar, a nivel interno, información sobre su sistema de gestión ambiental a todos los niveles de la estructura organizativa; igualmente, a nivel externo, debe recibir, documentar y tomar una decisión sobre responder o no a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas en relación con el sistema de gestión ambiental.

La documentación es otro aspecto de vital importancia dentro de un sistema de gestión ambiental; necesariamente debe incluir la política, objetivos, metas, alcance, descripción de los elementos principales su interacción, documentos y registros requeridos en la Norma Internacional ISO-14001 (2004), así como también aque-

llos determinados por la organización como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos ambientales significativos.

Tanto los documentos como los registros a los cuales se han hecho referencia, deben estar sujetos a procedimientos de control para aprobarlos, revisarlos, actualizarlos, hacerlos disponibles para su uso, distribuirlos; asimismo, es necesario que permanezcan legibles, fácilmente identificables, diferenciando los de uso externo e interno, previendo la utilización de aquellos obsoletos

Con referencia a las operaciones, la organización debe implementar mecanismos de control detectar desviaciones en las operaciones asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados en la documentación, de acuerdo con su política ambiental, objetivos y metas, con el objeto de asegurarse de que se efectúan bajo las condiciones especificadas

De extrema importancia, es diseñar, actualizar, validar y poner en práctica procedimientos para identificar, así como también responder ante situaciones potenciales de emergencia que pueden tener impactos en el medio ambiente con el propósito de prevenirlos o reducir sus efectos negativos, especialmente después de su ocurrencia.

Una vez que el sistema de gestión ambiental se encuentra operando, afirman Block y Marash (2008), deben llevarse a cabo actividades o procedimientos documentados de seguimiento y medición para valorar, de manera periódica, aquellos aspectos que presenten un impacto potencialmente significativo en el medioambiente, incluyendo los controles operacionales aplicables para corregir desviaciones en los objetivos propuestos, así como también en los requisitos, legales o no, aplicables.

En caso de detectar desviaciones u ocurrir accidentes, se ponen en práctica acciones concretas para reducir sus impactos o minimizar la probabilidad de su ocurrencia futura, y se investigan las causas. La organización debe asegurarse de que cualquier cambio necesario se incorpore a la documentación del sistema de gestión ambiental. Asimismo, la organización debe mantener registros para demostrar tanto el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión ambiental como los resultados alcanzados.

Además de lo considerado por la norma internacional para la gestión medioambiental por parte de la empresa, las leyes venezolanas contemplan algunos aspectos en los cuales se hace referencia a la misma. En este sentido, la Constitución de la República

Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 127, establece que es obligación fundamental del Estado, con la participación de la sociedad, garantizar un ambiente libre de contaminación.

Asimismo, la Ley Orgánica del Ambiente (2006) tiene como objetivo establecer las disposiciones y principios rectores para la gestión del ambiente para contribuir con el sostenimiento del planeta, así como también las normas que desarrollan las garantías y derechos constitucionales, orientadas hacia un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado.

Por otro lado, la Ley Orgánica para la Planificación y Gestión de la Ordenación del Territorio (2008), establece las disposiciones necesarias en concordancia con las realidades ecológicas y los principios, criterios, objetivos estratégicos del desarrollo sustentable, que incluyan la participación ciudadana y sirvan de base para la planificación del desarrollo endógeno, económico y social de la nación.

Adicionalmente, la Ley de Aguas (2007) tiene por objeto establecer las disposiciones que rigen la gestión integral de las aguas, como elemento indispensable para la vida, el bienestar humano y el desarrollo sustentable del país, siendo de carácter estratégico e interés de Estado, orientada a garantizar la conservación, con énfasis en la protección, aprovechamiento sustentable y recuperación de las aguas, tanto superficiales como subterráneas, a fin de satisfacer las necesidades humanas, ecológicas y la demanda generada por los procesos productivos del país.

Además, la Ley de Residuos y Desechos Sólidos (2004) propone la aplicación de un régimen jurídico tanto a la producción como a la gestión responsable de los residuos y desechos sólidos, cuyo contenido normativo deberá generar la reducción de los desperdicios al mínimo, evitando situaciones de riesgo para la salud humana y la calidad ambiental.

De igual relevancia, la Ley sobre Sustancias, Materiales y Desechos Peligrosos (2001) regula la generación, uso, recolección, almacenamiento, transporte, tratamiento así como disposición final de las sustancias, materiales y desechos peligrosos, además de cualquier otra operación que los involucre, con el fin de proteger la salud y el ambiente. También serán objeto de regulación, en todo lo relativo a su incidencia en la salud o en el ambiente, aquellas sustancias y materiales peligrosos, de origen nacional o importado que vayan a ser utilizados con fines de uso

agrícola, industrial, de investigación científica, educación, producción u otros fines.

Finalmente, la Ley Penal del Ambiente (2012) tipifica como delito los hechos atentatorios contra los recursos naturales y el ambiente e impone las sanciones penales. Asimismo, determina las medidas precautelativas, de restitución y de reparación a que haya lugar y las disposiciones de carácter procesal derivadas de la especificidad de los asuntos ambientales.

De lo antes expuesto y tomando en consideración las leyes existentes que amparan la conservación del ambiente, se hace evidente la conciencia tomada por parte del gobierno venezolano en la importancia de la preservación del mismo, a través de disposiciones que deben ser contempladas por la ciudadanía en general, así como también de manera particular por parte de las empresas, con el propósito de colaborar con el desarrollo sostenible y evitar tanto sanciones como multas.

1.3. Las auditorías medioambientales

Las acciones dirigidas a la protección del medio ambiente, constituyen en la actualidad un tema controversial para algunas empresas conscientes del efecto negativo que las actividades productivas pueden tener en el entorno, siendo necesario para ello contar con una herramienta que proporcione información sobre cómo se lleva a cabo la gestión relacionada con el mismo, surgiendo de esta manera las auditorías ambientales.

En este sentido, Moreno y Chaparro (2008) definen la auditoría ambiental como un proceso sistemático, documentado, de verificación, para obtener, así como también evaluar de manera objetiva, evidencias que determinan si la gestión ambiental de una organización está de conformidad con criterios relativos al mismo y para comunicar a la alta dirección los resultados de este proceso. Estos criterios se centran en aspectos fijados por la legislación vigente, condiciones de funcionamiento establecidas en los permisos, así como en criterios internos de la organización.

Asimismo, Fernández, Iglesias, Llana y Fernández (2010), conceptualizan la auditoría ambiental como un instrumento de gestión que comprende la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del comportamiento de la organización, su gestión relacionada con el ambiente, así como los procedimientos destinados a proteger el mismo con el propósito de facilitar el control operativo de las prácticas que puedan impactar en el entorno,

evaluando al mismo tiempo la política medioambiental, especialmente sus objetivos.

Por su parte, Castells (2012) identifica la auditoría ambiental como un componente clave de la gestión ambiental, consistiendo en la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva para comprobar que la organización, así como el equipo necesario para desarrollar actividades relacionadas con el medio ambiente está funcionando correctamente; de igual forma, verifica que la gestión relacionada con el ambiente cumple con los planes establecidos, ha sido adecuadamente implantada y mantenida.

Tomando en cuenta las definiciones anteriores, la auditoría ambiental viene a ser, ante todo, una revisión general sobre el funcionamiento de la gestión ambiental, así como de las políticas y elementos vinculados a la misma, llevada a cabo a través de pasos previamente establecidos, plasmada de forma documental, puesta en práctica cada cierto tiempo para recopilar información de manera objetiva con el propósito no sólo de evaluar esta gestión, sino de servir como elemento de control para la toma de decisiones orientadas a la corrección de desviaciones detectadas en la misma que pudiesen incidir en el entorno.

En la actualidad, existe una estrategia comercial utilizada por un número cada vez mayor de empresas, denominado marketing ecológico, teniendo como propósito atraer un grupo específico de clientes a los cuales les importa preservar el medio ambiente, además de aportar en la solución a la problemática del cambio climático, contribuyendo al mismo tiempo con el desarrollo sostenible de la economía a través de la difusión de ideas y adquisición de comportamientos medioambientales deseables por parte de los consumidores.

Al respecto, el marketing ecológico, desde un punto de vista empresarial, es definido por Gamarra (2010), como un modo de concebir o ejecutar, por parte de la empresa, una relación de intercambio, con la finalidad de que sea satisfactoria para las partes involucradas: la sociedad y el entorno natural, mediante el desarrollo, valoración, distribución y promoción, por parte de la empresa, de los bienes, servicios o ideas requeridos por los consumidores, de forma tal que, ayudando tanto a la conservación como mejora del medio ambiente, contribuyan al desarrollo sostenible de la economía en la sociedad.

Por su parte, Rodríguez (2006), afirma que el fuerte aumento del interés de la ciudadanía por la protección del medio ambiente

ha llevado a las empresas a contemplar los aspectos ecológicos en el diseño de sus estrategias de marketing, lo cual ha dado lugar a iniciativas fundamentadas en el respeto al entorno ambiental. A través de esta modalidad, las empresas, cuando comercializan sus productos, tratan de conseguir un impacto positivo en el medio ambiente o disminuir los daños que su producción, distribución o consumo podrían provocar en él mismo.

El planteamiento anterior ubica al mercado ecológico como una estrategia utilizada por algunas empresas para satisfacer dos necesidades muy importantes: una de éstas proviene de un mercado muy particular, conocido como clientes verdes, los cuales están dispuestos a pagar un precio mayor que el establecido por empresas de la competencia, toda vez que los productos adquiridos no repercutan negativamente en el ambiente; la otra parte, corresponde a las exigencias de un ambiente deteriorado, el cual requiere minimizar los impactos negativos que la actividad económica de las empresas ejercen sobre él.

Al respecto, Talaya, Madariaga, Narros, Olarte, Reinares y Saco (2008) advierten que no debe confundirse el marketing ecológico con una orientación del marketing hacia el medio ambiente; dicha postura fue adoptada inicialmente por un gran número de empresas, teniendo como consecuencia la desconfianza y recelo del consumidor, así como de la opinión pública en general, por ejemplo, incorporando algún distintivo ecológico a ciertos productos como bebidas refrescantes o productos domésticos de limpieza.

En este sentido, un producto, según lo define Kotler (2006), es todo aquello que se ofrece en el mercado para satisfacer un deseo o una necesidad, no solamente algo físico, tangible, sino también servicios, experiencias, eventos, personas, lugares, propiedades, organizaciones, información e ideas. El adjetivo de ecológico, de acuerdo con Calomarde (2007), debe hacer referencia al concepto de ciclo de vida del producto (producción, consumo y eliminación); en tal sentido, un producto será ecológico cuando cumple las mismas funciones de los productos equivalentes, es decir, aquellos que son lanzados al mercado para satisfacer un deseo o una necesidad, pero cuyo daño al medio ambiente es inferior a lo largo de todo su ciclo de vida.

Adicionalmente, dentro del mercadeo ecológico, la promoción, debe proyectar un doble propósito: educar medioambientalmente a todas las partes interesadas y contribuir a crear una imagen de responsabilidad medioambiental que permita, directa o in-

directamente, tener un reflejo positivo en las ventas. Es importante tomar en cuenta que, en la promoción ecológica, los destinatarios de los mensajes sean todos los grupos de interés de la empresa: administraciones públicas, inversores, entidades financieras, asociaciones ecologistas, asociaciones de consumidores, y, en definitiva, toda la sociedad en general.

El aporte de los autores identifica dos aspectos claves considerados en el marketing ecológico: el producto y la promoción. En este sentido, un producto es ecológico cuando ninguno de los elementos de su ciclo de vida: producción, consumo y eliminación, impactan de manera negativa en el entorno; por otro lado, la promoción es ecológica cuando a través de sus mensajes educa medioambientalmente al consumidor.

Ambos aspectos hacen de nuevo referencia a la atención de necesidades de dos partes involucradas, es decir, tanto consumidores como medio ambiente, lo cual evidentemente le genera a la organización ventajas competitivas, sin embargo, surge una interrogante lógica ¿Cómo saber si una empresa está realmente ofreciendo un producto bajo un lineamiento de marketing ecológico? Una de estas formas es a través del ecoetiquetado de productos.

Con base en los planteamientos de Kotler (2006) y Colomarde (2007), es posible asumir el ecoetiquetado como una ventaja competitiva que le proporciona al consumidor información sobre las repercusiones medioambientales de los productos, constituyéndose en un método estandarizado para compararlos; de esta manera, las organizaciones o individuos consumidores pueden reconocer en un producto ecoetiquetado el cumplimiento de las rigurosas especificaciones exigidas por un organismo otorgador.

Se hace entonces evidente la certificación implícita en el ecoetiquetado, por lo cual, aquellas empresas que han logrado desarrollar un sistema de producción medioambientalmente sostenible adquieren una ventaja competitiva, usando el sello como un mecanismo para mantener y atraer mas clientes, implicando lógicamente una revisión periódica continua para seguir colocándolo en sus productos.

En este orden de ideas, explica Aguayo (2011), la utilización de ecoetiquetas en los empaques de los productos es una práctica que se ha hecho frecuente. Los actuales programas de ecoetiquetado se definen según los procedimientos de análisis y evaluación de cada producto, los cuales, de acuerdo con la serie ISO 14000, permiten distinguir tres tipos de certificaciones.

Tipo I: estas etiquetas comparan entre sí distintos productos dentro de una misma categoría. Buscan informar al consumidor, en forma sencilla, sobre las ventajas ambientales del bien; generalmente es un logotipo que diferencia el producto de los demás, otorgándose durante un lapso de tiempo determinado y en donde la empresa es revisada periódicamente para comprobar que continúa mereciendo portar el logo.

Tipo II: estas etiquetas muestran leyendas que el fabricante incluye en su producto, con el fin de mostrar al consumidor cierta característica ambiental, por ejemplo que el bien es biodegradable. Este tipo de afirmaciones no están verificadas por organismos independientes, no utilizan criterios predeterminados como referencia y son, probablemente, las menos informativas. Las declaraciones propias del productor no aseguran un adecuado control durante todo el ciclo de vida del producto; eso le resta credibilidad a la etiqueta.

Tipo III: enumera una serie de impactos ambientales que un producto tiene durante su ciclo de vida. Son semejantes a las etiquetas de productos alimenticios en las cuales se detalla el contenido de grasa, azúcar o vitaminas. Las categorías de información pueden ser establecidas por el sector industrial o por la agencia certificadora, presentando la ventaja de brindar más información y, a la vez, la desventaja de no ser fácil de comprender por cierto tipo de consumidores si no están preparados para utilizar la información técnica en su decisión de consumo.

Se puede entonces observar una clasificación dentro de las etiquetas ecológicas, las cuales pueden o no ser otorgadas por organismos especializados para ellos, haciéndolas menos o más confiables ante los ojos de los consumidores; entre ellas las de tipo I y III, ofrecen mayor confiabilidad, a pesar de ser una más difícil de comprender que la otra, sin embargo, le suministran información al consumidor para elegir entre opciones a la hora de decidir su compra, proporcionándole de esta manera ventajas competitivas a aquellas empresas que cumplan con lo establecido en relación con un menor impacto al medio ambiente dentro del ciclo de vida del producto.

1.4. Ventajas competitivas de la gestión medioambiental

Hellrieguel (2009) comenta que la competitividad se ha hecho muy familiar actualmente; va más allá de la productividad, representando un proceso centrado en generar y fortalecer las capacidades tanto productivas como organizacionales para enfren-

tar de manera exitosa los cambios del entorno, transformando las ventajas comparativas en competitivas, dándole sustentabilidad a través del tiempo como condición indispensable para alcanzar niveles de desarrollo elevados.

Asimismo, explica Lee (2009), la competitividad está relacionada con las mejoras continuas que deben ejecutarse por las empresas para ser exitosas, bajo un esquema de leal competencia con otras de su naturaleza, sobre la base de calidad, precios accesibles, entrega oportuna y confiable, ganando con ello la confianza de sus clientes, tanto nacionales como extranjeros para lograr ventajas competitivas en otros mercados.

Igualmente, interviene en ella la capacidad de satisfacer las necesidades del entorno organizacional, lo cual implica tener capacidad de adaptarse al ambiente externo, mantenerse en un intercambio permanente con él, así como también, desarrollar y ubicar de forma apropiada los recursos disponibles, para mantenerse en los mercados, crecer con utilidades aceptables a medio y largo plazo, a objeto de poder sobrevivir a lo largo del tiempo.

Frente a los planteamientos de Hellrieguel (2009) y Lee (2009), Ayuso (2012), considera en relación a la competitividad y la creciente exigencia en cuanto a eficacia y eficiencia, la necesidad de redefinir el perfil de los puestos de trabajo así como también de elegir a los profesionales más competentes para ocuparlos, donde un elemento determinante en su competencia es el nivel de conocimiento.

Por ello, los programas estructurados de formación continua persiguen elevar el nivel científico técnico de las organizaciones, contribuyendo al mismo tiempo a desarrollar tanto la misión como la visión de la empresa, así como también a favorecer un cambio de actitudes y adquisición de valores para mejorar la práctica profesional; igualmente, deben enmarcarse en el contexto de la política de recursos humanos, llevarlos no de forma aislada sino respondiendo a objetivos globales así como a necesidades concretas.

De manera vinculante, explica Lee (2009), se hace necesaria la formulación de estrategias competitivas, lo cual no es más que la construcción de un mapa de las probables decisiones futuras de una organización, donde se establece la ruta de acción a seguir, siendo necesario tener claro hacia dónde va la empresa, es decir, su direccionamiento estratégico, integrado por principios corporativos, la visión y la misión de la organización.

En este sentido, este proceso de formulación de estrategias competitivas se lleva a cabo en tres pasos: en el primero identifica el sector del mercado en el que la empresa se encuentra actualmente posicionada; en el segundo, se indica la necesidad de llevar a cabo un análisis sobre lo que sucede en el entorno, implica analizar la empresa, los competidores, la sociedad, el gobierno, la política, analizar las fuerzas y debilidades de la empresa. El último paso se centra en lo que debería estar haciendo la empresa para afrontar el entorno competitivo, para lo cual debería analizar las posibles estrategias que se piensan aplicar y elegir la idóneas a desarrollar.

Por su parte, Menguzzato (2009) afirma que una empresa tendrá ventajas competitivas cuando entre sus puntos fuertes es mejor que sus competidores, y además, el cliente o consumidor lo valora, es decir, cuando atribuye a los productos de una empresa un valor superior para igual precio o un precio inferior para igual valor percibido. Estas ventajas competitivas garantizarán la clientela, siendo éstos los únicos que a la final proporcionarán seguridad a la organización.

El punto de vista de los autores identifica la existencia de una ventaja competitiva en una empresa con respecto a otra, dependiendo del valor apreciado, es decir, subjetivo, del cliente al realizar éste una comparación. Este valor implica también un precio, el cual es otro elemento que juzga el cliente al momento de hacer la diferenciación, si éste es menor para igual valor percibido, es tomado por él como una ventaja competitiva; de igual forma, para la determinación de este valor entran en juego características del producto, así como también del servicio proporcionado. Evidentemente, los consumidores tendrán una mayor tendencia hacia una empresa que les ofrezca mayor valor a menor precio, motivo por el cual ésta debe orientar sus estrategias con base en esta premisa.

Conviene señalar, que según Menguzzato (2009), con la globalización y la tecno-globalización actual, se ha puesto en marcha un cambio radical de tipo tecnológico y organizativo que habrá de mantenerse en un futuro a largo plazo. En este sentido, las ventajas comparativas tradicionales, sobre todo las basadas en bajos costos laborales, han perdido terreno, como consecuencia, las empresas deberán trabajar a un ritmo incomparablemente más rápido que el esperado en las últimas décadas, para crear y desarrollar ventajas en un entorno globalizado y de rápidos cambios tecnológicos.

La posición de estos autores permite evidenciar la incidencia de la globalización junto al avance tecnológico en la competencia entre empresas; al incrementarse el tamaño del mercado, proyectándose de manera internacional, los competidores, así como grupos de clientes más selectivos también aumenta, por ello, para poder participar de esta dinámica, las empresas deben crear ventajas competitivas iguales o superiores a las existentes, implicando posiblemente cambios en su filosofía de gestión y la adquisición de nueva tecnología junto a la capacitación de personal para su manejo.

Desde esta perspectiva, explica De Alba (2011), el reto de las empresas es por la competitividad global centrado en la innovación, utilizando nuevas tecnologías, inversión en investigación y desarrollo sin desconocer el respeto a su entorno, creando valores tanto sociales como ambientales. En este sentido, la competencia por mercados impone a las empresas globales la necesidad de demostrar su transparencia junto a su compromiso con el entorno en el cual operan, al existir consumidores con exigencias cada vez más mayores.

En este orden de ideas, la gestión sostenible junto a iniciativas de responsabilidad social empresarial pueden fortalecer sus ventajas competitivas, incorporando modelos que asocien, adicionalmente a sus preocupaciones económicas, exigencias sociales y medioambientales, preparando mejor a las organizaciones para afrontar requisitos, tales como: evaluaciones ambientales, informes de impacto social, y aseguramiento de la calidad que exigen cada vez más los consumidores potenciales.

Consideraciones finales

Atendiendo a la revisión documental para analizar los planteamientos teóricos que permitieron identificar la incidencia de la gestión medioambiental en la creación de ventajas competitivas en las organizaciones del siglo XXI, fue posible observar lo siguiente:

En comparación con décadas anteriores, el lema empresarial fue producir lo máximo posible para incrementar las ventas y ganancias; en la actualidad, esto dejó de ser una garantía de éxito por varias razones. Ahora, como consecuencia de un cliente informado y, por ende, más exigente, su decisión de compra toma en consideración alternativas de calidad, determinando quién puede ofrecerle más valor en bienes y servicios a un menor precio. Este es un pri-

mer aspecto a ser tomado en cuenta por las empresas para competir solo si materializa esta ventaja a través de la implementación de un sistema gestión de calidad de los procesos productivos.

Adicionalmente, dadas las consecuencias evidentes del cambio climático, el cual ha sido responsable de catástrofes que han dejado sin hogar a millones de personas, pérdidas humanas y materiales, la toma de conciencia a nivel individual y colectivo también ha incidido en la decisión de compra de un número cada vez mayor de clientes, optando por consumir productos y servicios de empresas, sólo si cuentan con una garantía de que éstas no impactan de manera negativa en el medio ambiente, ya sea a través de etiquetados ecológicos o auditorias medioambientales, convirtiéndose en un segundo aspecto a ser considerado por la alta dirección de las organizaciones para mantener y captar clientes potenciales con necesidades ambientales exigentes.

Ante estos planteamientos, la participación empresarial exitosa en el mercado, se hace cada vez más difícil, más exigente de una planificación estratégica que identifique escenarios probables en el largo plazo, sobre todo si se quiere incursionar en mercados internacionales donde las exigencias con respecto al medioambiente pueden ser mayores en comparación con el país de origen, tanto sociales como legislativas, de lo contrario se corre con el riesgo de perder la inversión si no se cuenta con un mínimo demandando para poder competir.

Por esta razón, las empresas de los países que tienen la oportunidad de participar de la globalización y poner tanto sus productos como servicios a la disposición de mercados foráneos, deben necesariamente contar con un sistema de gestión medioambiental que cumpla con estándares internacionales como mínimo requisito para incursionar con ventajas competitivas y al mismo tiempo ofrecer mejores opciones a las generaciones futuras.

Referencias bibliográficas

Aguayo, F. (2011). *Ecodiseño*. España: RC Libros

Asamblea Nacional Constituyente 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 (2004). *Ley de Residuos y Desechos Sólidos*. Gaceta N° 38068 de fecha 18 de noviembre de 2004.

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2006). Ley Orgánica del Ambiente. Gaceta Oficial N° 5.833.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2007). Ley de Aguas. Gaceta N° 38595 de fecha 2 de enero de 2007.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2008). Ley Orgánica para la Planificación y Gestión de la Ordenación del Territorio. Gaceta N° 38663 de fecha 17 de abril de 2007.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2012). Ley Penal del Ambiente. Gaceta N° 39913 de fecha 2 de mayo de 2012.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2012). Ley sobre Sustancias, Materiales y Desechos Peligrosos de fecha 13 de noviembre de 2001.
- Atehortúa, F.; Bustamante, R. y Valencia, J. (2008). *Sistema de Gestión Integral*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Ayuso, D. (2012). *Gestión de Enfermería y los Servicios Generales de las Organizaciones Sanitarias*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Bengochea, A. (2010). *Dimensión Medioambiental de la RSC*. España: Editorial Netbiblo, S.L.
- Block, M. y Marash, R. (2008). *Integración de la ISO 14001 en un Sistema de Gestión de Calidad*. España: Editorial Fundación Confemetal.
- Calomarde, J. (2007). *Marketing Ecológico*. Documento electrónico. Disponible en: http://www2.uca.es/grup-invest/cit/Jornadas05_archivos/Jose_V_Calomarde_P.pdf
- Castells, X. (2012). *Reciclaje de Residuos Industriales* (2ª ed.). España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN) (1996). *COVENIN-ISO 14004:1996*. Sistema de Gestión Ambiental: Directrices Generales sobre los Principios, Sistemas y Técnicas de Apoyo. Venezuela: COVENIN.
- Contreras, A. y Molero, M. (2009). *Ciencia y Tecnología del Medio Ambiente*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- De Alba, F. (2011). *Las 6 Emes del Éxito*. Estados Unidos: Editorial Palibrio.
- Fernández, F.; Iglesias, D.; Llana, F. y Fernández, B. (2010). *Manual para la Formación del Auditor en Prevención de Riesgos Laborales* (3ª ed). España: Editorial Lex Nova.
- Gamarra, J. (2010). *Marketing Ambiental. Situación Actual y Tendencias*. Documento en línea. Disponible en: <http://www.culturadesolidaridad.org/documentos/ManualDeMarketingAmbiental.pdf>
- Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

- International Organization Standardization (ISO) (2004). ISO 14001:2004. *Sistemas de Gestión Ambiental: Requisitos con Orientación para su Uso*. Suiza: ISO.
- Kaufman, J. (2011). *MBA Personal*. España: Editorial Conecta.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de Marketing: Conceptos Esenciales*. México: Pearson Educación.
- Lee, N. (2009). *La Práctica del Liderazgo Gerencial*. Estados Unidos: Xlibris Corporation.
- Martínez, J. (2010). *Teoría y Práctica en Recursos Humanos: Habilidades Directivas*. Alemania: Grin Editorial.
- Menéndez, F.; Fernández, F.; Llana, F.; Vásquez, I. Rodríguez, J. y Espeso, M. (2009). *Formación Superior de Riesgos Laborales: Parte Obligatoria y Común* (4ª ed). España: Editorial Lex Nova, S.A.
- Menguzzato, M. (2009). *La Dirección de Empresas ante los Retos del Siglo XXI*. España: Universidad de Valencia.
- Moreno, C. y Chaparro, E. (2008). *Conceptos Básicos para Entender la Legislación Ambiental Aplicable a la Industria Minera en los Países Andinos*. Chile: Publicación de las Naciones Unidas.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por Procesos*. España: ESIC Editorial.
- Rodríguez, I. (2006). *Principios y Estrategias de Marketing*. España: Eureka Media, S.L.
- Rodríguez, J. (2011). *Gestión de Proyectos Informáticos*. España: Editorial UOC.
- Rodríguez, J.; Alcalde, A.; Castro, J. y Rodríguez, P. (2012). *Auditoría Ambiental*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Talaya, A.; Madariaga, J.; Narros, M.; Olarte C. Reñares, E. y Saco, M. (2008). *Principios de Marketing*. España: ESIC Editorial.



Teoría de restricciones en empresas productoras de pastas alimenticias

Naudy Leal*

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo examinar el enfoque de limitaciones en las empresas de producción de pastas alimenticias. El estudio fue de tipo descriptivo con diseño no experimental, transeccional. La población estuvo constituida por 37 trabajadores y fue abarcada en su totalidad, mediante la aplicación de un instrumento de 34 ítems, el cual fue sometido al juicio de 6 expertos; en adición a lo anterior, la confiabilidad obtenida mediante el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.8854. En virtud de los resultados obtenidos, se concluye que el enfoque de limitaciones está presente en el sector, pues más de 85 % de los sujetos encuestados mantuvo una posición favorable respecto a los indicadores estudiados.

Palabras clave: teoría de restricciones, enfoque de limitaciones, restricción.

* Doctoranda en Ingeniería (LUZ). Magíster en Gerencia de Empresas, Mención: Operaciones (LUZ). Ingeniera Industrial (LUZ, 2005). Docente de las cátedras: Higiene y Seguridad Industrial, Introducción a la Ingeniería, Industria, así como Higiene y Seguridad Avanzada y Tópicos Especiales de Gerencia (LUZ). Correos electrónicos: nclw28@hotmail.com; nleal@fing.luz.edu.ve

The Theory of Restrictions in Companies that Produce Pasta

Abstract

The objective of this research was to examine the limitations approach in companies that produce pasta. The study was of the descriptive type with a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 37 workers and was covered in its totality by applying an instrument of 34 items that had been submitted to the judgment of six experts; in addition, reliability was obtained using Cronbach's Alpha coefficient, producing 0.8854. In the light of the results obtained, conclusions were that the limitations approach exists in the sector, since more than 85% of the interviewed subjects maintained a favorable position with regard to the indicators studied.

Key words: theory of restrictions, limitations approach, restriction.

Introducción

En la actualidad, las organizaciones se preocupan por la búsqueda de la mejora continua, razón por la cual, son muchas las teorías que han surgido para establecer lineamientos que las orienten en la mejora constante de su desempeño, entre ellas se pueden mencionar la gestión de la calidad total, el ciclo de Deming, el justo a tiempo y el enfoque de limitaciones.

En la teoría de restricciones (TOC), la organización se estudia desde un punto de vista sistémico, en este sentido, una restricción (o limitación) se refiere a los factores que condicionan el desempeño del sistema. El proceso de mejora propuesto a partir de la TOC, consiste en un ciclo compuesto por cinco pasos: identificación de las limitaciones del sistema, selección de herramientas destinadas a explotar la limitación, ejecución de todas las actividades seleccionadas, elevación de las restricciones para luego repetir el ciclo.

Por ser la identificación de las restricciones el punto de partida para la implantación de esta filosofía de mejora, se consideró importante estudiar si el enfoque de limitaciones se presenta o no en las empresas de manufactura, siendo el sector objeto de estudio las empresas de producción de pastas alimenticias del estado Zulia, el cual está conformado por las organizaciones: Lácteos y Cárnicos San Simón, Cargill de Venezuela y Alimentos Polar, C.A.

1. Caracterización del sector

La industria manufacturera es un sector de suma importancia para el desarrollo económico y social de una nación. En Venezuela, lo anterior se evidencia en el hecho de que durante el año 2009, 19.13 % de los ingresos generados en actividades no petroleras es atribuido al referido sector (BCV, 2010). A su vez, el sector manufacturero está constituido por diferentes tipos de industrias, tales como: la textil, del mueble, bebidas, cemento, cuero, artes gráficas, petroquímicas, alimentos, entre otras.

Dentro del sector alimentos existe un subsector de gran importancia para el consumidor venezolano, dicho conjunto de empresas es el de las fabricadoras de pastas alimenticias, pues “el consumo de pastas en Venezuela es aproximadamente de 13 kg por persona, uno de los más elevados del mundo, ocupando el segundo lugar después de Italia” (Nobile citado por Rodríguez, 2004, p. 8).

Previo al análisis del enfoque de limitaciones en las empresas productoras de pastas alimenticias se realizó un modelo genérico de la cadena de valor para el sector objeto de estudio (Figura 1), la cual se define como aquella que “identifica las principales actividades que crean un valor para los clientes y las actividades de apoyo relacionadas” (Thompson y Strickland, 2001, p. 123). En un sentido más amplio, esto implica el estudio de los procesos internos de las organizaciones y a su vez el de los proveedores y distribuidores. La relación con la TOC radica en el balanceo adecuado del flujo de recursos a lo largo de la cadena de valor.

Figura 1
Cadena de valor de empresas de producción de pastas alimenticias



Fuente: Elaboración propia (2014).

2. Enfoque de limitaciones

El enfoque de limitaciones consiste en el equilibrio de los flujos de materiales durante el proceso productivo. Para alcanzar el equilibrio es necesario identificar los cuellos de botella, de manera que pueda reconocerse la tasa de flujo del sistema productivo. Goldratt en su teoría plantea que además de lo anterior es necesario considerar las distintas restricciones que pueden limitar la capacidad de la organización como un todo (Fernández, Avella y Fernández, 2006).

A continuación se explican los pasos para aplicar la teoría de restricciones en las organizaciones:

•Paso 1. Identificar las restricciones del sistema.

En primer lugar, se debe hacer una revisión de todos los elementos que intervienen en los procesos de la organización, de manera que sea posible detectar aquellos factores que limitan su capacidad. Posteriormente, a cada limitación se le debe asignar la prioridad de acuerdo con el impacto o criticidad que tengan sobre la meta, es decir, sobre la generación de utilidad (Goldratt, 1990). Únicamente al localizar la limitación (internas o externas) será posible establecer un curso de acción que minimice el impacto negativo de dichas limitaciones en el cumplimiento de la meta organizacional, razón por la cual se hace evidente la relevancia de la ejecución del ciclo TOC.

•Paso 2. Decidir cómo explotar las limitaciones del sistema.

En el enfoque de limitaciones, el desempeño de un sistema dependerá de sus limitaciones, en este sentido, este paso se refiere a la “maximización del uso de las restricciones en relación a la meta” (Sipper y Bulfin, 1998, p. 597), en otras palabras, en este punto se establecen las mejoras con el potencial de maximizar la capacidad del recurso cuello de botella.

•Paso 3. Subordinar todo lo demás a la decisión anterior.

Luego de determinar las acciones que mejorarán la capacidad de los recursos cuello de botella, el siguiente paso es la ejecución en sí de las actividades de mejora. En este punto se debe tomar en cuenta que todas las decisiones que se tomen deben estar orientadas a la explotación de la restricción, lo que implica que los recursos no cuello de botella deben programarse de manera tal que favorezcan a la utilización de los recursos cuellos de botella (Narasimhan, Billington y Mcleavey, 1996).

•Paso 4. Elevar las limitaciones del sistema.

En este paso se pretende “lograr un mejor desempeño de la restricción respecto a la meta” (Sipper y Bulfin, 1998, p. 597). Lo anterior se refiere a que si la restricción persiste una vez finalizados los pasos 2 y 3, se deben llevar a cabo acciones más complejas, las cuales deben plantearse en función de la naturaleza de las actividades y la meta.

•Paso 5. Volver al paso 1.

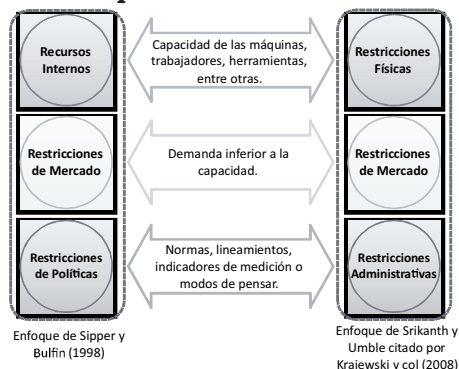
Finalmente, es en esta etapa que se evidencia la característica de ciclo de mejora, pues el proceso de superar las restricciones podría detenerse en el paso anterior, no obstante, al realizar de forma repetitiva la identificación y elevación restricciones, así como la toma de decisiones en función del incremento de la capacidad de los recursos cuello de botella, llegará un momento en el cual la limitación será superada, sin embargo, surgirá otra limitación que restrinja el desempeño del sistema y que requiera ser identificada para su posterior superación, iniciando nuevamente el ciclo (Goldratt y Cox, 2005).

Las organizaciones del sector objeto de estudio se caracterizan porque su método de producción es de flujo continuo, también conocido como en masa o lineal, lo que quiere decir que el producto manufacturado es estandarizado y su volumen de producción es elevado. En este método de fabricación, el producto es transformado de forma progresiva a medida que pasa por cada centro de trabajo, lo que implica que si alguno de los centros de trabajo es afectado, podría traducirse en una interrupción del proceso. Con el enfoque de limitaciones, se observa la organización de manera tal que los recursos se disponen de forma que favorezcan la utilización de los recursos críticos, por ser estos los que condicionan el desempeño del sistema, razón por la cual, el estudio sobre la manera en la que las organizaciones del sector gestionan sus restricciones se hace pertinente, así como también los lineamientos estratégicos propuestos que se deriven de dicho estudio.

3. Restricciones

Las restricciones son las que limitan a los sistemas en la obtención de mejores resultados, se les conoce también como restricciones críticas, por la gravedad que puede alcanzar un fallo en el área donde se genera (López, 2007). Algunos autores se han dado a la tarea de estudiar y clasificar dichas limitaciones, de manera que se facilite la identificación de las mismas en caso de decidir la implantación de TOC (Figura 2).

Figura 2
Tipos de Restricciones



Fuente: Leal (2012).

En términos generales, puede decirse que existirán restricciones internas a la organización, por lo que se pueden controlar y restricciones externas a ellas, es decir, donde la organización no tiene dominio. En relación con las restricciones internas, se distinguen dos grandes tipos, estos son: las restricciones físicas y las restricciones administrativas o de dirección.

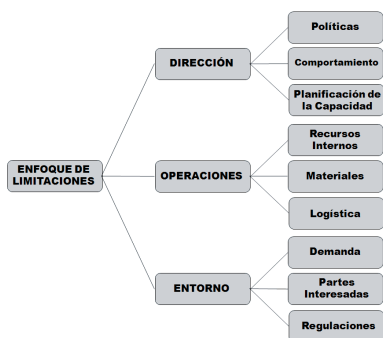
Dentro de las restricciones de origen externo, se puede mencionar: la demanda, las partes interesadas o grupos de interés, tales como accionistas, trabajadores, proveedores y clientes. Los factores antes mencionados no se encuentran bajo el control de la organización, pero influyen en el desempeño de la misma. En el caso específico de la demanda, ésta se considerará una limitación cuando sea inferior a la capacidad del sistema; para la identificación de los factores antes mencionados debe realizarse un análisis del entorno (Sipper y Bulfin, 1998).

En adición a lo anterior, también deben considerarse como restricciones externas las regulaciones propias de cada país que tengan el potencial de afectar la operación del sistema, indistintamente de que se trate del corto plazo o del largo plazo; algunos ejemplos de este tipo de restricciones son: el control de divisas, las relaciones comerciales con otros países, la tasa de impuestos, entre otros. Por ser las restricciones de origen externo factores que están fuera del control de las organizaciones se les denominará restricciones del entorno.

En la medida en la que se identifiquen más factores internos que externos, la organización tendrá más posibilidades de contro-

lar dichas restricciones e incrementar la capacidad del sistema. Para poder estudiar el enfoque de limitaciones en el sector de empresas de pastas alimenticias se utilizó la taxonomía de limitaciones presentada en la Figura 3 (operacionalización de la variable).

Figura 3
Taxonomía de las limitaciones



Fuente: Adaptación de Leal (2012).

Como se aprecia en la figura, el enfoque de limitaciones puede medirse a partir de las dimensiones dirección, operaciones y entorno. Los resultados obtenidos se presentan de forma detallada haciendo mención a cada uno de los indicadores en los que se operacionalizó la variable objeto de estudio.

4. Métodos

En relación a los aspectos metodológicos, la investigación se considera del tipo descriptiva, con diseño no experimental, transeccional descriptivo. En cuanto a la población, por ser finita y de fácil acceso, fue estudiada en su totalidad, de manera que en lugar de realizar un muestreo, se utilizó la noción de censo. En este sentido, la unidad de observación estuvo compuesta por el gerente general, los gerentes y supervisores de operaciones y/o los gerentes y supervisores de producción de las organizaciones mencionadas anteriormente, para un total de 37 sujetos.

Para la recolección de datos se diseñó un instrumento, el cual presenta proposiciones con cinco opciones de respuesta, incluyendo una opción neutra o intermedia frente a los extremos de las otras opciones. La información obtenida indica la actitud del encuestado frente a la proposición planteada, definiendo las opciones de la escala de medición la siguiente manera:

1. Muy de Acuerdo (MDA): Grado máximo de absoluta aceptación respecto al enunciado del ítem.
2. Parcialmente de Acuerdo (PDA): Grado inmediato inferior de aceptación al grado máximo (MDA) respecto al enunciado del ítem.
3. Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo (NN): Grado neutro o de indiferencia respecto al enunciado del ítem.
4. Parcialmente en desacuerdo (PED): Grado inmediato inferior de rechazo al grado máximo (MED) respecto al enunciado del ítem.
5. Muy en Desacuerdo (MED): Grado máximo de absoluto rechazo respecto al enunciado del ítem.

Con el propósito de asegurar la validez del instrumento utilizado en la recolección de datos, el cuestionario diseñado para la investigación, estuvo sometido al juicio de seis expertos, seleccionados según los conocimientos y experiencias en el tema abordado. Una vez diseñado y validado el cuestionario, se aplicó una prueba piloto a cuatro (4) individuos, los cuales fueron escogidos al azar. Posteriormente se calculó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, arrojando como resultado 0.8854, lo que significa que el instrumento diseñado tiene una confiabilidad aceptable.

Para facilitar el análisis de la información recopilada por el instrumento de recolección de datos, así como su interpretación se agruparon las cinco (5) opciones de respuesta del cuestionario en tres (3) categorías: factores facilitadores, factores neutrales y factores inhibidores (Tabla 1).

Tabla 1
Interpretación de la Escala de Respuestas del Instrumento

Opciones de Escala	Muy de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo	Parcialmente en Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
Interpretación	Factores Facilitadores Se presenta el enfoque de limitaciones en el sector		Factores Neutrales	Factores Inhibidores No se presenta el enfoque de limitaciones en el sector	

Fuente: Leal, 2012.

5. Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos para los indicadores que permitieron la medición de las dimensiones en las que se operacionalizó la variable objeto de estudio.

Dimensión: Dirección

Este tipo de limitaciones puede considerarse restricciones administrativas, pues se vincula con las decisiones de la dirección que tienen repercusiones en la tasa de producción. El estudio de la dirección se realizó a través de los indicadores: políticas, comportamiento y planificación de la capacidad; constituyendo un total de doce (12) ítems para su estudio.

Indicador: Políticas.

En relación con el indicador políticas, los resultados revelaron que 84.32% de los encuestados mantuvo una posición favorable respecto a los ítems planteados, por lo cual se infiere que en el sector se presenta el enfoque de limitaciones. Según Sipper y Bulfin (1998), las políticas se refieren al conjunto de normas, lineamientos, indicadores de medición o modos de pensar. En concordancia con lo anterior, las empresas del sector objeto de estudio se aseguran de especificar lineamientos como el cumplimiento de los tiempos de entrega de los productos a los clientes, verificación de la calidad del producto y reducción del retrabajo o reproceso; de igual manera, se aseguran de que los trabajadores laboren sin sobreutilizar las máquinas.

Los aspectos antes mencionados favorecen el desempeño del sistema, no obstante, se notó que las organizaciones del sector no han adoptado como lineamiento laborar sin trabajar horas extras, lo que implica que en este aspecto, no se presente el enfoque de limitaciones; por tanto, las empresas estudiadas deben identificar los motivos que conllevan a requerir horas adicionales a las de la jornada de trabajo y formular las estrategias adecuadas para garantizar el cumplimiento de las metas de producción respetando los horarios de trabajo.

Indicador: Comportamiento.

El comportamiento es el resultado de la interacción de las percepciones personales y subjetivas del individuo (personalidad, aprendizaje, motivación, percepción y valores) con los hechos objetivos y concretos de la realidad, tales como: ambiente organizacional, reglas, métodos y procesos, entre otros (Chiavenato,

2000). En cuanto a este indicador, 98.65% de los encuestados asumió una postura favorable respecto a las proposiciones planteadas, por tanto, el enfoque de limitaciones se presenta en el sector. Lo que implica que las organizaciones estudiadas se aseguran de que los trabajadores den cumplimiento a las normas y procesos de trabajo establecidos, así como también, de que comprendan el propósito organizacional, entre otros aspectos vitales para el cumplimiento de las metas.

Indicador: Planificación de la capacidad.

La planificación de la capacidad se define como un proceso estratégico que consiste en la previsión de la demanda, el análisis de la capacidad del sector y de la capacidad interna, la evaluación de las alternativas y ejecución (Fernández, Avella y Fernández, 2003). En torno a este indicador, 90.27% de los sujetos encuestados asumió una tendencia favorable, lo cual significa que en el sector se presenta el enfoque de limitaciones.

Lo anteriormente expuesto se sustenta en el hecho de que la dirección de las organizaciones del sector se asegura de estimar la demanda del producto a largo plazo y de formular estrategias acordes con la capacidad del sector, además, conoce con exactitud cuántas unidades pueden producir en condiciones normales de funcionamiento, dispone de procedimientos formales para la toma de decisiones de inversión de capital en torno a las necesidades de capacidad de la organización y define estrategias de producción de acuerdo con la demanda.

Como se mencionó anteriormente, la subdimensión dirección fue analizada a partir de los indicadores: políticas, comportamiento y planificación de la capacidad. Los resultados obtenidos para dichos indicadores evidenciaron una tendencia positiva, por lo que se consideran factores facilitadores en cuanto al enfoque de limitaciones, lo cual comprende la identificación de las restricciones y el cumplimiento de los pasos seguir para el cumplimiento del ciclo de mejora de la TOC.

La Tabla 2 presenta los resultados obtenidos para cada indicador de la subdimensión dirección.

Dimensión: Operaciones

Las limitaciones relacionadas con operaciones se refieren a las máquinas, los trabajadores, las herramientas de trabajo, materiales e incluso aspectos inherentes a la logística. Por tanto, el estudio de esta dimensión se realizó a través de los indicadores:

Tabla 2
Resultados obtenidos para la subdimensión dirección

Indicador	FF	FN	FI
Políticas	84,32	10,28	5,41
Comportamiento	98,65	1,35	0,00
Planificación de la Capacidad	90,27	9,19	0,54
Promedio	91,08	6,94	1,98

Fuente: Leal (2012).

recursos internos, materiales y logística, constituyendo un total de trece (13) ítems del instrumento de recolección de datos.

Indicador: Recursos Internos.

Según Sipper y Bulfin (1998), los recursos internos se refieren a la capacidad de las máquinas, trabajadores, herramientas, entre otros. Los resultados correspondientes a este indicador, evidencian que 85.14% de los sujetos encuestados mantuvo una postura favorable respecto a los ítems planteados. Lo anterior se sustenta en el hecho de que las organizaciones identifican los recursos críticos y se aseguran de que los mismos se encuentren en funcionamiento, además, identifican las cargas de trabajo de todos los recursos involucrados en el proceso de producción y consideran que el tiempo empleado en el proceso de producción (sin contemplar horas extras) es suficiente para cumplir los pedidos, lo que quiere decir que el enfoque de limitaciones se presenta en el sector.

Indicador: Materiales.

Según Fernández *et al.* (2003), los materiales se definen como la totalidad de elementos que se incorporan como componentes o materias primas a los productos en fabricación o en curso, así como a los productos fabricados, ya sean terminados o en curso. Al analizar este indicador se tiene que 96.40% de las unidades de observación consideradas mantiene una postura favorable en relación a las proposiciones planteadas, lo que significa que las empresas del sector se aseguran de verificar las especificaciones técnicas / consideraciones de calidad de los productos suministrados por sus proveedores; de igual forma, establecen niveles de inventario que aseguren que el material se reciba en el momento adecuado y han establecido mecanismos para garantizar la adquisición de los materiales en las cantidades necesarias para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Indicador: Logística.

La logística contempla las funciones de planeación y control relacionadas con la entrada de materiales (Narahsimhan, Billington y Mcleavey, 1996). Con respecto a este indicador, 95.50% de los encuestados asumió una postura favorable, lo cual significa que las organizaciones estudiadas realizan el traslado de materiales en condiciones que aseguren la calidad del producto, al igual que ejecutan el traslado de los equipos en condiciones orientadas a garantizar el óptimo funcionamiento de los mismos, en adición, se cercioran de mantener un stock de productos terminados para satisfacer la demanda de sus clientes.

En el mismo orden de ideas, las empresas estudiadas disponen de mecanismos para certificar el cumplimiento adecuado tanto de las actividades de control de existencias, como del proceso de pedidos, además de que controlan los tiempos de entrega del producto terminado a los distribuidores, lo cual significa que en el sector se presenta el enfoque de limitaciones.

La Tabla 3 presenta los resultados obtenidos para cada indicador de la subdimensión operaciones.

Tabla 3
Resultados obtenidos para la subdimensión operaciones

Indicador	FF	FN	FI
Recursos Internos	85,14	10,81	4,05
Materiales	96,40	1,80	1,80
Logística	95,50	3,60	0,90
Promedio	92,35	5,40	2,25

Fuente: Leal (2012).

Dimensión: Entorno

El estudio del entorno se realizó a través de los indicadores: demanda, grupos de interés y regulaciones; por lo que se enunciaron un total de nueve (9) ítems para la medición de esta dimensión.

Indicador: Demanda.

La demanda se define como la cantidad de bienes y/o servicios que los compradores o consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos, quienes además tienen la capacidad de pago para realizar la transacción a un precio determinado y en un lugar establecido (Thompson, 2006). Los resultados asociados a este indicador reflejan que 74.33% de los

sujetos mantuvo una postura favorable a los ítems planteados. En concordancia con lo anterior, las organizaciones del sector realizan un seguimiento continuo de las ventas en contraste con los pronósticos de la demanda para conocer las variaciones en la demanda del producto, además sus procesos de producción son flexibles para poder responder a cambios en la demanda del producto, lo cual implica que el enfoque de limitaciones se presenta en el sector.

Indicador: Grupos de Interés.

Las Norma Internacional ISO 9000 (2005) define los grupos de interés como el conjunto de personas que tiene un interés en el desempeño de una organización, entre estos se incluyen: proveedores, compradores, personal, comunidad, entre otros. Los resultados obtenidos para este indicador evidencian que 95.27% de las unidades de observación manifestó una postura favorable respecto a las afirmaciones planteadas. Lo expuesto anteriormente se sustenta en el hecho de que las empresas estudiadas establecen alianzas estratégicas con sus proveedores, así como también crean mecanismos orientados a estimular a los trabajadores para sugerir mejoras en los procesos de trabajo y/o productos fabricados, lo cual implica la presencia del enfoque de limitaciones en el sector.

En adición a lo anterior, las organizaciones del sector se aseguran de que se lleven a cabo las actividades provenientes de sindicatos / comités existentes en las organizaciones sin afectar las metas de producción. En el mismo orden de ideas, dichas organizaciones poseen mecanismos para que las actividades de responsabilidad social se ejecuten sin afectar las operaciones de la empresa. En síntesis, las organizaciones establecen buenas relaciones con los grupos de interés de manera tal que estos no afecten su desempeño.

Indicador: Regulaciones.

Según Vanberg (1999), el término regulaciones, se refiere a la intervención gubernamental por medio de políticas, normas, leyes, entre otros, cuyo objetivo es normalizar la conducta de los participantes en una actividad económica específica. Los resultados de este indicador muestran que 88.29% de los encuestados asumió una postura favorable respecto a los ítems, lo cual se evidencia debido a que las empresas estudiadas han establecido mecanismos que aseguren la adquisición de la materia prima importada en las cantidades necesarias y en el tiempo adecuado para el cumplimiento de las metas de producción; así como también han

establecido mecanismos que garanticen el cumplimiento de la legislación relacionada con el recurso humano (control de horas extras / vigilancia del tiempo libre de los trabajadores) sin descuidar las metas de producción (cantidad y tiempo).

El análisis de la subdimensión entorno abarcó el estudio de los indicadores demanda, partes interesadas y regulaciones, pues según Fernández *et al.* (2003) el entorno se define como todo lo que se encuentra fuera del sistema, incluyendo todo lo que está fuera del control directo del sistema y que repercute en la actuación de éste.

A partir de los resultados obtenidos para los indicadores antes mencionados, es posible notar que en todos los casos, se evidencia una tendencia positiva, por lo que pueden ser considerados como factores facilitadores, esto quiere decir que la visión de las organizaciones sobre aquellos aspectos que están fuera de su control, les permite formular estrategias para el aprovechamiento de las oportunidades que se presenten y responder de manera adecuada ante aquellos aspectos que tengan el potencial de restringir de alguna manera sus capacidades, por ejemplo, las regulaciones para la adquisición de las divisas, entre otros.

La Tabla 4 presenta los resultados obtenidos para cada indicador de la subdimensión entorno.

Tabla 4
Resultados obtenidos para la subdimensión entorno

Indicador	FF	FN	FI
Demanda	74,33	25,67	0,00
Grupos de Interés	95,27	4,05	0,68
Regulaciones	88,29	9,91	1,80
Promedio	85,96	13,21	0,83

Fuente: Leal (2012).

Conclusiones

Una vez examinado el enfoque de limitaciones en las empresas de producción de pastas alimenticias, se constató que dichas organizaciones ejecutan actividades destinadas al aprovechamiento e incremento de su capacidad, vigilando las restricciones de dirección, operaciones y entorno que puedan limitar su desempeño por lo que se deduce que se presenta el enfoque de limitaciones en el sector.

Teniendo en consideración lo mencionado, también se observó que los directivos de las organizaciones del sector, realizan estudios para determinar la demanda del producto con el fin de formular estrategias que aseguren la capacidad de dichas organizaciones y con ello disponer de procedimientos formales para la toma de decisiones en cuanto a la inversión de capital para la producción.

En relación con el enfoque de limitaciones en las empresas del sector objeto de estudio, se recomienda que las organizaciones estudiadas incorporen dentro de sus lineamientos evitar el trabajo en horas extras a menos que sea absolutamente necesario y esté vinculado a la operación de los recursos críticos. De igual manera, debe asegurarse de que se disponga en el momento oportuno del material necesario para mantener operativo dichos recursos.

En adición a lo anterior, las organizaciones del sector deben considerar como lineamientos estratégicos el diseño de programas de motivación del personal orientados a la premiación de aquellos trabajadores que cumplan las metas propuestas, así como el hecho de considerar como política, la actualización periódica de los planes y/o programas de formación de su talento humano, de manera de incorporar cursos de capacitación acordes a las nuevas tecnologías relacionadas con el proceso de producción.

Referencias bibliográficas

- Banco Central de Venezuela (2010). Disponible en: <http://www.bcv.org.ve>.
Fecha de consulta: 05/02/2010.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Fernández, E.; Avella, L. y Fernández, M. (2003). *Estrategia de Producción*. España: McGraw Hill.
- Fernández, E.; Avella, L. y Fernández, M. (2006). *Estrategia de Producción* (2ª ed.). España: McGraw Hill.
- Goldratt, E. (1990). *What is this thing called Theory Of Constraints and how should it be implemented?* Estados Unidos: North River Press.
- Goldratt, E. y Cox, J. (2005). *La Meta. Un Proceso de Mejora Continua* (3ª ed.). España: Díaz de Santos.
- Leal, N. (2012). *Gestión de Restricciones en Empresas de Producción de Pastas Alimenticias del Sector Alimentos*. Trabajo de grado. Universidad del Zulia. Facultad de Economía. División de Estudios para Graduados. Programa de Gerencia de Empresas, Mención Gerencia de Operaciones.

- López, W. (2007). La Teoría de Restricciones y la Función de Comercialización. *Revista electrónica Academia*, Año 01, N°2, pp. 31-36.
- Narahsimhan, S.; Billington, P. y Mcleavey, D. (1996). *Planeación de la Producción y Control de Inventarios* (2ª ed.). México: Prentice-Hall.
- Norma Internacional ISO 9000 (2005). *Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario* (3ª ed.). Suiza.
- Rodríguez, G.; Chávez, J.; Muñoz, J. y Rodríguez, B. (2004). Factores Críticos en la Gestión del Proceso Productivo en el Sector de Pastas Alimenticias del Municipio San Francisco – Estado Zulia. *Multiciencias*, Vol.4, No. 001.
- Sipper, D. y Bulfin, R. (1998). *Planeación y Control de la Producción*. México: McGraw Hill.
- Thompson, I. (2006). *Definición de Demanda*. <http://www.promonegocios.net/> (visitada el 06/10/2010).
- Thompson, A. y Strickland, A. (2001). *Administración Estratégica* (11ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Vanberg, V. (1999). Markets and Regulation: the Contrast between Free-Market Liberalism and Constitutional Liberalism. *Constitutional Political Economy*, Vol. 10, N° 3, 1999. Traductor Pablo Larrañaga, traducción publicada por ISONOMÍA No. 17, Octubre 2002.



El urgente y actual interés por la Ética

Franco Zambrano*

Resumen

Este ensayo es una reflexión destinada a despertar e introducir el llamado urgente y actual de la Ética a toda conciencia humana que le quiera escuchar, al considerar que la postmodernidad en la cual vivimos está caracterizada por crisis y dilemas que ponen en relevancia la búsqueda del discernimiento ético sobre los acontecimientos y temas que nos han ya impactado y otros que surgirán durante la marcha diaria de la humanidad en los más diversos campos de la existencia, antes los cuales la ética se ofrece como humilde garante del bien y de la esperanza, consolidadora de los derechos humanos universales y profetiza de la transformación del mundo en una nueva civilización globalmente más ética e integralmente más humana.

Palabras clave: ética, valores, postmodernidad.

* *Licenciado en Filosofía (Universidad Católica Cecilio Acosta; UNICA), Licenciado en Educación (UNICA), Licenciado en Teología (Universidad Santa Rosa de Lima de Caracas y PUJ; Pontificia universidad Javeriana de Bogotá). Especialista en Teología Bíblica (PUG: Pontificia Universidad Gregoriana de Roma). Correo electrónico: franco.zambrano@ujgh.edu.ve

The Urgent and Current Interest in Ethics

Abstract

This essay is a reflection destined to awaken and introduce an urgent, timely call for ethics to every human conscience that wants to listen, considering that the postmodernity we live in is characterized by crisis and dilemmas that make relevant the search for ethical discernment about occurrences and themes that have already affected us and others that will arise during the daily march of humanity through the most diverse fields of existence. In this light, ethics is offered as a humble guarantor for good and hope, a consolidator of universal human rights, and it prophesies transformation of the world into a new civilization that is globally more ethical and integrally more human.

Key words: ethics, values, postmodernity.

Introducción

La Ética está de nuevo en la palestra, lo cual se hace evidente en la frecuente recurrencia a temas éticos en las conversaciones y en los programas y redes sociales de información; así que a diario surgen planteamientos sobre los derechos humanos y valoraciones sobre: libertad de expresión, derecho a la protesta, derecho de propiedad privada, legalización de las uniones homosexuales, eutanasia, clonación, plagio, chuletas para los exámenes, calentamiento global y pena de muerte, entre otros. Estos temas son ecos que nos permiten reconocer el interés hodierno por la Ética como reflexión crítica sobre las acciones, creencias, intenciones y problemáticas de la existencia humana.

El objetivo del presente ensayo es iniciar una reflexión destinada a despertar o introducir el llamado urgente y actual de la Ética a la conciencia humana en estos tiempos postmodernos, caracterizados por crisis y dilemas que ponen de relevancia la búsqueda del discernimiento ético sobre temas, diálogos y acontecimientos que impactan los más diversos campos de la vida.

Metodología y epistemología

Se procurará hacer una reflexión dialéctica y hermenéutica sobre la Ética. En su matiz dialéctico, se irán introduciendo cuestionamientos que susciten la especulación, deducción, a fin de

hacer surgir las respuestas propias del lector en implícita confrontación con la presentada en el ensayo sobre esta ciencia. A su vez, cuando parezca oportuno, se introducirán aportes hermenéuticos, interpretativos o explicativos sobre los fenómenos éticos, sobre su importancia, desarrollo y urgencia en la actualidad.

Desarrollo

Si surgiera la pregunta: ¿qué significa Ética?

Respondería para comenzar que *Ética*, etimológicamente proviene del griego *hōs* (*Ethos*), que significaba perfil, talante, etiqueta, en referencia a un modo de ser característico y distinguido de la persona, con lo que se distancia del sentido de un término relacionado y a veces usado como sinónimo que es de *Moral*, el cual es por su parte de origen latino *mos-moris*, que significa costumbre de la morada o de la casa (Morato-Martínez, 1996-1998).

Entonces, ¿qué interpretar, de estas diferencias etimológicas? Que aunque es un término relacionado con lo ético, hace referencia a lo especial, distinto y moral, a lo acostumbrado y típico.

Pero, en seguida vendría preguntarse: ¿qué es la Ética? He aquí un intento de definirla como una ciencia que busca orientar y valorar las acciones morales de la voluntad humana, a la luz de la recta razón o de la ley natural, con el fin de alcanzar el bien y, en último y más elevado grado, la felicidad, entendida como la realización de la persona humana en su altísima y sublime dignidad (Zambrano, 2009). También, se puede agregar que la Ética se caracteriza por una paradójica aspiración a la universalidad, pero también a la interiorización personal, y aunque desde sus orígenes forma parte de la filosofía práctica, actualmente se puede calificar como una reflexión transdisciplinaria que se involucra en muy diversos campos y, por mencionar algunos podrían ser: antropología, psicología social, biología, medicina, derecho, teología, entre otros muy diversos.

Y como ciencia ¿cuál es el objeto material y el objeto formal de la Ética? Se está de acuerdo en que el objeto cuasimaterial de la Ética son los actos humanos y quizá no sólo los libres y conscientes, cuando hay tantos condicionamientos, y que el objeto formal es la racionalidad de una ley natural trascendente que busca la plena realización de la persona humana.

Ahora, buscando en su historia, desde la óptica de la cultura occidental, se encuentra que, después de haber nacido del pensa-

miento filosófico clásico griego, la Ética se constituyó en el eje fundamental de las escuelas helenísticas, cuyo fin común era alcanzar la felicidad, pero a través de diversidad de medios: así para los estoicos el medio es la resistencia al dolor sin quejas, para los cínicos es la ironía, para los hedonistas es el placer y, finalmente, para los eclécticos, el camino de la felicidad es hacer mezclas a conveniencia en diversidad de aspectos de la vida, incluso combinar realidades contradictorias.

Con el progresivo avance de la cristianización, la Ética fue asimilada por la moral teológica del Medioevo, cuando se alimentó del pensamiento bíblico, patrístico, escolástico y teológico; esta Ética, fundamentalmente religiosa, pasó de principalista a casuística y posteriormente a actitudinal, cuyo fin seguiría siendo la felicidad, pero ya no sólo temporal o inmanente, sino también concebida como eterna y de trascendente participación en la gloria divina, por medio de la humanización y divinización de la persona a través de la praxis de las virtudes, entre las que sobresale el amor (Vidal, 1989).

Con el pasar de los siglos, la Ética se manifestó como motor de las revoluciones sociales, y después de ser temporalmente confinada o reducida al ámbito de lo íntimo o de lo privado, contemporáneamente ha podido escapar y desbordarse o resurgir en este innovador 'Bum' ético de la postmodernidad, ocasionado por el despertar de la conciencia crítica ante la alarma global, por causa de los retos vitales o peligros de destrucción que previsiblemente deberá afrontar la civilización en tiempos imprecisos pero cercanos.

En consecuencia, un buen sector de la humanidad del siglo XXI percibe que la Ética, hoy por hoy, es cuestión de vida o muerte para la tierra y, por tanto, se habla de un Proyecto de Ética Mundial para la supervivencia planetaria (Küng, 1995). Pues, los acontecimientos de la historia reciente han vuelto a poner de manifiesto que el mundo en que vivimos no tendrá ninguna posibilidad de desarrollarse en paz, mientras siga existiendo un espacio para éticas que, independientemente de su diversidad, se afirmen como antagónicas y contradictorias. Así que un mundo único y globalizado parece requerir también, ahora más que nunca, un compromiso y una actitud ética fundamentales; no una ideología unitaria y sin negar del todo una unidad religiosa, pero sí, alguna clase de principios, valores, ideales y fines compartidos, obligatorios y obligantes (Küng, 1995).

Son varios los que han dedicado una buena parte de sus esfuerzos durante los últimos decenios a la elaboración, difusión y desarrollo de un Proyecto de una Ética Mundial, un programa de pensamiento y acción que proponga un consenso sobre valores éticos, normas y actitudes que cualquier comunidad, desde la familia hasta la sociedad de las naciones, necesita para convivir humanamente. La propuesta de una ética mundial para la economía y la política, para la educación y el diálogo interreligioso, quiere promover un compromiso que autorice una esperanza realista para el futuro (Küng, 2002).

Dado su carácter vital y transdisciplinario la ética es apelada y urgida en sus más diversos campos y subdisciplinas, entre otras, se menciona a la Axiología, la Deontología, la Bioética, la Ecología y a la Ética sexual.

Por su parte, la Axiología como subdisciplina ética de los valores humanos, es invitada al ruedo de la polémica por la necesidad vital de perfeccionar los sistemas educativos y formativos, de adecuar a los medios de comunicación social y la supervisión de prácticas morales o moralistas de diversas religiones que parecieran ser deshumanizantes y, por tanto, antiéticas.

Mientras que la Deontología como subdisciplina ética de los derechos en general y del deber ser profesional, en específico, está implicada en la necesidad de fortalecer la defensa internacional o global de los derechos laborales, ante la constatación de los atropellos a la libertad de expresión, la discriminación, entre tantas lesiones que claman a la conciencia social. También a la Deontología laboral se le reclama que ya no basta que egresen numerosos profesionales de las universidades, entre los cuales algunos genios, pero profesionales de poca honestidad, diligencia, respeto y responsabilidad. Porque como dijo Bolívar: "El talento sin probidad es un azote" (Bolívar, 1947, p. 479).

Así también, la Bioética como subdisciplina ética, relativamente recién nacida, trata de la vigilancia y defensa de la dignidad de la vida humana, está siendo tensionada por el reto de innumerables abortos, experimentación genética, carrera armamentista bioquímica, métodos anti y contraceptivos y la discutida eutanasia.

Por su parte, la Ecología como subdisciplina ética del cuidado de la casa común que es el planeta Tierra, está preocupada y previene los peligros de contaminación y de falta de racionamiento de los recursos naturales para la supervivencia humana, como el agua, aire, integridad de la capa de ozono, buen uso de los cam-

pos productivos, alimentos, temperatura global, energía nuclear, reciclaje o reaprovechamiento de desperdicios, turismo ecológico, entre otros retos.

Y finalmente, la Ética sexual es alarmada por la endémica proliferación de enfermedades de transmisión sexual, entre las que destaca el flagelo del sida, los nuevos paradigmas de familias, tales como los matrimonios gay, las relaciones zoófilas (animales y personas emparentados), parejas virtuales u holográficas y demás innovaciones. Pero, la alarma se enrojece más aún ante la proliferación de la pornografía infantil multimedia y por Internet, y de aberraciones o curiosidades como el sadomasoquismo, el canibalismo sexual y la necrofilia.

Otra razón para afirmar el urgente y actual interés por la Ética se evidencia en cómo ésta es tema obligado en toda clase de diálogos calificados como “inter”, tales como: encuentros ecuménicos, interreligiosos, interdisciplinarios, interideológicos e interculturales. Lo mismo ocurre con diversidad de expertos en ciencias y disciplinas, pero, especialmente, en los campos de la Política, la Economía y la Comunicación Social, quienes han reconocido que la trágica razón del descontento social por el que son hoy tan cuestionadas, ha venido, en muchos casos, de la separación o distanciamiento de parte de estas ciencias con la Ética.

Así, por ejemplo, la Política sin Ética degeneró en tiranía, autoritarismo, falsedad, odio, injusticia, opresión, maquiavelismo, nepotismo, tráfico de influencias, ineficiencia, burocracia, división y muerte. También, la Economía sin Ética se pervirtió en desorden, acaparamiento, fraude, corrupción, malversación, trampa, retraso y negligencia. Y por su parte, la Comunicación Social sin Ética devino en manipulación, desinformación, calumnia, infamia, exageración, cinismo y mentira. Pero, lo más curioso es que tanto bienhechores y malhechores de la Política, la Economía y la Comunicación, manejan el lenguaje ético bien sea con honestidad o con habilidad hipócrita y manipuladora, respectivamente. Son los hechos y no las palabras las que los desmienten porque es difícil pasar de la teoría ética a la praxis moral.

Lo cierto es que hoy todos hablan de Ética: los padres y abuelos cuentan a los más jóvenes los secretos que da la experiencia de la vida, los educadores y los alumnos discuten desde hace décadas cómo sería eso de la formación en “valores”, también los políticos proclaman vivir una ética determinada y acusan la incoherencia de sus adversarios, mientras que los ministros

del culto exhortan a los fieles a la práctica de las virtudes para alcanzar la salvación.

Por otra parte, la actitud generalizada de crítica en todos los ámbitos es una expresión de la necesidad de un bienestar ético que podría denominarse como necesidad de paz vital (Fernández, 2003). Esta paz vital o bienestar ético se acerca al primitivo sentido ético de la felicidad, y va más allá de la comodidad o estabilidad individual, pues se trata de una vocación universal inscrita en lo más profundo del alma humana. Por eso, la Ética anhela llenar este vacío de plenitud. Ella aspira a humanizar y a divinizar al mundo, por eso su utopía o, mejor expresado, su esperanza y optimismo es la emergencia de una Nueva Civilización donde el mal sea definitivamente derrotado y las virtudes y valores se encarnen en las personas (Fernández, 2003).

Ahora bien, siguiendo el modelo de una figura ejemplar como es la del reconocido Doctor en Medicina y Venerable Siervo de Dios, José Gregorio Hernández, quien supo armonizar perfectamente ciencia, filosofía, ética, moral, teología, ascética y mística, y para profundizar y ahondar el tema de la necesidad y urgencia ética se trae a colación un sugestivo texto de la también Sierva de Dios, Luisa Piccarreta, conocida como la Pequeña Hija de la Divina Voluntad, en el que relata la vivencia de una de sus tantas experiencias espirituales en la que se advierte la relación entre la Ética y el equilibrio de las demás realidades materiales y sociales con el futuro de la humanidad, por lo que narró:

Después (Jesús) me ha transportado en medio de un camino donde estaban dos hombres en forma de bestias, todos ocupados en destruir todo tipo de bien moral. Parecían fuertes como leones y ebrios de pasión, el sólo verlos daba terror y miedo, y el bendito Jesús me ha dicho:

“Si quieres aplacarme un poco ve y pasa en medio de aquellos hombres para convencerlos del mal que hacen, afrontando su furor.”

Si bien un poco tímida, pero he ido y en cuanto me vieron me querían devorar, pero yo les he dicho: “Permitan que hable y después hagan lo que quieran: Debéis saber que si lográis vuestro propósito de destruir todo bien moral perteneciente a la religión, a la virtud, a la dependencia y al bienestar social, vosotros sin daros cuenta del error, vendréis a destruir al mismo tiempo todos los bienes físicos y temporales, porque por cuanto se quitan los bienes morales, otro tanto se multiplican

los males físicos; entonces sin daros cuenta vais contra vosotros mismos destruyendo todos aquellos bienes caducos y pasajeros que tanto amáis, y no sólo eso, sino que vais buscando destruir vuestra misma vida y seréis causa de hacer derramar lágrimas amargas a vuestros descendientes.”

Después he hecho un acto grandísimo de humildad que ni siquiera lo sé decir, y aquellos han quedado como uno al que le pasa el estado de locura, y tan débiles que no tenían fuerza ni siquiera de tocarme. Así he pasado libre y comprendía que no hay fuerza que pueda resistir a la fuerza de la razón y de la humildad (Piccarreta, 1997: 186-187, vol. 4).

El texto constituye una revelación privada de inicios del siglo XX donde aparecen tres posturas: 1ª la de Jesús que con su divinidad representa al Sumo Bien Moral personalizado, 2ª la de Luisa que representa a la persona ética y la 3ª la de los hombres-bestias que representan los planes de los malvados contra los bienes morales que, al final, no sólo resultaban destructivos sino hasta autodestructivos, sin que ellos lo reflexionaran o lo concientizarán así. De allí, que la advertencia humilde y racional pero al mismo tiempo valiente de la postura de quien representa a la Ética, neutraliza y reduce la locura de los planes del mal.

Ojalá ocurriera así en la generalidad de los casos, y que cada advertencia racional de la Ética confundiera los planes destructivos. Así se dejarían de omitir por cobardía o consideración de inutilidad tantas advertencias, diálogos y reflexiones que la Ética debería plantear. Siempre será preferible no omitir el bien. Sin embargo, esta experiencia no es de despreciar, dado su valor aleccionador, merecedor de un mínimo de buena fe humana, y no está demás aquí, volver a citar a Bolívar: “Sin la conciencia de la religión, la moral carece de base” (1947, p. 115).

Volviendo a la urgencia ética actual, la cual se debe no sólo a motivos providenciales y a la aspiración a la realización plena que está grabada en la propia condición humana, sino también a una justa y natural exigencia de equilibrio ético que existe en la realidad, y, por ende, es imposible negar que la naturaleza nos exige respeto ético y que si no se le corresponde, seguramente serán graves las consecuencias.

Ahora bien, dirigiendo especialmente la presente constatación sobre el interés ético al campo educativo, se ha verificado la insistencia en fortalecer y afirmar más abiertamente el currículo ético implícito en todas las cátedras, es decir, los valores que cual-

quier ciencia transmite en su contenido académico propio; pero también a través del currículo explícito, esto es, la creación de cátedras que aborden la rica temática ética de modo expreso, como podrían ser: Axiología o Valores, Deontología, Ética y Política, Antropología moral, Ecología, Bioética, entre otras. Como resultado o fruto de una formación ética cada vez más efectiva se consolidaría el despertar de los universitarios en la reflexión crítica y las manifestaciones originales y significativas en favor de los derechos humanos.

A este punto de la reflexión sobre el urgente y actual interés por la Ética, es necesario insistir en que este es un fenómeno indudablemente constatable, pero aún insuficiente en efectividad. Y como muestra de esta insuficiencia podría señalarse que la formación ética explícita debería ser exigencia de toda carrera profesional y no sólo la formación intelectual o empírica. Además, otra muestra es que no es aún mayoritario el interés por la formación de la conciencia y no hay que seguir confundiendo Moral o moralismo con Ética, pues existen culturas, religiones o partidos políticos hasta con superávit de normas morales que son antiéticos por deshumanizantes. Así se nota que aún no ha calado de modo general la idea de un proyecto de Ética mundial, porque las graves amenazas que se ciernen sobre la humanidad están apenas en fase de discusiones iniciales y no de decisiones globales aplicadas. Por eso es una vergüenza que el siglo XXI siga exhibiendo tanto abuso contra los Derechos Humanos y la impunidad por causa del poder son indicativos del predominio del mal sobre la justicia.

Otras muestras de que es sólo se está al principio del Bum ético es que no hay ninguna justificación en la postmodernidad para que sigan existiendo guerras y que entre la oferta a asistir por razones de vida o muerte a un curso de Ética y otra simultánea que implique placer y entretenimiento, es decir, pan y circo, con mayor probabilidad, la mayoría elegiría la segunda opción.

Entonces, como hacen notar estas muestras y muchas otras, este interés por la Ética es más bien una serie de pequeñas manifestaciones que deberán surgir por doquier y más continuamente de lo que hasta ahora está ocurriendo. Pues, para poder producir un efecto más notable y para lograr los innumerables cambios profundos que se requieren es un imperativo dar su puesto preponderante a la Ética, ya que sólo ella puede lograr las esperadas transformaciones.

A modo de conclusión

El interés actual y urgente por la Ética es innegable, pero insuficiente. Se puede hablar de un fenómeno suscitado por la advertencia del peligro global y las tendencias transdisciplinarias y unitivas que se están operando en la política, la economía, la religión y la comunicación. Sin embargo, este desarrollo ético amerita aún mucho más volumen y fuerza. Pues la conquista de la paz vital como nuevo principio de la felicidad ética, exige también mucha reflexión y acción, y, por consiguiente, todavía la Ética como ciencia no ha alcanzado todas las respuestas... ni agotado las vías, porque sigue vigente que “moral y luces son nuestras primeras necesidades” (Bolívar, 1947, p. 1150).

Referencias bibliográficas

- Bolívar, S. (1947) *Obras completas*. Texas, Editorial Lex, Editor Vicente Lucena.
- Fernández, A. (2003). *Pensar el futuro: Apostar por la verdad y el bien: la moral en el siglo XXI*, Salamanca, Palabra.
- Küng, H. (2002). *¿Por qué una Ética Mundial?: Religión y Ética en tiempos de Globalización; Conversaciones con Jürgen Hoeren*. Barcelona, Herder.
- Küng, H. (1995). *Proyecto de una ética mundial (Projekt Weltethos)* Madrid, Trotta.
- Morató, J. y Martínez, A. (1996-1998). *Diccionario de Filosofía Herder*. Barcelona: Editorial Herder.
- Piccarreta, L. (1997). *Libro de Cielo. El Reino del Fiat Divino en medio de las criaturas. La llamada de Dios a la criatura para que vuelva al orden, a su puesto y a la finalidad para la cual fue creada* 36 Vols. Quito: Librería Espiritual.
- Vidal, M. (1989). *Para Conocer la Ética Cristiana*. Navarra, Verbo Divino.
- Zambrano, F. (2009). Apuntes del Curso sobre “*Fundamentos de Ética aplicada a la Educación*” para el Diplomado de Formación Docente de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Inédito.