

INNOVACIÓN Y GERENCIA

REVISTA CIENTÍFICA DE INVESTIGACIÓN

ISSN 3005-5172 | Depósito legal ZU2023000012



INNOVACIÓN Y GERENCIA

Nº 1

VOLUMEN XI
JUNIO 2025



UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ

La Universidad de los Valores

ISSN 3005-5172





INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

La Revista Innovación y Gerencia es una publicación semestral de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), que surge con el propósito de convertirse en una importante referencia entre los órganos de difusión universitarios que existen en la actualidad. Publica artículos científicos, ensayos, críticas de libros, sobre aspectos asociados con procesos de innovación. En los cuales se presentan conocimientos novedosos, nuevas ideas y experiencias teórico-prácticas, que contribuyen con las diferentes disciplinas del conocimiento. Además, abarca temas relacionados con la gerencia, término con gran auge en los tiempos actuales, desde la perspectiva de entender nuevos retos y formular estrategias orientadas a dar respuestas a los procesos de transformación que experimenta la sociedad moderna. Las contribuciones científicas difundidas en este medio, serán el resultado de investigaciones teóricas o experimentales de carácter inédito y original. La revista está dirigida a investigadores, catedráticos, profesionales, estudiantes y el público en general, interesados en ampliar sus conocimientos sobre temas de actualidad y relevancia en las áreas primordiales del desarrollo social.

EDITOR JEFE

Dra. Janeth Hernandez

COEDITOR

Dra. Marisela Zabala

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Lisette Sanchez Díaz

Dr. Edgar A. Prieto

Dr. Deivi Fuentes Doria

Dr. Romer Alvarez M

Dra. Sahily Urdaneta

Dr. Oswaldo Vergara

Dr. William Pirela

CONSEJO ASESOR

Dra. Migdalia Caridad

Dra. Annherys Paz

Dr. Angel Acevedo Duque

Dr. Ronald Prieto

Dr. Faber Alzate Ortiz

Dr. Ender Carrasquero

COMITÉ DE REDACCIÓN

Msc. Geryk Nuñez

Dra. Branda Molina

Lcdo. Harvin Fernández

INNOVACIÓN Y GERENCIA

REVISTA CIENTÍFICA DE INVESTIGACIÓN

ISSN 3005-5172 | Depósito legal ZU2023000012



INNOVACIÓN Y GERENCIA



VOLUMEN XI
JUNIO 2025



UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ

La Universidad de los Valores





INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

2025, Universidad Dr. José Gregorio Hernández.
Maracaibo, Venezuela

Concepto gráfico: Karla Velazquez y Daniel León Bracamonte
E-mail: Karlavelazquez0902@gmail.com

Diagramación y montaje: Daniel León Bracamonte
E-mail: Danielleonbracamonte2004@gmail.com



INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

Tabla de Contenido

Editorial

Artículos

- **Capacitación, teletrabajo y desempeño en la banca universal durante la pandemia covid-19** 8
Training, telework and performance in universal banking during the covid-19 pandemic
Nilson Chirinos, Billy Gasca, Dalmiro Ortega
- **Liderazgo ético del gerente educativo y responsabilidad social institucional** 17
Ethical leadership of the educational manager and institutional social responsibility
Emily Montiel, Yeixy Contreras
- **Competencias digitales y relaciones sociales: Claves para la modernización de las organizaciones públicas en el siglo XXI** 23
Digital competencies and social relationships: keys to the modernization of public organizations in the 21st century
Franklin Sandoval, Juan Javier Sarell Galarraga
- **La gestión logística eficiente como base para el sostenimiento en las PYMES** 34
Efficient logistics management as a basis for sustaination in smes
José Rodrigo Bermúdez Gómez
- **Transformación digital en la gestión financiera: Impulsando la competitividad y sostenibilidad de las PYMES** 41
Digital transformation in financial management: boosting the competitiveness and sustainability of smes
Marieugenia Fernández, José Reyes, Yenitza Inciarte
- **Competencias laborales para la gestión de calidad** 48
Work skills for quality management in automotive spare parts sales
Andreina Salazar, Jenny Guerra
- **Neurosupervisión Educativa: Modelo Innovador en el Ámbito Educativo** 58
Educational neurosupervision: innovative model in the educational field
Luis García
- **Relevancia de la Interdisciplinariedad en la Formación de Profesionales en Virología** 63
Relevance of interdisciplinarity in the training of professionals in virology
Yessica Y. Torres P, Maribel Josefina Castellano González
- **Rasgos de personalidad en estudiantes de la mención orientación residentes en Venezuela** 72
Personality traits in students of the guidance mention residing In venezuela
Sánchez de Gallardo, Marhilde. Pirela de Faria, Ligia
- **Un futuro sostenible. Intersección entre responsabilidad social interna y gestión Del talento humano** 79
A sustainable future. The intersection between internal social responsibility and human talent management
Zuley Martínez Epiayú, Yanelis Margarita Ramos Márquez
- **Robótica educativa en la formación integral: Indicadores de competencias y creatividad** 90
Educational robotics in integral education: competency and creativity indicators
Luis Reyes

Editorial

El primer número de la Revista de Innovación y Gerencia de la UJGH en este año 2025, va dirigido a la divulgación de trabajos desarrollados sobre la capacitación y teletrabajo en la Banca Universal, liderazgo ético del gerente educativo, competencias digitales, gestión logística eficiente, transformación digital en la gestión financiera, competencias laborales, neurosupervisión educativa, relevancia de la interdisciplinariedad, rasgos de personalidad de estudiantes, futuro sostenible y la robótica educativa en la formación digital.

Partiendo de lo expresado en este Vol. 11 No. 1 enero/agosto, se encuentran a la disposición de la comunidad científica los siguientes contenidos:

Inicia la socialización de este número el artículo “Capacitación, teletrabajo y desempeño en la Banca Universal durante la Pandemia COVID-19”. Este artículo es documental, descriptivo bajo el paradigma cualitativo, utilizando el método hermenéutico; la técnica de recolección de datos fue la observación. Entre las conclusiones más relevantes, es la crisis derivada de la pandemia conduciendo a las organizaciones a realizar gestiones más eficientes, ejecutando estrategias adaptadas a las tendencias tecnológicas actuales para articular con sus colaboradores, por esta razón, se hace necesario profesionales más entrenados en las nuevas tendencias laborales para asumir sus importantes desafíos.

Como segundo aporte, encontramos el trabajo “Liderazgo ético del gerente educativo y responsabilidad social institucional”, asumiendo sus autores una metodología descriptiva documental y bibliográfica, partiendo que el gerente educativo asume la responsabilidad social como eje central de su gestión. Concluyendo que este liderazgo es el faro que guía a la institución hacia un futuro más justo y equitativo, promoviendo valores como la integridad, transparencia, responsabilidad social, más otros, para lograr cambios significativos. De allí que los líderes educativos inspiran a toda la comunidad educativa a comprometerse con el bienestar de la sociedad.

El tercer aporte, corresponde al artículo sobre “Competencias digitales y relaciones sociales: claves para la modernización de las organizaciones públicas en el Siglo XXI”, cuyo propósito fue proponer un modelo conceptual que muestre el binomio competencias digitales y relaciones sociales como elementos claves de las organizaciones del sector público, con un enfoque cualitativo, bajo el paradigma interpretativo. Concluyendo que estas capacidades suponen nuevas formas de desenvolvimiento de los trabajadores, en sus distintos grupos de fuerza laboral y social, influyendo en las relaciones sociales de estos y en el rendimiento positivo en la organización pública.

Seguidamente, contamos con el cuarto artículo “La gestión logística eficiente como base para el sostenimiento en las PYMES”. El propósito de esta investigación es resaltar la importancia de la logística eficiente para la sostenibilidad de estas pequeñas y medianas empresas. Entre las conclusiones relevantes, destacan los conocimientos generalizados sobre cómo reutilizar los recursos, en contraste con la forma según la cual efectivamente se hace, por lo cual se hace necesario ejecutar estrategias para articular las capacidades empresariales junto con la fuerza laboral de la cual se dispone para garantizar la continuidad a sus procesos, por esta razón, se hacen necesarios profesionales más reflexivos con pensamientos prácticos ante la acción.

Se presenta el quinto aporte, donde pueden examinar el artículo “Transformación digital en la gestión financiera: impulsando la competitividad y sostenibilidad de las PYMES”, la investigación tiene como propósito identificar las estrategias y herramientas tecnológicas más efectivas para impulsar su competitividad y sostenibilidad, metodológicamente es de tipo bibliográfica, en su primera fase. La revisión muestra como resultado que la tendencia

de la digitalización de la gestión financiera ha traído a la luz a protagonistas dispuestos a irrumpir en el mercado competitivo con propuestas accesibles, eficientes y transparentes.

De seguida, se presenta el apartado “Competencias laborales para la gestión de la calidad” metodológicamente el paradigma de la investigación es positivista, cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental, transeccional y de campo. Se concluye que estas empresas demuestran un fuerte compromiso con la satisfacción del cliente, haciendo del enfoque al cliente un eje central de sus operaciones. Así mismo, el liderazgo actúa como un catalizador para el cambio, fomentando una cultura de perfeccionamiento constante

Continuamos con el estudio “Neurosupervisión educativa: modelo innovador en el ámbito educativo” tiene como propósito analizar su impacto para garantizar el crecimiento y el éxito a largo plazo de una organización educativa, empleándose una metodología descriptiva, documental y bibliográfica. Concluye que la neurosupervisión educativa establece un puente entre la teoría neurocientífica y la práctica educativa, proponiendo un modelo que prioriza el bienestar integral y el potencial de cada estudiante, mediante los diferentes estados emocionales, lo que puede transformar significativamente el sistema educativo.

A continuación se presenta el octavo aporte, corresponde al artículo “Relevancia de la Interdisciplinariedad en la Formación de Profesionales en Virología”, investigación que explora su preeminencia y el impacto de esta temática en la educación práctica profesional, aplicándose estadística descriptiva para analizar los resultados mediante gráficos de barras. Los resultados generales demuestran el reconocimiento de la importancia de la interdisciplinariedad, con desafíos significativos que dificultan su implementación efectiva. La falta de recursos y tiempo, junto con la complejidad de coordinar la enseñanza entre diferentes departamentos, representan barreras prácticas importantes que las instituciones educativas deben abordar para facilitar la integración de enfoques interdisciplinarios.

Seguidamente, contamos con el noveno artículo “Rasgos de personalidad en estudiantes de la mención orientación residentes en Venezuela”, esta investigación, presenta un diseño de campo, ya que se realizó con los estudiantes de la mención orientación, en el lugar donde acontecen los hechos. Evidenciándose las características extraversión, flexibilidad o apertura, afabilidad y diligencia o responsabilidad en nivel alto, mientras que el neuroticismo en nivel medio, los cuales son adecuadas para enfrentar los desafíos presentes.

A su disposición el décimo manuscrito “Un futuro sostenible. Intersección entre responsabilidad social interna y gestión del talento humano”. La investigación se realizó con metodología y técnica documental y utilizando diversas técnicas de análisis interpretativo basadas en documentos relevantes Se concluye que la implementación de prácticas responsables puede potenciar el desarrollo humano, reducir desigualdades y fortalecer la responsabilidad social empresarial como pilar para alcanzar la sostenibilidad medioambiental en La Guajira.

Cierra la socialización con el artículo “Robótica educativa en la formación integral: Indicadores de competencias y creatividad”, metodológicamente descriptiva y validativa, que incluyó una revisión documental de literatura especializada. El trabajo presenta algunas reflexiones sobre la elementos facilitadores de la gestión del conocimiento con alta presencia en los centros, donde la estructura organizacional está orientada y promueve la investigación, las TIC son herramientas necesarias para la gestión.

Dr. Jesús Alfonso Arocha Rangel

Director de Postgrado de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández

Correo electrónico: jesus.arochoa@ujgh.edu.ve

ORCID (<https://orcid.org/0000-0003-3018-7796>)

Artículos



TRAINING, TELEWORK AND PERFORMANCE IN UNIVERSAL BANKING DURING THE COVID-19 PANDEMIC

ABSTRACT: The purpose of this research is to analyze the importance of training, teleworking, and performance in Universal Banking during the COVID-19 pandemic. This article is a documentary, descriptive study based on a qualitative paradigm, utilizing the hermeneutic method; the data collection technique was observation. The methodology used focused on a bibliographical documentary review related to the training, risks, and opportunities associated with remote work, as well as the tensions and paradoxes of new work modalities. Among the most relevant conclusions are that the crisis derived from the pandemic has led organizations to carry out more efficient management, executing strategies adapted to current technological trends to articulate with their collaborators, guaranteeing the continuity of their processes, for this reason, more trained professionals in new labor trends are necessary to assume their important challenges. Likewise, dynamizing technological capabilities strengthens organizational synergy between employees, which can boost not only a company, but an entire country, by aligning it with modern times, generating positive results in nations, product of strategies in line with new challenges, generating the respective motivation and interest to learn to innovate, as well as the evolution, transformation and transcendence of modern work systems to perfect the desired business development.

KEYWORDS: Training, Teleworking, Performance.

TREINAMENTO, TELETRABALHO E DESEMPENHO NO BANCO UNIVERSAL DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

RESUMO: O objetivo desta pesquisa é analisar a importância do treinamento, teletrabalho e desempenho no Banco Universal durante a pandemia de COVID-19. Este artigo é um estudo documental e descritivo baseado em um paradigma qualitativo, utilizando o método hermenêutico; a técnica de coleta de dados foi a observação. A metodologia utilizada focou em uma revisão bibliográfica documental relacionada ao treinamento, riscos e oportunidades associados ao trabalho remoto, bem como nas tensões e paradoxos das novas modalidades de trabalho. Entre as conclusões mais relevantes está o fato de que a crise gerada pela pandemia levou as organizações a gerenciar de forma mais eficiente, implementando estratégias adaptadas às tendências tecnológicas atuais para articular-se com seus colaboradores e garantir a continuidade de seus processos. Por isso, profissionais mais capacitados nas novas tendências laborais são necessários para enfrentar esses desafios importantes. Além disso, a dinamização das capacidades tecnológicas fortalece a sinergia organizacional entre os funcionários, o que pode impulsionar não apenas uma empresa, mas todo um país, alinhando-se aos tempos modernos, gerando resultados positivos nas nações como produto de estratégias adaptadas aos novos desafios. Isso estimula a motivação e o interesse em aprender a inovar, bem como a evolução, transformação e transcendência dos sistemas de trabalho modernos para aperfeiçoar o desenvolvimento empresarial desejado.

PALAVRAS-CHAVE: Treinamento, Teletrabalho, Desempenho.

FORMATION, TÉLÉTRAVAIL ET PERFORMANCE DANS LA BANQUE UNIVERSELLE PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

RÉSUMÉ : L'objectif de cette recherche est d'analyser l'importance de la formation, du télétravail et de la performance dans la Banque Universelle pendant la pandémie de COVID-19. Cet article est une étude documentaire et descriptive basée sur un paradigme qualitatif, utilisant la méthode herméneutique ; la technique de collecte de données était l'observation. La méthodologie employée s'est concentrée sur une revue documentaire bibliographique concernant la formation, les risques et les opportunités liés au travail à distance, ainsi que les tensions et paradoxes des nouvelles modalités de travail. Parmi les conclusions les plus pertinentes, on observe que la crise engendrée par la pandémie a conduit les organisations à une gestion plus efficace, mettant en œuvre des stratégies adaptées aux tendances technologiques actuelles pour collaborer avec leurs employés et assurer la continuité de leurs processus. Pour cette raison, des professionnels mieux formés aux nouvelles tendances du travail sont nécessaires pour relever ces défis majeurs. De plus, la dynamisation des capacités technologiques renforce la synergie organisationnelle entre les employés, ce qui peut stimuler non seulement une entreprise, mais aussi un pays entier, en l'alignant aux exigences modernes et en générant des résultats positifs pour les nations grâce à des stratégies adaptées aux nouveaux défis. Cette dynamique favorise la motivation et l'intérêt pour l'apprentissage et l'innovation, ainsi que l'évolution, la transformation et la transcendence des systèmes de travail modernes afin de perfectionner le développement commercial souhaité.

MOTS-CLÉ : Éducation, Altérité, Idéalisation, École Inclusive.

Capacitación, teletrabajo y desempeño en la banca universal durante la pandemia covid-19

Nilson Chirinos

Ing. de Sistemas. M.Sc

Electrónico: nilson2021@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5751-2352>

Billy Gasca

Abogado. M.Sc

Correo Electrónico: bgasca@santotomas.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6660-1560>

Dalmiro Ortega

Odontólogo, Esp

Correo Electrónico: dalmiroo@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9639-3763>

RESUMEN: El propósito de esta investigación es analizar la importancia de la capacitación, teletrabajo y desempeño en la Banca Universal durante la pandemia COVID-19. Este artículo es documental, descriptivo bajo el paradigma cualitativo, utilizando el método hermenéutico; la técnica de recolección de datos fue la observación. La metodología utilizada se enfocó en una revisión documental bibliográfica relacionada con la formación, riesgos y oportunidades sobre el trabajo a distancia, así como las tensiones y paradojas de las nuevas modalidades de trabajo. Entre las conclusiones más relevantes, se encuentran que la crisis derivada de la pandemia ha conducido a las organizaciones a realizar gestiones más eficientes, ejecutando estrategias adaptadas a las tendencias tecnológicas actuales para articular con sus colaboradores, garantizando la continuidad a sus procesos, por esta razón, se hacen necesarios profesionales más entrenados en las nuevas tendencias laborales para asumir sus importantes desafíos Asimismo, dinamizar las capacidades tecnológicas fortalecen la sinergia organizacional entre los empleados, lo cual puede impulsar no solo a una empresa, sino a todo un país, al alinearlo con los tiempos modernos, generando resultados positivos en las naciones, producto de estrategias consonas con los nuevos retos, generando la respectiva motivación e interés de aprender para innovar, así como la evolución, transformación y transcendencia de los sistemas modernos de trabajo para perfeccionar el desarrollo empresarial deseado.

PALABRAS CLAVE: Capacitación, Teletrabajo, Desempeño.

Introducción

La capacitación empresarial es un proceso normal, donde se adiestra al personal en el uso de las herramientas novedosas surgidas en el mercado, para hacer frente a los desafíos del momento, los cuales varían, e incluso, pueden responder a situaciones sobrevenidas, las cuales conduzcan imperativamente a hacerles frente. Sin embargo, estas intenciones contrastan con la formación del personal para implementar nuevas herramientas, por lo cual es necesario crear un plan para el adiestramiento continuo, evitando improvisar, con el consecuente agravamiento del escenario.

A propósito de los riesgos imprevistos, se observa cómo en el ámbito mundial, en el año 2020, surgió la pandemia COVID-19, la

cual condujo al aislamiento social, obligando a las empresas a cumplir sus labores desde casa, por lo cual el teletrabajo se afianzó en todos los continentes, como lo señalan Olivares et al. (2024), quienes analizan la pertinencia en la producción informativa para las tecnologías junto con modelos productivos utilizados durante la pandemia. Su uso requiere capacitación, por lo cual ésta última es el pilar para cualquier organización.

Así mismo, en Latinoamérica, cada país, asumiendo su propia realidad, debió adoptar la modalidad del teletrabajo para hacer frente a la emergencia sanitaria supuesta por esta enfermedad, causando muchas bajas en países como Ecuador, Perú, Colombia, entre otros, por lo cual, es frecuente encontrar numerosos estudios sobre esta materia en estos países, como veremos a continuación, donde se evidencia la manera cómo la falta de capacitación conduce potencialmente a errores costosos.

En tal sentido, Lalama et al. (2023) señalan que el 2020 y parte del 2021 fue golpeado por el COVID 19, restringiendo las actividades en los diferentes sectores de la economía, dando como resultado una severa contracción económica en muchos países, entre ellos Ecuador. Por otra parte, Gómez et al. (2020) describen el teletrabajo en Colombia como aporte al desarrollo económico laboral. Además, Polo et al. (2023) destacan esta modalidad como una nueva forma organizativa del trabajo alimentada con las tecnologías, aspecto indiscutible e importante en la innovación organizativa. Siendo así, si no se capacita al personal no valdría la pena adquirir las mejores herramientas del mercado.

En el contexto venezolano no se puede escapar del teletrabajo como una nueva modalidad disruptiva. En este sentido Marín (2024) exponen que para el docente es una modalidad de trabajo remoto la cual les ofrece condiciones particulares en espacio, tiempo, conectividad, recursos tecnológicos; además una organización académica-administrativa apropiada a la institución educativa. En el marco regional, Blanco y Bernal (2023) evaluaron su impacto legal en Zulia - Venezuela, contribuyendo a una comprensión más profunda en las dinámicas del mismo, así como sus repercusiones laborales legales.

De esta manera, las empresas se vieron obligadas a implementar plataformas tecnológicas para conectar a sus trabajadores con las estaciones, cumpliendo sus funciones como si estuviesen presentes en sitio. Esto evidenció enormes deficiencias en el conocimiento tecnológico en muchas instituciones, pues, no todas las personas conocían cómo utilizar algunas herramientas para laborar a distancia, como las aplicaciones Zoom, Google Meet, entre otras, lo cual generó un colapso manejado sobre la marcha.

Lo anterior evidenció la poca capacitación para implementar el teletrabajo, así como el impacto causado por éste en el desempeño laboral en los empleados en la Banca Universal, pues, se requirió una formación improvisada, la cual posteriormente debió profesionalizarse, pues en este sector se debe atender tanto a organismos reguladores como a clientes, lo cual solo no puede ser compensado sin altas competencias y formación continua.

En el ámbito mundial pudo notarse un impacto en el desempeño laboral en los colaboradores de las empresas, como lo señalan Ferreiro et al. (2023) quienes destacan que una empresa atractiva para laborar puede ser definida como aquella donde las personas se sienten orgullosas respecto a sus labores, se fían, disfrutan, comparten su jornada laboral con sus compañeros.

En el contexto Latinoamericano, el desempeño laboral como consecuencia de la pandemia COVID-19 fue altamente impactado, como lo reflejan Haro et al. (2023) quienes señalan que la vertiginosa expansión del COVID-19 ha concebido efectos significativos, tanto en el entorno social, económico, psicológico, educativo, entre otros, en primera instancia, el cierre de las entidades de educación.

Por su parte, López et al. (2022), señalan que, en el Perú, durante la pandemia del COVID-19, se elaboró una normativa especial para permitir la continuidad en la educación superior mediante la enseñanza virtual. En ese contexto, se establecieron los lineamientos del trabajo remoto, cuya aplicación incluyó tanto a los trabajadores públicos como privados. Además, Argoti et al. (2023) describen la situación presentada en las empresas durante dicha enfermedad, así como las medidas adoptadas por el gobierno, para favorecer su permanencia, reactivación, asegurando su función como proveedor en productos, empleos.

En Venezuela, el desempeño laboral también está condicionado por diferentes factores, como lo señalan Rojas y Arteaga (2022) para quienes las organizaciones son estructuras basadas en sistemas administrativos las cuales tienen como propósito alcanzar objetivos, metas según su plan para el desarrollo; es necesario contar con diversas herramientas tecnológicas, además del talento humano. Finalmente, en el Estado Zulia, se encuentran otras variantes incidentes en este factor. En tal sentido se cita a Sánchez (2023), para quien el desempeño, significa dar cumplimiento a obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio, actuar, trabajar, dedicarse a una actividad satisfactoria.

Este escenario condujo a la Banca Universal a masificar el soporte a distancia, en consecuencia, a formar a sus colaboradores para brindar un óptimo servicio en línea, el cual alcanzó gradualmente su mejor nivel mientras se lograba la adaptación, hecho tanto paulatino como laborioso, debido a su naturaleza compleja. Todo esto implica

una capacitación importante, precisa, para ejercer estas funciones, por lo cual es menester abocarse a ello.

Por lo antes dicho, para los autores de esta investigación, la capacitación es el centro de cualquier adaptación, pues a través de ella se forma al personal para utilizar herramientas novedosas, más en estos tiempos disruptivos, donde suceden eventos a cada momento que cambian los procesos, por lo cual si no se capacita al personal la organización no garantizará su éxito y su permanencia en el sector.

Fundamentos Teóricos

Capacitación para la optimización del desempeño laboral

Según Cáceres (2023 pág. 40) la calidad es la capacidad de un bien o servicio para hacer fiablemente lo necesario para satisfacer lo esperado por el cliente. El conocimiento es parte de la calidad, viene determinado por una preparación para lograr la optimización del desempeño laboral. Para Medina et al. (2021) el factor capacitación en un mundo donde la economía del saber incrementa su relevancia como ventaja competitiva, es fundamental para el éxito empresarial o, incluso del país. Por su parte Obando (2020), define este concepto como pilar en la cultura organizacional para permitir a los empleados tener las competencias necesarias para desenvolverse eficientemente. Así mismo, para Barba (2019), este término es una técnica bastante importante para desarrollar las habilidades del personal.

Según la opinión de los autores de la presente investigación, la capacitación se ha erigido como el pilar fundamental en las organizaciones, siendo imprescindible un adiestramiento permanente, el cual puede incluso ser previo al ingreso a la empresa. Así mismo, se puede formar individualmente a las personas dentro o fuera de la empresa, mediante alianzas con terceros para reforzar el conocimiento adquirido sobre un procedimiento u obtener uno nuevo, pues la innovación así lo demanda. Al capacitar a los empleados, se crean puntos de encuentro en común para compartir sus habilidades, donde todos aprenden entre sí e intercambian experiencias enriquecedoras en el beneficio colectivo.

Siendo así, la capacitación no es un gasto, sino una inversión necesaria para desarrollar al personal en el uso de las herramientas corporativas, lo cual evitará riesgos o males mayores en un futuro. Con esto todos ganan, tanto la Banca Universal como sus colaboradores, por lo cual siempre es necesario hacer un llamado a la integración organizacional, haciendo sostenibles las operaciones en el tiempo. Es algo similar a lo sucedido en un hogar, don-

de los padres educan a todos sus hijos, no contemplando esto como un gasto sino como una inversión; esto no garantiza necesariamente el retorno según lo invertido, pero con casi toda seguridad alguna semilla germinará, valiendo por todas las demás.

Inducción del nuevo personal

Por su parte, Piedra et al. (2023) indican que la inducción es el proceso posterior al reclutamiento, selección del personal, por el cual un empleado adquiere los conocimientos necesarios para manejarse en la empresa. Según Durán et al. (2022), el capital humano es crítico para el éxito organizacional, por ello direccionar al personal hacia los objetivos planteados, representa una base estratégica clave para el éxito. Así mismo, Meléndez (2021), señala que, en la actualidad, las empresas han tomado mucha más importancia al factor humano, pues para alcanzar sus metas u objetivos necesitan a personas comprometidas con la organización.

De acuerdo con los autores de la presente investigación, la inducción es el proceso creado para el acercamiento entre los empleados con la empresa, donde se da a conocer a los trabajadores sus funciones, facilitándoles las herramientas para cumplir efectivamente con las mismas, cuyas inquietudes sobre su uso serán respondidas en sitio antes de iniciar sus labores, para así dar cumplimiento a los objetivos y metas trazadas.

Una correcta inducción a la empresa, será el primer paso para el éxito. El objetivo es que el nuevo colaborador comprenda claramente a la empresa, al conocer su historia, valores, metas, etc. A la vez, una inducción al puesto, para poder realizar sus actividades diarias efectivamente, logrando su identificación, compromiso con la organización, pieza fundamental para la armonía impulsora en la productividad.

Capacitación Individual

Para Félix (2021), la pandemia COVID-19 supuso un peligro para todos los sectores profesionales, pero el más castigado, sin duda, fue el asociado a la salud. Su rol los ha llevado a prestar cuidados pese al posible contagio por el contacto con pacientes enfermos, exponiéndoles a múltiples estrés psíquico o emocional, pues deben preservar sus evitando acarrear serias consecuencias. Del mismo modo, Honores et al. (2020), indican que la capacitación personal es una necesidad empresarial y su intención es guiar el aprendizaje colaborativo como recurso, para obtener mejores resultados. Por otra parte, para Ávila (2016), el proceso inductivo al personal es la orientación brindada por la empresa al nuevo colaborador sobre las funciones

a desempeñar, incluyendo también un panorama general sobre la organización.

Desde la perspectiva de los autores de este artículo, la capacitación individual es el proceso de formación personalizada para cada trabajador, adiestrándole en las herramientas disponibles para cumplir con sus funciones. Allí se indican también las responsabilidades propias por empleado aún en herramientas colectivas, por lo cual se hace imprescindible el manejar perfiles personalizados, los cuales permitan auditar los ejecutores en determinadas funciones para establecer medidas individuales apropiadas.

Sin embargo, el problema parece ser que este proceso está siendo subvalorado, pues se subestima el primer contacto entre los nuevos colaboradores con la organización para iniciar una relación comprometida entre ambos: las primeras experiencias vividas por un empleado en la organización van a matizar su rendimiento, adaptación, compromiso, entrega, entre otros aspectos.

Capacitación Externa

Según Barba (2019), las organizaciones necesitan mejorar su desempeño organizacional, para fortalecer su competitividad, eficiencia, permitiendo así sostenerse óptimamente. Por su parte, Barquero (2017) destaca la importancia de brindar a los docentes opciones para la actualización, utilizando recursos tecnológicos, Para Cruz (2017), la extensión universitaria es un medio para compartir, aplicar el conocimiento académico con la población, así mismo, la virtualización es una modalidad la cual permite la conectividad en la enseñanza - aprendizaje en los procesos pedagógicos, por lo cual incorporar ambos elementos en proyectos para la capacitación externa es un modelo tanto incluyente como moderno.

En la opinión de los autores de esta investigación, la capacitación externa es la realizada fuera de la institución en la cual se labora. Normalmente se apoya en terceras empresas en la formación del personal, siendo las universidades grandes soportes para este propósito, por lo cual es frecuente observar alianzas entre la Banca Universal y las Instituciones Educativas para adiestrar al personal, fortaleciendo su desempeño.

Normalmente, las organizaciones envían a su personal crítico a realizar cursos en herramientas específicas, quienes posteriormente lo comparten con sus compañeros, masificando así tanto el conocimiento como el capital intelectual, base para cualquier organización madura, la cual se proyecte a sí misma en el futuro como vanguardista dentro del sector al cual pertenece, en caso contrario, el crecimiento será limitado.

Por lo tanto, se debe capacitar al personal, aun asumiendo los riesgos que implica su partida, siendo en muchos casos una pérdida en la inversión, pues si eso sucede esa persona será referencia y solo con ver su desenvolvimiento se podrá decir: "tú trabajaste en X empresa, porque la manera como te desenvuelves te identifica con sus patrones", siendo esto un motivo para el orgullo en la empresa anterior, pues irónicamente se hace presente entre las demás aún sin estarlo físicamente, porque su sello las proyecta o las condena a su desaparición.

Teletrabajo

Según Silva (2023), el teletrabajo trae consigo múltiples beneficios para los empleados, para la sostenibilidad en las empresas, su evaluación e implementación tomó gran relevancia durante la pandemia de COVID-19. Por su parte, Chigo (2024), indica que cada vez es más difícil ignorar esta modalidad laboral, la literatura lo considera un fenómeno el cual ha cobrado especial relevancia en la era pos digital. Además, para Castellanos (2024), trabajar en el mismo lugar donde se vive no es algo nuevo, incluso, este era el modelo predominante previo a la revolución industrial. Finalmente, Falcón (2024) menciona sobre el teletrabajo ventajas como mayor integración familiar, ahorro en traslados, poder desplazarse a otras ciudades o lugares distintas a la organización, permite mayor eficiencia y objetivos en reuniones siendo cortas y enfocadas al tema central.

Según Guedez (2021), en sus inicios, el teletrabajo comprendía principalmente el trabajo a domicilio, pero hoy en día abarca modalidades las cuales ofrecen tanto a empresarios como a trabajadores el elegir aquel lugar más ajustado a sus necesidades o expectativas. En esta tipología intervienen factores como: el lugar donde se ejerce la prestación, tipo, la duración del mismo, tamaño organizacional, equipamiento necesario, conexión existente, entre otros. En este sentido, se pueden analizar las modalidades del teletrabajo desde los siguientes puntos de vista:

a) Teletrabajo en casa: Es la más frecuente, la cual se lleva a cabo en el domicilio del trabajador, quien puede estar trabajando por cuenta propia (Freelancer) o asociado a alguna organización independiente.

b) Oficinas satélites: Son oficinas pertenecientes a la empresa, cercanas a los domicilios de los trabajadores, dispuestas para facilitar movilidad.

c) Telecentros: Son centros laborales compartidos por varias empresas, fundamentalmente pequeñas y medianas (PYMES), o profesionales. Son gestionados por proveedores de servicios los cuales actúan como arrendatarios.

d) Teletrabajadores móviles o itinerantes: Se refiere a trabajadores quienes por su movilidad continua deben realizar su trabajo donde se encuentren, como puede ser en la oficina del cliente, en su propio transporte, entre otros.

e) Telecottages: Son redes centrales con tele – servicios asociados, en zonas rurales, las cuales suelen utilizarse para tele – enseñanza o prestar servicios a las PYMES locales.

Según el criterio de los autores de esta investigación, el teletrabajo es una modalidad laboral no presencial, donde el individuo quien la desempeña se vale de recursos tecnológicos para entregar sus presentaciones y servicios para optimizar su desempeño laboral, lo cual requiere constante formación, pues ésta es la base necesaria para dominar cualquier herramienta, evitando incurrir en improvisaciones probablemente costosas, poco rentables para la organización donde se labora. La forma según la cual se desenvuelven los trabajadores en una organización, es cónsona con la capacitación recibida, la cual los diferencia entre la competencia del mismo ramo.

Desempeño Laboral

En primera instancia se presenta a Cáceres (2023), quien realizó un estudio el cual tuvo como objetivo determinar la manera según la cual la cultura organizacional y la gestión del talento humano se relacionaban con el desempeño laboral en dos empresas transnacionales. Además, se muestra a Cruz (2023), quien realizó un estudio para

diseñar un modelo gestionando el acompañamiento para mejorar el dicho factor docente en una Red Educativa, La Matanza, Morropón- Piura para el año 2023. Seguidamente se señala a León (2023) quien realizó un estudio para indagar sobre el síndrome de burnout tanto en la efectividad como en el desenvolvimiento del personal en un municipio distrital regional.

Desde la perspectiva de los autores del presente artículo, todos estos estudios destacan la importancia de la capacitación para cumplir las labores asignadas, pues un óptimo desempeño laboral no es algo para lograr inmediatamente, requiere adiestramiento para manejar las herramientas, lo cual verdaderamente potenciará la producción, evitando incurrir en el cíclico ensayo, error tradicional por la improvisación o poca formación.

Modelo de capacitación cimentado en el teletrabajo como herramienta para optimizar el desempeño laboral de los empleados de la banca universal

A continuación, en la figura 1 se presenta un modelo de capacitación como aporte final. Tal y como puede observarse, se propone utilizar recursos didácticos, mediante charlas, talleres, exponiendo sus bondades a las empresas para explicar la manera según la cual la formación influye en el desempeño laboral de los empleados de la Banca Universal, creando así programas los cuales brinden herramientas transformadoras conducentes a su verdadero empoderamiento, priorizando su desarrollo.

Figura 1. Modelo de capacitación cimentado en el teletrabajo como herramienta para optimizar el desempeño laboral de los empleados de la Banca Universal



Fuente: Elaboración propia (2024)

Cuadro 1. Línea de acción 1: Capacitación del personal

Abordaje estratégico		
Componente humano	Análisis del nivel de preparación del personal así como de las necesidades de formación en herramientas sobre teletrabajo.	
Componente estructural	Conformación de grupos de estudio.	
Componente relacional	Ubicación de aliados para apoyar el desarrollo de temas novedosos en la formación del personal en herramientas técnicas sobre teletrabajo.	
Abordaje metodológico		
Centro de la gestión	Actividades	Mecanismos de participación
Fomento de la capacitación empresarial, enfatizando el fortalecimiento de competencias y habilidades en los gerentes y supervisores sobre herramientas que facilitan el teletrabajo.	•Determinar necesidades y temas de capacitación. •Contraer acuerdos para los procesos de formación con socios externos. •Desarrollo de estrategias de formación en teletrabajo. •Encuentro para intercambios de experiencias en temas de interés.	• Diálogos • Dinámicas • Talleres • Cursos • Grupos de diálogo • Grupos de reflexión

Fuente: Elaboración propia (2024)

Metodología

El enfoque que privilegió el desarrollo de esta investigación fue documental, de corte descriptivo bajo el paradigma cualitativo, utilizando el método hermenéutico, por otra parte, la técnica de recolección de datos fue la observación. Así mismo, la metodología utilizada se enfocó en una revisión documental bibliográfica de las mejoras e innovaciones tecnológicas para optimizar el desempeño laboral de los empleados de la Banca Universal, con la finalidad de indagar sobre las herramientas tecnológicas modernas que facilitan el trabajo a distancia, alineando las estrategias a los nuevos estándares internacionales

Para la selección de la muestra se realizó una búsqueda exhaustiva a través de documentos nacionales e internacionales, libros y artículos científicos de revistas arbitradas reconocidas, en resumen, para la investigación se revisaron treinta y cuatro (34) legajos analizándose la

información recabada, luego de esta exploración y de recoger todos los datos se presentaron los resultados y las reflexiones finales.

Resultados

Entre los hallazgos más importantes destacan el poco adiestramiento a los empleados, fundamentalmente en la instrucción fuera de las instalaciones organizacionales, la cual debe fomentarse mediante alianzas, para garantizar a los empleados acceder a fuentes con conocimiento, formándolos para un mejor desempeño laboral. Además, es evidente la alta incidencia tecnológica en la capacitación para los empleados en las organizaciones, principalmente en la Banca Universal, donde se ofrecen servicios, productos respaldados en las tecnologías actuales para brindar una mejor experiencia al cliente, quien es el centro del proceso.

Cuadro 2. Línea de acción 2: Emprendimiento de acciones transformadoras

Abordaje estratégico		
Componente humano	Consensuar competencias a fortalecer.	
Componente estructural	Promoción del mejoramiento continuo.	
Componente relacional	Análisis de tendencias en los procesos de formación sobre teletrabajo.	
Abordaje metodológico		
Centro de la gestión	Actividades	Mecanismos de participación
Promover la integración de esfuerzos en la ejecución del plan para optimizar el desempeño laboral y de los procesos de capacitación sobre teletrabajo que incluyan herramientas tecnológicas.	•Lectura de resultados del diagnóstico. •Planes de acción. •Realización de las acciones formativas en herramientas sobre teletrabajo.	• Reflexión individual • Reflexión colectiva • Análisis de las acciones realizadas

Fuente: Elaboración propia (2024)

Por otra parte, es imprescindible sincerarse, sin llamarse a engaños, pues capacitar a los empleados pudiera constituir en un arma de doble filo, no todo es color rosa al invertir en tu personal, ya que en un mañana se pudieran ir a otras empresas, incluyendo a la competencia directa, siendo visto como un “autogol” para quienes realizaron la inversión primaria, pero en un contexto más amplio, esa capacitación es necesaria si se quieren lograr los objetivos organizacionales. Como antes se comentó, seguramente algunas semillas germinarán, otras no, lo cual es totalmente normal. Sin embargo, se debe asumir ese riesgo, acompañándolo con incentivos para fidelizar al personal con la organización.

Por lo tanto, es primordial reforzar estratégicamente a los colaboradores y gerentes, para influir en otras personas y capacitarlas en herramientas de teletrabajo, internalizando en la propia actuación de las instituciones financieras, creando un espacio propicio para que puedan aportar ideas, estimular la transmisión del conocimiento e inspirar a sus compañeros priorizando los objetivos organizacionales. De acuerdo con lo planteado, se recomienda que estos gerentes asuman un liderazgo transformacional, con un claro recorrido en los asuntos estructurales, siendo asertivos y empáticos, instituyendo un clima organizacional óptimo en pro de las metas.

Estos Líderes o Gerentes en la Banca Universal, deben adquirir competencias tecnológicas especiales, que les generen oportunidades dentro del proceso de teletrabajo para un mejor desempeño laboral en escenarios complejos, de esta forma promover nuevas generaciones y exigencias de trabajo, para un mayor rendimiento en las instituciones financieras.

Reflexiones finales

En función de las situaciones que influyeron con esta investigación documental sobre capacitación y teletrabajo en la Banca Universal para optimizar el desempeño laboral de los empleados, se puede constituir que lo perceptible sobre modalidades de trabajo actuales, ha cambiado debido a las derivaciones procedentes de la Pandemia a nivel mundial en el contexto financiero, generado por el COVID-19. Todo esto influenciado positivamente por los recursos tecnológicos, es decir, fue modificado la noción que se tiene en la Banca Universal por pasar de modalidad de trabajo presencial a uno a distancia o virtual.

Uno de los principales retos que exhibe la Banca Universal en época de pandemia, es la encomiable tarea de comprimir al máximo las brechas directas e indirectas en los procesos de aprendizaje proactivo. Razón por la cual,

las instituciones financieras deben responder a las exigencias y reclamaciones de los clientes en sus diferentes realidades y contextos sociales.

Después de las consideraciones anteriores, las nuevas tecnologías de la información dentro del proceso de teletrabajo son unos de los retos más significativos, con transformaciones expeditas desde sus propios cimientos. De allí, la importancia de promover un nuevo período con la incorporación de las tecnologías y el pensamiento computacional, para un mejor desarrollo de competencias digitales en empleados, convirtiéndose en uno de los aspectos precisos en la vida y cultura de la comunidad empresarial.

En conclusión, dinamizar las capacidades tecnológicas fortalece la sinergia organizacional entre los empleados, lo cual puede impulsar no solo a una empresa, sino a todo un país, al alinearlo con los tiempos modernos, generando resultados positivos en las naciones, producto de estrategias cónsonas con los nuevos retos, generando la respectiva motivación e interés de aprender para innovar, así como la evolución, transformación y transcendencia de los sistemas modernos de trabajo para perfeccionar el desarrollo empresarial deseado.

Finalmente, el aporte fundamental de esta investigación es que aborda temas como la capacitación como herramienta para los empleados dedicados al teletrabajo, apoyándose para ello en la tecnología, la cual brinda suficientes herramientas a los empleados para recibir una inducción desde su ingreso a la organización brindándoles una continua formación individual, externa para optimizar su desempeño laboral.

Referencias Bibliográficas

- Ávila, C. (2016): Componente comunicativo en el proceso de inducción al personal. Universidad de Lima.
- Argoti A., Bennett, J. y Revelo, L. (2023): Principales medidas económicas adoptadas por el sector empresarial durante la pandemia por COVID-19 en Colombia. *Revista Criterios* - 30 (1) Enero-junio 2023 Rev. Criterios - pp. 93-111 ISSN: 0121-8670, ISSN Electrónico: 2256-1161, Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia.
- Barba, L. (2019): El nivel de capacitación, las remuneraciones y el desempeño laboral, en una institución financiera. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*. Vol. 1 No. 1. Enero – junio 2019. ISSN: 2789 – 0074.
- Barquero, A. (2017): Los cursos virtuales y bimodales como herramienta para la actualización de docentes de Estudios Sociales y Educación Cívica: el caso del proyecto de Educación Continua Bimodal, Escuela de Historia, Universidad Nacional.
- Blanco, L. y Bernal, D. (2023): Análisis del impacto del teletrabajo en los gastos operacionales y la productividad en el contexto de la pandemia de covid-19: estudio de caso visa en los años 2020, 2021 y 2022. Universidad Libre de Colombia –Sede El Bosque.
- Cáceres, A. (2023): Relación de la cultura organizacional y gestión del talento humano con el desempeño laboral en dos empresas transnacionales año 2021". Universidad Ricardo Palma.
- Castellanos, J. (2024): Estudio sociológico sobre el Teletrabajo en España tras la pandemia. UNED. EIDUNET. Escuela Internacional de Doctorado.
- Castillo, E (2019): La banca especializada y universal. Universidad Americana UAM. *Revista Ciencia Jurídica y Política* 29-52.
- Chigo, J. (2024): Factores de la modalidad de teletrabajo que inciden en el desempeño laboral en el sector de tecnología y servicios empresariales. Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Cruz, J. (2023): Modelo de gestión de acompañamiento para mejorar el desempeño laboral docente en una Red Educativa, La Matanza, Morropón – Piura, 2023. Universidad César Vallejo.
- Cruz, I. (2017): Virtualización en la extensión universitaria: una experiencia de capacitación externa en ciencias del movimiento humano. Memoria del V Foro de Academia Innovadora "Fomentando una cultura de innovación, diálogo y accesibilidad con el apoyo de las TIC", p. 96.
- Durán, S., Pérez., A., Barrera, A. y Castro, R. (2022): Inducción organizacional para la gestión de diversidad cultural en migrantes venezolanas radicadas en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. Vol. XXVIII, No. 2, abril-junio 2022. pp. 166-181. FCES - LUZ ISSN: 1315-9518 ISSN-E: 2477-9431.
- Falcón, K. (2024): Teletrabajo y su relación con la seguridad de la información del OSITRÁN. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Félix, L. (2021). Capacitación en el uso de los equipos de protección individual: ¿factor determinante para reducir la percepción de contagio y efecto emocional en el personal. UAM. Universidad autónoma de Madrid.
- Ferreiro, F., Ríos, A. y Jardón, E. (2023): ¿Cómo son las empresas excelentes para trabajar en España durante la pandemia del COVID-19? *Revista Ciencia UNEMI* Vol. 16, N° 42, mayo-agosto 2023, pp. 102 – 115 ISSN 1390-4272 Impreso ISSN 2528-7737 Electrónico.

- Gómez, S., Jaramillo, M. y Mercado, H. (2020): Estudio del Teletrabajo en Colombia como aporte al desarrollo económico laboral. Universidad Simón Bolívar.
- Guedez, H. (2021): El teletrabajo y sus riesgos psicosociales: una revisión de la literatura disponible. Revista ICADE. Business School.
- Haro, A., Villacís, J., Lara, D., Carrión, A. y Pérez, J. (2023): Estado emocional y desempeño laboral, un análisis desde el entorno de teletrabajo en docentes universitarios en épocas de Covid-19. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C. y Tapia, N. (2020): Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. Digital Publisher CEIT, 5 (6-1), 398-409.
- Lalama, R., Borja, A., Pin, M. y Almeida, C. (2023): Teletrabajo y productividad en pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. Revista Venezolana de Innovación y Gerencia (RVG) de la Universidad del Zulia, Año 28 No. 103.
- León, C. (2023): El Síndrome de Burnout en la efectividad y el desempeño laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Huamanga 2021. Universidad Cesar Vallejo.
- López, L., López, P. y López, M. (2022): Trabajo remoto y satisfacción laboral de los docentes universitarios peruanos durante la pandemia del COVID-19. Revista Innova Educación (RIE), ISSN: 2664-1496 ISSN-L: 2664-1488.
- Marín, M. (2024): El teletrabajo y la docencia universitaria en Venezuela: Experiencia de la Universidad Nacional Experimental de las Telecomunicaciones e Informática. Revista Latinoamericana de Difusión Científica Volumen 6 – Número 10, ISSN 2711-0494.
- Medina, B., Palacios, W. y Vergel, M. (2021): La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia
- Meléndez, G. (2021): Compromiso Organizacional y la Inducción de personal en la empresa Servicios Integrales T-Solutions SAC, Trujillo 2021. Universidad César Vallejo.
- Obando, M. (2020): Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. Revista ECA Sinergia 2020, Vol 11. N° 2. 166-173.
- Olivares, F., San Miguel, A. y Méndez, I. (2024): Uso de herramientas colaborativas y teletrabajo en la producción de informativos en canal sur televisión tras la covid-19: el caso de despierta Andalucía. Vivat Academia. Revista de Comunicación (2024) ISSN: 1575-2844.
- Oruna, A., Oruna, M., Aranguren, P y Sánchez, J (2023): Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. Revista venezolana de gerencia. Año 28 No. 102, 2023, 855-871 ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423
- Piedra, V., Granillo, R., Vázquez, M. y Rodríguez, R. (2023): Procedimiento para el reclutamiento, selección e inducción de personal: perspectivas y tendencias. Revista Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún. ISSN: 2007-784X.
- Polo, B., Hinojosa, C., Sánchez, A y Aldea, C. (2023): Teletrabajo en organizaciones: Competencias y valoración de actividades en las empresas del norte de Amazonas-Perú. Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XXIX, Número Especial 7, junio 2023. pp. 88-100, FCES - LUZ ISSN: 1315-9518 ISSN-E: 2477-9431.
- Rojas, J. y Arteaga, M. (2022): Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. Revista Accounting and Management Research, Facultad de Ciencias Contables. 1(1): 1-16, enero, 2022 / ISSN-e: 2805-8658, Universidad Alonso de Ojeda.
- Sánchez, D. (2023): Relación del conflicto organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas de salud. Revista Enfermería Investiga, Investigación; Vinculación, Docencia y Gestión.
- Silva, A. (2023): Evaluación de la adopción del teletrabajo y sus implicaciones en la sostenibilidad de las organizaciones de Medellín. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Minas, Departamento de Ingeniería de la Organización Medellín, Colombia.
- Vega, B., Vega, D y Koo, R (2023): Análisis de los efectos de la pandemia del covid-19 a nivel de gestión del riesgo de crédito en la banca oficial panameña. Revista FAECO sapiens. Universidad de Panamá, Panamá. ISSN: 2644-3821. Periodicidad: Semestral. vol. 6, núm. 1, 2023.



ETHICAL LEADERSHIP OF THE EDUCATIONAL MANAGER AND INSTITUTIONAL SOCIAL RESPONSIBILITY

ABSTRACT: The objective of this research is to describe the ethical leadership of the educational manager and institutional social responsibility, which is supported by authors such as: Posner and Kouzes. (2018), Munzone et al., (2022), Paz, et al. (2016), Villasmil, Alvarado and Socorro (2019), Chumaceiro et al. (2020), the methodology developed is descriptive documentary and bibliographic, suggesting that the educational manager assumes social responsibility as the central axis of his management, contributing to forming critical citizens committed to their environment. By encouraging the active participation of the educational community in social projects, the link between the school and its environment is strengthened, generating a positive impact on local development, oriented and led by the work of the teacher and the school administration in their relationships with the environment, with a view to achieving institutional objectives through the work of all members of the educational community. The institution, in order to respond to the demand for education in a changing world, requires developing the capacity to learn significant knowledge. Ineffective management manifests itself when ethical principles and social responsibility are relegated to the background. Lack of respect and empathy towards staff, as well as the absence of genuine commitment to the community, are signs of poor management. Truly effective leadership is based on strong values and a shared vision of a better future

KEYWORDS: Ethical leadership, management, social responsibility.

LIDERANÇA ÉTICA DO GESTOR EDUCACIONAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL INSTITUCIONAL

RESUMO: O objetivo desta pesquisa é descrever a liderança ética do gestor educacional e a responsabilidade social institucional, fundamentada em autores como Posner e Kouzes (2018), Munzone et al. (2022), Paz et al. (2016), Villasmil, Alvarado e Socorro (2019), Chumaceiro et al. (2020). A metodologia desenvolvida é documental descritiva e bibliográfica, sugerindo que o gestor educacional assuma a responsabilidade social como eixo central de sua gestão, contribuindo para a formação de cidadãos críticos e comprometidos com seu entorno. Ao incentivar a participação ativa da comunidade educacional em projetos sociais, fortalece-se o vínculo entre a escola e seu ambiente, gerando um impacto positivo no desenvolvimento local, orientado e liderado pelo trabalho do professor e da administração escolar em suas relações com o meio, com vistas à consecução dos objetivos institucionais por meio do trabalho de todos os membros da comunidade educacional. A instituição, para responder à demanda por educação em um mundo em constante mudança, requer o desenvolvimento da capacidade de aprendizagem de conhecimentos significativos. A gestão ineficaz manifesta-se quando princípios éticos e responsabilidade social são relegados a segundo plano. A falta de respeito e empatia com o corpo docente, bem como a ausência de um compromisso genuíno com a comunidade, são indícios de má gestão. Uma liderança verdadeiramente eficaz baseia-se em valores sólidos e em uma visão compartilhada de um futuro melhor.

PALAVRAS-CHAVE: Liderança ética, gestão, responsabilidade social.

LEADERSHIP ÉTHIQUE DU GESTIONNAIRE ÉDUCATIF ET RESPONSABILITÉ SOCIALE INSTITUTIONNELLE

RÉSUMÉ : L'objectif de cette recherche est de décrire le leadership éthique du gestionnaire éducatif et la responsabilité sociale institutionnelle, en s'appuyant sur des auteurs tels que Posner et Kouzes (2018), Munzone et al. (2022), Paz et al. (2016), Villasmil, Alvarado et Socorro (2019), Chumaceiro et al. (2020). La méthodologie développée est documentaire descriptive et bibliographique, suggérant que le gestionnaire éducatif assume la responsabilité sociale comme axe central de sa gestion, contribuant ainsi à la formation de citoyens critiques et engagés envers leur environnement. En encourageant la participation active de la communauté éducative dans des projets sociaux, le lien entre l'école et son environnement se renforce, générant un impact positif sur le développement local, orienté et dirigé par le travail des enseignants et de l'administration scolaire dans leurs relations avec l'environnement, en vue d'atteindre les objectifs institutionnels grâce au travail de tous les membres de la communauté éducative. L'institution, afin de répondre à la demande éducative dans un monde en constante évolution, doit développer la capacité d'apprendre des connaissances significatives. Une gestion inefficace se manifeste lorsque les principes éthiques et la responsabilité sociale sont relégués au second plan. Le manque de respect et d'empathie envers le personnel, ainsi que l'absence d'un véritable engagement envers la communauté, sont des signes de mauvaise gestion. Un leadership réellement efficace repose sur des valeurs fortes et une vision partagée d'un avenir meilleur.

MOTS-CLÉ : Leadership éthique, gestion, responsabilité sociale.

Liderazgo ético del gerente educativo y responsabilidad social institucional

Emily Montiel

Lcda. En Educación Integral. Estudiante del programa de maestría Gerencia e Innovación Educativa de la universidad Dr. José Gregorio Hernández.

Correo Electrónico: emilymontiel891@ujgh.edu.ve

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-8663-9944>

Yeixy Contreras

Lcda. En Educación Integral. Estudiante del programa de maestría Gerencia e Innovación Educativa de la universidad Dr. José Gregorio Hernández.

Correo Electrónico: yeixycontreras111@ujgh.edu.ve

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-1469-5886>

RESUMEN: La presente investigación tiene como objetivo describir el liderazgo ético del gerente educativo y responsabilidad social institucional, lo cual es soportado por autores como: Posner y Kouzes. (2018), Munzone et al., (2022), Paz, et al. (2016), Villasmil, Alvarado y Socorro (2019), Chumaceiro et al. (2020), la metodología desarrollada es descriptiva documental y bibliográfica, planteando, que el gerente educativo asume la responsabilidad social como eje central de su gestión, contribuye a formar ciudadanos críticos además de comprometidos con su entorno. Al fomentar la participación activa de la comunidad educativa en proyectos sociales, se fortalece el vínculo entre la escuela y su entorno, generando un impacto positivo en el desarrollo local, orientada y conducida por la labor del docente, así como por la administración de la escuela en sus relaciones con el medio, con una mira a conseguir los objetivos institucionales mediante el trabajo de todos los miembros de la comunidad educativa. La institución, para poder responder a la demanda de una educación en un mundo cambiante requiere desarrollar la capacidad de aprender conocimientos significativos. La gestión ineficaz se manifiesta cuando los principios éticos y la responsabilidad social quedan relegados a un segundo plano. La falta de respeto al igual que la empatía hacia el personal, así como la ausencia de un compromiso genuino con la comunidad, son señales de una gestión deficiente. Un liderazgo verdaderamente efectivo se basa en valores sólidos y en una visión compartida de un futuro mejor.

PALABRAS CLAVE: Liderazgo ético, gerente, responsabilidad social.

Introducción

El comportamiento del líder y la responsabilidad social, es un tema muy amplio e impone, el análisis de la función de un gerente o supervisor educativo donde este debe saber sus funciones aparte de administrar para que los empleados cumplan sus cargos para ejercer sus ocupaciones, además de proporcionar los conocimientos o recursos necesarios, así como de la capacitación precisa del uso apropiado de equipos o herramientas tecnológicas. A través de una acción diagnóstica donde se puede identificar necesidades en el ámbito educativo con la finalidad de implementar estrategia y acciones correctivas, un líder debe estar dispuesto a resolver posibles conflictos, evitarlos para promover siempre el respeto entre el personal que labora en la institución con la finalidad de que se trabaje en un ambiente saludable.

En este sentido, el gerente o líder institucional busca las mejoras constantes en los procesos educativos, promoviendo cambios que beneficien a los docentes. Existen una serie de motivos para evidenciar que la gerencia educativa, no solo es planificar, dirigir, controlar, evaluar, registrar, e investigar. También debe tomar en cuenta muchos aspectos del sistema educativo tanto en la parte social, cultural y emocional, que el gerente debe adaptarse a cada contexto educativo, ser capaz de tomar decisiones de forma objetiva y eficiente considerando siempre el bienestar de la comunidad educativa.

Así mismo, en un mundo cada vez más conectado, la ética, así como la responsabilidad social son esenciales en la gestión educativa. La educación no solo se trata de enseñar conocimientos, sino que también es fundamental para formar ciudadanos responsables y conscientes de su entorno. La ética en la gestión educativa implica seguir principios además de valores que orientan las decisiones, creando un ambiente de integridad y respeto. Por otro lado, la responsabilidad social en este contexto se refiere al compromiso de las instituciones con el bienestar de la comunidad, promoviendo acciones que beneficien a todos los involucrados. Es importante analizar cómo la ética al igual que la responsabilidad social impactan la calidad de la educación y la formación de futuros líderes éticos.

Es importante mencionar que un gerente o supervisor tiene la capacidad de ayudar a sus empleados a desarrollar sus habilidades y experiencia, lo que les permite prepararse de manera satisfactoria para desempeñarse eficazmente en su puesto. Sin embargo, esto debe hacerse teniendo en cuenta aspectos esenciales como la ética, la moral, el servicio a la comunidad y el compromiso con la responsabilidad social. Además, todo gerente en una institución debe estar capacitado para adaptarse a los cambios, así como de los avances tecnológicos, de modo que pueda estar a la par con otros profesionales. Esto le permitirá cumplir con sus funciones gerenciales para liderar una organización educativa basada en valores, responsabilidad con un verdadero sentido de servicio.

Fundamentación Teórica

Liderazgo ético

Según Posner y Kouzes (2018), el liderazgo no es una cuestión de personalidad, sino de comportamiento. El liderazgo es un desafío que implica llevar a las personas y a las organizaciones de lo ordinario a lo extraordinario. Para este fin, las personas que asumen el rol de líderes deben seguir ciertas pautas, comportamientos y acciones comunes. Por ejemplo, los líderes que logran que ocurran cosas extraordinarias dentro de una organización, demuestran cómo hacerlo, comparten una visión, cuestionan los pro-

cesos, permiten la actuación de otras personas y motivan con el corazón. Para lograrlo, es importante que la persona líder entienda su propia historia vital para que logre dejar su propia huella a través de esta.

Esto implica ponderar los valores que los identifican. Los auténticos líderes aplican los principios de liderazgo, actúan conforme a estos valores y los reflejan en sus acciones. Para Santiago-Turner y Muriel (2023), algunos creen que el liderazgo ético tiene dos características principales: el líder se percibe como una persona moral que logra delimitar la moralidad del grupo. Esto sucede porque los líderes éticos son confiables, honestos, creíbles e íntegros. Para los líderes éticos, el comportamiento ético es una actitud dominante, por esta razón propician un entorno basado en la ética. Seguido se encuentra Munzone (2022), donde otros creen que el liderazgo ético responde a conductas consideradas moralmente adecuadas promoviendo de estas conductas hacia otras personas.

Es por ello que, el liderazgo ético es esencial para convertir las tareas cotidianas en acciones extraordinarias en el entorno empresarial, organizacional e institucional. Implica tener una mentalidad proactiva con un juicio racional que utiliza la ética como base para tomar decisiones en situaciones complejas. La ética no es simplemente un añadido al liderazgo, sino su piedra angular, que guía la acción hacia la mejor conducta posible.

Aunado a esto, el comportamiento del líder, según Paz, et al. (2016), comprende el principio de su actuación social, el cual procede de la voluntad de su acción frente al bien o el mal, es decir, parte de los aspectos acerca de lo que se hace, o también de aquello que se dice, resultando imprescindible actuar no solo de forma responsable sino a su vez de manera transparente y con sentido ético.

Por su parte agregan, Villasmil, Alvarado y Socorro (2019), que el resurgimiento de la preocupación no sólo por el tema ético sino por incluir, códigos éticos en la función pública, se debe al hecho que los modelos tradicionales de administración correspondieron a modelos políticos de tradición liberal entrando en franco desgaste, generando como consecuencia severos procesos de deslegitimación ética, política y jurídica.

En consecuencia, esto contribuye a generar una opinión negativa, así como también un juicio desfavorable sobre los funcionarios que vieron paulatinamente minado su prestigio. A lo cual, agregan Alvis, Alvis y Alvis (2019), que el liderazgo es la manera específica de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo para conducirlas hacia determinados objetivos, disponiendo para ello de las herramientas establecidas por las relaciones humanas.

Asimismo, según Fernández y Quintero (2017), el liderazgo se caracteriza por mantener relaciones positivas

con los grupos de trabajo, influyendo positivamente en el desempeño del empleado con éxitos en los objetivos organizacionales, generando confianza y cooperación en las personas que los rodean. A lo cual, agregan Correa, Rodríguez y Pantoja (2018), el liderazgo se considera como una relación de influencia que se da entre el líder y sus seguidores, mediante la cual ambas partes buscan el logro de cambios y propósitos compartidos.

Ahora bien, el liderazgo ético gerencial implica la aplicación de principios morales y valores en la toma de decisiones en la gestión de equipos en un entorno empresarial. Este enfoque impulsa los líderes a actuar de manera justa, honesta además de responsable, buscando siempre el beneficio de la organización y de sus colaboradores. Al incorporar la ética en su liderazgo, los gerentes no solo logran resultados efectivos, sino que también fomentan un clima laboral basado en la confianza, la integridad y el respeto mutuo. En resumen, el liderazgo ético gerencial se caracteriza por su capacidad de inspirar y guiar a otros de manera moralmente sólida y ejemplar.

Responsabilidad social y gerente educativo

Se encuentran enmarcadas en la gerencia educativa, la naturaleza de enseñanza y aprendizaje. Las garantías legales como la LOE y el Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente, apoyan al docente en su función si como al gerente en su desempeño ético profesional. La responsabilidad social que debe tener el gerente educativo y coordinador de una institución siempre es apoyar al docente evitando el abuso hacia a los mismo manteniendo siempre el respeto y empatía con el personal a su cargo.

Para Chumaceiro et al. (2020), la Responsabilidad Social ha adquirido un lugar significativo en la sociedad y la universidad, como institución educativa, debe dar prioridad a la responsabilidad social como bien común. La Responsabilidad social, se define como la obligación de actuar de acuerdo con ciertos estándares éticos. Tiene aspectos individuales y colectivos que influyen en la sociedad sobre lo que se debe y se puede hacer en términos de comportamiento. Las responsabilidades de un individuo se limitan a sus propias acciones, pero la responsabilidad universitaria abarca todas sus actividades.

En el ámbito de la gestión pública, según Villasmil-Molero, et al. (2018), la seguridad o responsabilidad social óptima, el aumento de la calidad de vida y el desarrollo pleno del ser humano, constituyen una serie de obligaciones que el Estado debe cumplir y gestionar el empleo de los recursos públicos dirigidos a la consecución, coordinación armonizando los planes y programas, de conformidad con el proyecto nacional.

En relación con esto, la Responsabilidad Social hace referencia al compromiso social de la institución como

entidad o empresa. Dicho compromiso ofrece un marco de orientación ética, así como un modelo de gestión para manejar de modo eficiente y eficaz los efectos de su actuación en la sociedad. Esta responsabilidad constituye un modo de lograr el cambio social, Correa (2018). La responsabilidad se define como una forma ética de actuación que posee principios que se rige por reglas morales que regulan el comportamiento del individuo así como las relaciones sociales.

Según Ayuda en Acción (2018, p.4), la responsabilidad es el valor que permite comprometerse con personas y con causas, intentar actuar de forma coherente con el pensamiento propio para cumplir las obligaciones establecidas para tomar decisiones coherentes.

Por su parte, la ética para Barroso (2020), citado por Seijo y Torres (2023) expone que la Ética se refiere a cómo una organización integra el conjunto de valores (honestidad, respeto, justicia y otros) en sus propias políticas, prácticas en la toma de decisión en todos los ámbitos de la empresa. Ya que, en las investigaciones, la ética es algo más que asegurar el respeto a la persona con una consideración reflejada en el acápite de diseño metodológico, tratado muchas veces superficialmente.

La Responsabilidad Social Educativa emerge como un concepto dinámico y transformador en el ámbito educativo contemporáneo. En su esencia, representa un compromiso activo además de consciente por parte de las instituciones educativas, docentes, estudiantes así como otros actores relevantes, orientado a contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad en su conjunto. Sin embargo, su significado trasciende la mera definición de palabras, adentrándose en un terreno fértil de valores, principios y prácticas que buscan transformar la educación en una fuerza catalizadora de cambio social.

Efectivamente, el avance de las instituciones educativas depende en gran modo de los equipos directivos en el ejercicio mismo de su liderazgo en la función gerencial de la organización, dinamización, apoyo, motivación y transformación de los procesos, así como de las estrategias institucionales. Barber y Mourshed, (2008), y los informes de OECD (2008, 2016), incluyen el liderazgo educativo como el segundo factor relevante en el logro de aprendizaje a partir de la acción docente. Esto se debe a que los directivos que ejercen liderazgo tienen la capacidad de influir en el desarrollo y bienestar de su equipo de profesores, por ende, en el rendimiento de los estudiantes.

En este sentido, los directivos escolares son considerados en sus roles como gerentes, administradores, consejeros, es decir, se caracterizan por ejercer diferentes responsabilidades con un liderazgo asociado a las presiones en el desempeño de sus funciones. Por otro lado, hay un vínculo explícito entre la calidad y el éxito de una escuela en relación con el líder, (Sun y Leithwood, 2014).

En fin, estos aspectos están relacionados con la gestión educativa y la dinámica de enseñanza - aprendizaje. Se refieren a las normativas legales que respaldan tanto al docente en su labor como al gerente en su actuación con ética profesional. La responsabilidad fundamental del director y coordinador de una institución educativa es respaldar al personal docente, evitando cualquier forma de abuso manteniendo un ambiente de respeto y empatía en todo momento.

Por lo tanto, el gerente educativo desempeña una labor crucial en la creación de un entorno de aprendizaje efectivo basado en la promoción de una cultura institucional que valore la ética y la responsabilidad social. Su capacidad de liderar, inspirar, tomar decisiones informadas no solo impacta en la calidad educativa, sino que también contribuye al desarrollo integral de los estudiantes para el fortalecimiento de la comunidad. Así, se puede proponer que un gerente educativo está comprometido con ser un agente de cambio, enseñar a escuchar, ser capaz de transformar desafíos en oportunidades, para lograr guiar a su institución hacia un futuro más innovador, prometedor y sostenible.

En sí, el gerente educativo, al asumir un rol de liderazgo ético, se convierte en un agente de cambio social. Su compromiso con la responsabilidad social institucional trasciende los muros de la escuela, impactando positivamente en la comunidad. Al fomentar valores como la solidaridad, la justicia y el respeto por el medio ambiente, los gerentes educativos contribuyen a formar ciudadanos críticos que están comprometidos con el bienestar común.

Por lo tanto, la responsabilidad social institucional es un proceso continuo que requiere la colaboración de todos los miembros de la comunidad educativa. El gerente educativo, como líder, juega un papel fundamental en la creación de alianzas estratégicas con otras instituciones y organizaciones de la comunidad. Este enfoque permite abordar de manera más efectiva los desafíos sociales para promover el desarrollo sostenible.

Metodología

El enfoque gerencial utilizado para analizar los elementos presentes en la gestión educativa en Venezuela se basa en las normativas legales que respaldan esta teoría, adaptándose a las particularidades de los objetos de estudio que son relevantes y actuales. Según Ander-Egg (2014), una investigación descriptiva es aquella que busca describir de manera detallada y precisa un fenómeno, situación o grupo de individuos. Su objetivo principal es presentar los hechos tal como son, sin buscar establecer relaciones de causa y efecto. La investigación descriptiva es una herramienta en el campo de la investigación, ya que permite conocer y comprender mejor la realidad que circundante.

Como se ha observado, su objetivo principal es describir de manera detallada y precisa un fenómeno, situación o grupo de individuos.

Este modelo de investigación es fundamental en la investigación científica, ya que proporciona una base sólida para comprender fenómenos complejos. Al describir de manera precisa y detallada la realidad, esta investigación es descriptiva ya sienta las bases para futuras investigaciones más profundas y analíticas.

Seguido tenemos a Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014), donde expresa que la una investigación documental o bibliográfica es aquella que se basa en la recopilación, análisis e interpretación de información existente en diversas fuentes documentales, como libros, artículos científicos, informes, tesis, entre otros. El objetivo principal de este tipo de investigación es construir un marco teórico sólido sobre un tema específico, a partir de lo que ya se ha investigado y publicado al respecto.

Por ello, la investigación documental o bibliográfica es una herramienta fundamental para el desarrollo del conocimiento científico. A través del análisis de fuentes documentales, que permite construir un marco teórico sólido, contextualizar problemas de investigación generando nuevas preguntas de investigación. Esta investigación se fundamenta en una investigación descriptiva, documental bibliográfica, ya que lo que se busca es evaluar la calidad del documento, construir el conocimiento coherente y proporcionar las bases sólidas para futuras investigaciones.

Reflexiones

Un liderazgo educativo ético es el pilar fundamental para construir instituciones educativas sólidas y confiables. Cuando los líderes educativos actúan con transparencia e integridad, generan un ambiente de confianza que beneficia a toda la comunidad educativa. Al comprender las necesidades específicas de cada institución, los líderes pueden tomar decisiones informadas que promueven la mejora continua para lograr la calidad educativa. Además, un liderazgo ético tiene un impacto positivo en la reputación, así como el desempeño financiero de las instituciones.

Por otro lado, se pretende conseguir, mediante las políticas de gestión de riesgo y evaluación sistemática que se deben aplicar e implementar una estrategia que proyecte el mayor avance de las instituciones, teniendo en cuenta la creación de normas éticas con respeto hacia a sus empleados, la responsabilidad en los riesgos que derivan del ejercicio de sus actividades redimensionadas hacia valores compartidos, promoviendo siempre la convivencia sana entre el personal de dichas instituciones.

En consideración la ética en el liderazgo educativo es un factor determinante para elevar la calidad de la educación. Al priorizar el bienestar de los estudiantes, docentes y personal administrativo, los líderes educativos crean un entorno propicio para el aprendizaje con un desarrollo integral. La capacidad de resolver problemas de manera efectiva buscando soluciones innovadoras es una característica esencial de los líderes educativos éticos, quienes contribuyen a mejorar la calidad de la educación en sus instituciones.

En cuanto a un líder efectivo debe cultivar la empatía para comprender las necesidades y desafíos de sus colaboradores. Al responder de manera adecuada a cada situación, demostrando valores como respeto, responsabilidad, entre otros. Para crear un ambiente de trabajo positivo además de productivo. Asimismo, el uso de las inteligencias múltiples permite al líder abordar los problemas de manera más integral para encontrar soluciones innovadoras. Las relaciones interpersonales se fortalecen a través de la comunicación abierta, la confianza mutua ya que debe fomentar el sentido de pertenencia.

Es fundamental destacar que la responsabilidad social de la educación, permite un enfoque novedoso que sin duda marca pauta en el ámbito educativo, más en niveles iniciales como lo es la educación en general. Esta logra establecer categorías de análisis de gran interés en la práctica docente, donde confluyen actores clave que constituyen una triada fundamental en estos procesos: Estado, Familia e Institución; cada uno desde sus espacios contribuye a la calidad de la enseñanza. El Estado, como ente garante de la educación en los países, deberá trabajar por mayores incentivos para el desarrollo de la actividad educativa, para comenzar a valorar reconociendo la actividad docente como verdadero motor del desarrollo de las naciones.

Finalmente, el liderazgo ético del gerente educativo es el faro que guía a la institución hacia un futuro más justo y equitativo promoviendo valores como la integridad, la transparencia, la responsabilidad social, mas otros valores positivos para lograr cambios significativos. Los líderes educativos inspiran a toda la comunidad educativa a comprometerse con el bienestar de la sociedad.

La responsabilidad social institucional se convierte así en una extensión natural del liderazgo ético, donde la escuela se posiciona como un agente de cambio positivo en la comunidad. Los líderes educativos deben estar actualizados en las tendencias que se plantea la educación, así como en los principios de la ética y la responsabilidad social. Al invertir en su propia formación, pueden crear inspiración en sus equipos para garantizar que la institución educativa siga siendo relevante a través del tiempo.

Referencias Bibliográficas

- Alvis, R., Alvis, C. R., y Alvis, L. (2019). Liderazgo político protagónico de la mujer en procesos comunitarios el Cesar, Colombia. *Revista Opción*, 35(89-2), 1235-1265.
- Ander-Egg, E. (2014). Introducción a las técnicas de investigación social. *Humanitas*. Capítulo 3: La investigación documental.
- Ayuda en Acción. (2018). ¿Cuáles son los valores del ser humano? <https://ayudaenaccion.org/blog/solidaridad/valores-ser-humano/>
- Barber y Mourshed, (2008) y los informes de OECD (2008, 2016) que incluyen el liderazgo educativo como el segundo factor relevante en el logro de aprendizaje a partir de la acción docente.
- Bioetica - Idk - Ética: Según el autor (Barroso, 2020) "Ética es la ciencia ...
- Chumaceiro, AC, Hernández, JJ, Ravina, R. y Reyes, IV (2020). La Responsabilidad Social Universitaria en la Gestión de la Felicidad Organizacional. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25 (E-2), 427-440.
- Correa, J. S., Rodríguez, M. D. P., y Pantoja, M. A. (2018). Liderazgo ético en las organizaciones: Una revisión de la literatura. *AD-minister*, (32). 57-82. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.32.3>
- Fernández, M. C., y Quintero, N. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(77), 56-74.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (10.ª ed.). McGraw-Hill.
- Munzone, T., Huedo, C., Muñoz, B. y Morales-Sánchez, R. (2022). Comparación entre los beneficios organizacionales del liderazgo transformacional y del liderazgo ético. En Rafael Cejudo Córdoba, et. al. *Un nuevo pacto empresa-sociedad: economía social y ética*. Dykinson.
- Paz, A., Núñez, M. G., García, J., y Salom, J. (2016). Rol del liderazgo ético en organizaciones académicas. *Revista Opción*, 32(E-12), 148-168.
- Posner, B. Z. y Kouzes, J. M. (2018). El desCórdoba, R. C., Ramírez, L. J. C., Gómez, P. F., Vilchez, M. L., Gutiérrez, P. R. y Cañizares, S. S. (2022). Un nuevo pacto empresa-sociedad. *Economía social y ética*. Dykinson, S.L.

<https://doi.org/10.2307/j.ctv2s0jc67> George, B., Sims, P. McLean, A. y Mayer, D (2019) Descubre tu auténtico liderazgo en Harvard Business Review (2019). El auténtico liderazgo (Capítulo I). Reverte-Managementafío del liderazgo: Cómo hacer realidad cosas extraordinarias en una orga- nización. (6ª ed.). Reverte-Management

Santiago-Torner, Carlos y Muriel Morales, Nury Milena (2023). Liderazgo ético, motivación intrínseca y comportamiento creativo en el sector eléctrico colombiano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1648-1666. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.16>

Sun, Jinping y Leithwood, Kenneth. (2014). Efectos del liderazgo escolar transformacional en el rendimiento de los estudiantes. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(4), 41-70. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/551/55131688003.pdf>

Villasmil, M., Alvarado, L., y Socorro, C. (2019). Responsabilidad por ilícitos y sanciones en el código orgánico tributario venezolano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(2), 270-284. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31493>

Villasmil-Molero, M., Alvarado-Peña, L., Socorro-González, C., y Gamboa-Caicedo, N. (2018). Contribuciones parafiscales: Factor determinante para la seguridad social. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIV (3). 21-35.



DIGITAL COMPETENCIES AND SOCIAL RELATIONSHIPS: KEYS TO THE MODERNIZATION OF PUBLIC ORGANIZATIONS IN THE 21ST CENTURY

ABSTRACT: Contemporary society is immersed in a world of transformations resulting from technological advancements and industrial revolutions. These events have also impacted the actors within organizations, whether social or business-oriented, public or private, who must adapt to the volatile scenarios presented by the knowledge society, even affecting their interpersonal relationships. Consequently, this research was conducted to propose a conceptual model that presents the binomial of digital competencies and social relations as key elements for public sector organizations in the 21st century. Employing a qualitative approach, under the interpretive paradigm, this study engaged ninety-three (93) collaborators from various Venezuelan state-owned enterprises in the latter half of 2023. A semi-structured questionnaire was administered to these participants to understand how the binomial formed by digital competencies and social relations has influenced workers' performance in Venezuelan public organizations. The findings indicate that the possession of digital competencies entails new forms of development for workers across their diverse labor and social groups, influencing their social relations and contributing to positive performance within the public organization. Actors working in Venezuelan public organizations must consider the acquisition of digital competencies to effectively operate and coexist within an increasingly expansive ecosystem.

KEYWORDS: IT Management, Organization of Production, Technological Change, Diffusion Processes.

COMPETÊNCIAS DIGITAIS E RELAÇÕES SOCIAIS: CHAVES PARA A MODERNIZAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS NO SÉCULO XXI

RESUMO: A sociedade contemporânea está imersa em um mundo de transformações decorrentes dos avanços tecnológicos e das revoluções industriais. Esses eventos também impactaram os atores dentro das organizações, sejam elas sociais ou empresariais, públicas ou privadas, que precisam se adaptar aos cenários voláteis apresentados pela sociedade do conhecimento, afetando até mesmo suas relações interpessoais. Consequentemente, esta pesquisa foi conduzida para propor um modelo conceitual que apresenta o binômio competências digitais e relações sociais como elementos-chave para as organizações do setor público no século XXI. Com uma abordagem qualitativa, dentro do paradigma interpretativo, este estudo envolveu noventa e três (93) colaboradores de diversas empresas estatais venezuelanas na segunda metade de 2023. Um questionário semiestruturado foi aplicado a esses participantes para entender como o binômio formado por competências digitais e relações sociais influenciou o desempenho dos trabalhadores nas organizações públicas venezuelanas. Os resultados indicam que a posse de competências digitais implica novas formas de desenvolvimento para os trabalhadores em seus diversos grupos laborais e sociais, influenciando suas relações sociais e contribuindo para um desempenho positivo dentro da organização pública. Os atores que trabalham nas organizações públicas venezuelanas devem considerar a aquisição de competências digitais para operar e coexistir eficazmente dentro de um ecossistema cada vez mais amplo.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de TI, Organização da Produção, Mudança Tecnológica, Processos de Difusão.

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES ET RELATIONS SOCIALES : CLÉS DE LA MODERNISATION DES ORGANISATIONS PUBLIQUES AU XXI^e SIÈCLE

RÉSUMÉ : La société contemporaine est plongée dans un monde de transformations résultant des avancées technologiques et des révolutions industrielles. Ces événements ont également eu un impact sur les acteurs des organisations, qu'elles soient sociales ou commerciales, publiques ou privées, qui doivent s'adapter aux scénarios volatils de la société de la connaissance, affectant même leurs relations interpersonnelles. En conséquence, cette recherche a été menée afin de proposer un modèle conceptuel présentant le binôme des compétences numériques et des relations sociales comme des éléments clés pour les organisations du secteur public au XXI^e siècle. Adoptant une approche qualitative, sous le paradigme interprétatif, cette étude a mobilisé quatre-vingt-treize (93) collaborateurs de diverses entreprises publiques vénézuéliennes au cours du second semestre de 2023. Un questionnaire semi-structuré a été administré à ces participants afin de comprendre comment le binôme formé par les compétences numériques et les relations sociales a influencé la performance des travailleurs dans les organisations publiques vénézuéliennes. Les résultats indiquent que la maîtrise des compétences numériques entraîne de nouvelles formes de développement pour les travailleurs au sein de leurs différents groupes professionnels et sociaux, influençant leurs relations sociales et contribuant à une performance positive au sein de l'organisation publique. Les acteurs des organisations publiques vénézuéliennes doivent envisager l'acquisition de compétences numériques afin de fonctionner efficacement et de coexister dans un écosystème de plus en plus vaste.

MOTS-CLÉ: Gestion des TI, Organisation de la Production, Changement Technologique, Processus de Diffusion.

Competencias digitales y relaciones sociales: Claves para la modernización de las organizaciones públicas en el siglo XXI

Franklin Sandoval

Profesor Asociado, Facultad de Ciencias, Escuela de Computación. Doctor en Ciencias de la Computación. Filiación institucional: Universidad Central de Venezuela. **Correo Electrónico:** franklin.sandoval@ucv.ve, franklin99.sandoval@gmail.com **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-8739-7722>

Juan Javier Sarell Galarraga

Profesor Agregado, Facultad de Ciencias, Escuela de Computación. Doctor en Gerencia y Doctor en Educación. Filiación institucional: Universidad Central de Venezuela. **Correo Electrónico:** jsarell@gmail.com, juan.sarell@ucv.ve **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-5685-0165>

RESUMEN: La sociedad actual está inmersa en un mundo de transformaciones producto del avance de las tecnologías y las revoluciones industriales. Estos sucesos también han afectado a los actores de las organizaciones, sociales o empresariales, públicas o privadas, quienes se deben acoplar a los escenarios volátiles que ofrece la sociedad del conocimiento, afectando inclusive a las relaciones que conllevan entre sí. Por tanto, se realizó esta investigación cuyo propósito fue proponer un modelo conceptual que presentara al binomio competencias digitales-relaciones sociales como elementos claves de las organizaciones del sector público en el siglo XXI, con un enfoque cualitativo, bajo el paradigma interpretativo, se presenta esta investigación donde fueron abordados noventa y tres (93) colaboradores de distintas empresas del Estado venezolano en el último semestre de 2023, a quienes se le aplicó un cuestionario semiestructurado con la finalidad de conocer cómo el binomio formado por las competencias digitales y las relaciones sociales han influido sobre el desenvolvimiento de los trabajadores de las organizaciones públicas venezolanas. Se determina que la posesión de las competencias digitales supone nuevas formas de desenvolvimiento de los trabajadores, en sus distintos grupos de fuerza laboral y social, influyendo en las relaciones sociales de estos y en el rendimiento positivo en la organización pública. Los actores que laboran en las organizaciones públicas venezolanas deben contemplar la adquisición de competencias digitales a fin de poder trabajar y convivir en un ecosistema cada vez mayor.

PALABRAS CLAVE: Gestión de la tecnología de la información, Organización de la producción, Cambio tecnológico, Difusión.

Introducción

En las Ciencias Humanas, es válido investigar sobre el comportamiento de los individuos, profundizando en sus causas y consecuencias, a fin de determinar aquellos elementos que inciden sobre el hombre. Como parte de la revolución social y tecnológica de nuestros tiempos, el abordaje investigativo sobre el desarrollo y avance de la tecnología tiene especial interés en el estudio del comportamiento de los individuos de nuestra sociedad. La orientación de la presente investigación apunta a responder una práctica investigativa, en el contexto ideológico y tecnológico que enmarca la presencia de la digitalización de los procesos en las organizaciones públicas.

Tomando como base esta reflexión, el presente estudio trata de exponer la influencia que pueden tener las competencias digitales y las relaciones sociales entre los trabajadores del sector público venezolano, en el rendimiento de estos en este tipo de organizaciones. Cuando se trata el tema de esta clase de competencias, es necesario abordarlo desde sus aristas complementarias: el desarrollo de habilidades y el avance de la tecnología, producto de las últimas revoluciones industriales. Sobre este punto, es importante recordar a Van Dijk (2008), quien mencionaba que las capacidades digitales se adquieren de manera progresiva, declarando que existían distintas formas de adquirir estas habilidades, incidiendo en las informativas, las comunicacionales y las operacionales.

Entonces es fundamental para una organización que el conjunto de trabajadores de aquí en adelante llamados actores, porque son quienes ejecutan las acciones para el sostenimiento y desenvolvimiento de los procesos en las empresas públicas o privadas sean tomados en cuenta en cualquier eje de problematización que implique el manejo de recursos en la misma, dado que son ellos quienes determinan el tiempo de vida de la entidad en la sociedad. A propósito de ello, es conveniente citar a Barney (1994) quien, en su exposición sobre los recursos de una compañía, los clasifica bajo tres espacios: los recursos físicos (que comprende el acceso de los materiales, la infraestructura, la tecnología y a la localización geográfica), el capital humano (donde se encuentra justamente los actores de la institución, sus relaciones interpersonales y la visión de sus actores) y los recursos propiamente dichos (que abarca a los procesos y la estructura administrativa).

Considerando estas ideas, se presenta esta una investigación que envuelve a las ideas de recursos expuesta por Barney (1994), destacando a la interrelación de estos, sobre todo en la utilización de elementos tecnológicos, tales como la computación, pudiera desencadenar una brecha digital entre los miembros de una comunidad, en el presente caso, de una organización pública. En la era del conocimiento, desarrollada no solo en el hemisferio occidental sino alrededor del mundo, gracias a la globalización, el uso de estas herramientas pudiera considerarse un factor de desarrollo o involución de los actores del sector público, según el análisis que se pueda plantear en la entidad.

Así, en la era del conocimiento y la información, las organizaciones empresariales se enfrentan a nuevos retos y desafíos que implican la adopción de modelos de comportamiento, cuya velocidad de respuesta debe estar acorde al cambio vertiginoso de las tecnologías. En el marco de una nueva sociedad, las organizaciones están bajo la influencia de la aplicación de nuevas tendencias en el manejo de información sobre la inteligencia y el establecimiento de relaciones en su entorno, sea ésta pública o privada. Por ello, se hace necesario ofrecer reflexiones de

cómo las competencias digitales del trabajador de empresas puedan manejar la concentración de información que conlleva la sociedad del conocimiento y la rapidez de la transmisión de esta, mediante el uso de las distintas plataformas de redes sociales que existen hoy en día, además de explicar cómo estas influyen de manera general en las relaciones sociales actuales.

Uno de estos elementos que centra la perspectiva de esta investigación, es la transformación de las relaciones sociales en la presente era. Giraldo (2011) ya mencionaba cómo estas han evolucionado a partir del avance de las herramientas tecnológicas de información y comunicación (TIC). Sobre este tema, este autor había hecho un estudio previo donde citaba que las tecnologías de información tienen participación en las características de un líder organizacional y en su manera de comunicarse (Sarell, 2013).

No obstante, es imperioso citar también a Ramió (1999:7), cuando en su acercamiento a la definición de las organizaciones, propone que estas representan un “grupo de personas asociadas para el logro de un fin común, quienes establecen relaciones formalizadas legitimadas por el sistema social externo”. Es en este grupo de relaciones donde entra en juego la presencia de las relaciones sociales en la instituciones, como un elemento de continuidad en el tiempo, que influye en los actores organizacionales. Uno de los argumentos que justifica esta investigación yace en que, ante los distintos cambios mundiales, las instituciones del sector público deben mostrarse coherentes y eficientes, además de integrar criterios de pertinencia, calidad y productividad a fin de desarrollar nuevas capacidades, esquemas y modelos para lograr una gestión exitosa.

Por lo tanto, se pretende contribuir con un enfoque teórico que puedan adaptar las entidades públicas a un desarrollo más acorde con las nuevas realidades contextuales (ideológica, política y económica) del siglo XXI. Se parte de que la generación de competencias digitales pudiera favorecer la construcción de una nueva visión ética y política de la responsabilidad social de los actores involucrados y la identificación sistemática del escenario donde las entidades del sector público interactúen y permitan una mejor comprensión de la realidad organizacional, lo cual se orienta hacia gestiones integrales y estratégicas (Levy, 1997).

Metodología

Esta investigación fue realizada bajo el paradigma interpretativo, en el enfoque cualitativo centrada en la recopilación de información principalmente a través de cuestionarios (encuestas) de carácter semiestructurado, aplicado a noventa y tres (93) personas que laboran en organizaciones públicas venezolanas diversas (ministe-

rios, instituciones públicas, universidades) en el último semestre de 2023. La información obtenida fue analizada de una manera subjetiva, impresionista e incluso diagnóstica, destacando aquella relacionada con las competencias digitales y las relaciones sociales, centradas en los actores que laboran en instituciones del sector público. Para el análisis de esta información, el investigador se apoyó en la aplicación tecnológica Atlas.ti (versión 9). Los resultados obtenidos ayudaron a comprender mejor los fenómenos y realidades sociales mediante entrevistas aplicadas sobre una realidad construida, múltiple y contextual.

DESARROLLO

Competencias Digitales

Al inicio de esta investigación, era necesario abordar lo que representan las competencias laborales o profesionales. Se afirma que una competencia es algo más que la suma de conocimientos, habilidades motivos y otras condiciones personales internas (Spencer y Spencer, 1993). Para quien trate el tema de competencias, se debe dotar de definiciones rigurosas, si se quiere evitar que los resultados no se vayan abandonando progresivamente “cuando su necesidad no es discutible” (Le Boterf, 2001:42). Previamente, McLagan (1997) había precisado que los investigadores deben ser conscientes sobre las diferencias que comprende su significado, además de discernir sobre las ventajas e inconvenientes en cada aproximación conceptual. De acuerdo con Malvezzi (2002), existen por lo menos cuatro aproximaciones teóricas sobre las competencias.

- La explicación clásica: basada en habilidades donde las competencias se entienden como recursos personales relacionados al desempeño.
- La aproximación etnometodológica: las competencias son entendidas como estructuras formadas por los recursos personales, donde la estructura es la causa del desempeño.
- La teoría de las estructuras sociales: las competencias consisten en estructuras formadas por condiciones concretas del individuo y del entorno.
- La perspectiva socio-histórica: plantea una valoración del proceso dialéctico- histórico donde se señala que las condiciones de un momento determinado constituyen las competencias para el momento siguiente.

Las competencias pueden consistir en motivos, rasgos, conceptos de uno mismo, actitudes o valores, contenido de conocimientos, o capacidades cognoscitivas o de conducta: cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable. Para Tejada (2003), se trata de

un complejo de comportamientos que se desarrollan en un entorno específico y que tienen como fin el logro de un resultado eficiente y eficaz. Así, cuando se ingresa en el estudio de las habilidades laborales, se descubre que este tema abordado por diversos autores (Sarell, 2013), donde generalmente involucra a tres grupos:

- Competencias básicas: aquellas que son las mínimas necesarias para la aplicación en el empleo, tales como escribir mensajes, leer comprensivamente, planteamiento de opiniones, entre otras.
- Competencias blandas: muchas de ellas relacionadas con la integración de los actores de una organización, tales como la comunicación, el liderazgo, la automotivación, el trabajo en equipo, entre otras.
- Competencias duras: son aquellas referidas exclusivamente a las características del comportamiento general del sujeto en el puesto de trabajo, vinculadas en algunos casos con aplicaciones tecnológicas; son conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que pueden poseer los profesionales de una organización, indiferentemente de su área funcional.

Profundizando más en este tema, esta idea se viene desarrollando en los últimos años desde la noción de un conocimiento procedimental, que abarca a varias disciplinas. Así, se puede definir como la capacidad del individuo para “saber hacer” y “realizar”. Una visión más clara es que se trata de “una manera fácil de distinguir entre ambos consiste en entender que el conocimiento declarativo se puede transmitir mediante una descripción hablada o escrita, mientras que el procedimental no” (Cela y Ayala, 2002; 377-378). Ahora bien, si se ingresa a la definición de las competencias digitales, distintos autores plantean varios enfoques en relación a su definición en el ámbito laboral, entre ellos González (2008), Marqués (2008) y Gallego et al. (2010). En los respectivos trabajos citados, se indica que las competencias digitales se refieren a disposiciones cognitivas que permiten efectuar acciones para el individuo se desempeñe en un ambiente mediado por la tecnología.

La competencia que corresponde al entramado donde se contribuye a la diseminación de la información es la llamada competencia digital (López et al., 2011). Desde esta perspectiva, es necesario considerar que la competencia digital representa una herramienta para interactuar en el universo, al permitirle al participante desarrollar “destrezas, hábitos, actitudes y conocimientos que le capacitan para estar, moverse, intervenir, actuar, aprender e interrelacionarse en el espacio electrónico” (López et al., 2011:166). Por tanto, la competencia digital implica el uso de las TIC apoyado en herramientas provenientes del auge de investigación y desarrollo.

En la actualidad, el Marco Europeo de Competencias Digitales (DIGCOMP) define la competencia digital como el uso crítico y seguro de las Tecnologías de la Sociedad de la Información para el trabajo, el ocio y la comunicación. Este marco integra conocimientos, habilidades, actitudes y estrategias necesarias para el uso efectivo de los medios digitales y las tecnologías de información y comunicación (Comisión Europea, 2006). Las competencias digitales son consideradas esenciales para la empleabilidad, la educación y la participación activa en la sociedad digital.

La presencia de las competencias digitales en las instituciones es tema de debate desde el surgimiento de la sociedad de la información y posterior sociedad del conocimiento. Ante esto, en la evaluación del contexto empresarial en cuanto a lo económico y a lo social, Drucker (1969) propuso la necesidad de crear una nueva "Sociedad de la Información" sustentada en tres pilares: las Tecnologías de Información, el conocimiento y la sociedad. En su propuesta se afirmaba la organización social (pública o privada) requiere de una rápida adaptación espacial y temporal a los cambios tecnológicos y organizativos –denominados "nueva economía", que se sustente en el conocimiento y con la aparición de las destrezas digitales.

En este orden de ideas, Drucker (2000) afirmaba que el enfoque tradicional de la dirección y control de las organizaciones debe estar dirigido hacia un estilo directivo acorde con el entorno de las relaciones humanas y laborales de la sociedad moderna. Esta filosofía influye en las empresas de hoy, las cuales han adoptado mayores competencias digitales y habilidades para producir resultados más rápidos y generar nuevos productos al mercado.

La competencia digital nace abriendo un abanico de posibilidades de desarrollo al empezar la evolución de elementos en materia tecnológica a una velocidad vertiginosa (Rubio, 2000). Esto se acentúa cuando las comunicaciones globalizan los mercados, haciendo necesaria la incorpo-

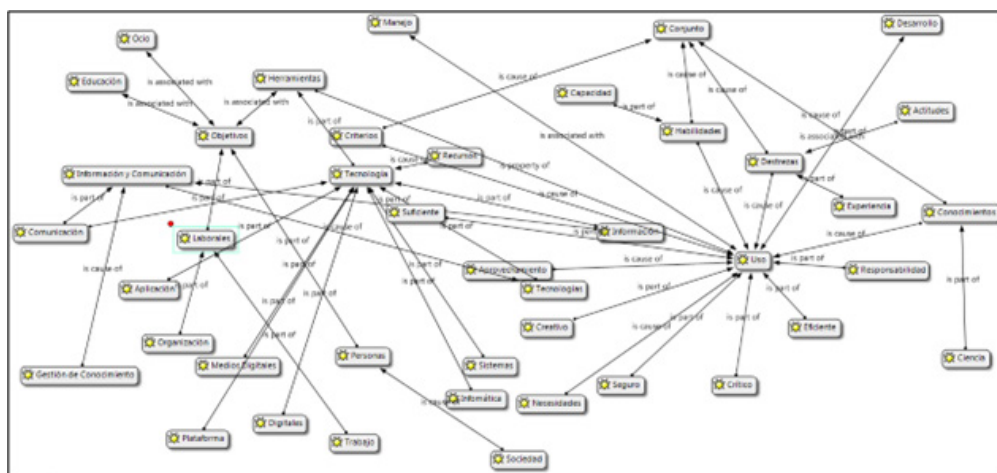
ración de trabajadores especializados que tengan conocimientos adecuados para trabajar con las herramientas que va desarrollando la industria tecnológica, subrayando su evolución en este siglo XXI.

Otra visión de esta clase de competencias es aquella donde se refieren al dominio de herramientas tecnológicas y a las habilidades asociadas con el uso de la computación, incluyen la posibilidad de seleccionar e incorporar los cambios y los nuevos desarrollos tecnológicos (Januszewski y Molenda, 2008). Esta clase de competencia "se sustenta en las competencias básicas en materia de TIC (...) para obtener, evaluar, almacenar, producir e intercambiar información, y comunicarse y participar en redes de colaboración a través de Internet" (Comisión Europea, 2006:15).

En consecuencia, las competencias digitales de un individuo pueden ayudarle a desenvolverse de mejor manera con la tecnología en aquellas áreas de exploración de conocimientos. Seguidamente, García et al., (2007), señalan que la aplicación de competencias en el uso de internet implica dos dimensiones: una técnica y otra social. La primera, posibilita la creación y gestión de ambientes comunicacionales, que facilitan el acceso del estudiante a los materiales, el intercambio de opiniones y la realización compartida de tareas. La segunda, promueve la conformación de comunidades mediante la interacción dando lugar experiencias de comunicación abierta en las cuales es posible compartir el conocimiento.

Con referencia a todo lo citado con anterioridad, cuando se les preguntó a los informantes claves sobre su propia definición de competencia digital, muchas fueron los aportes dados. La diversidad de estas definiciones enriqueció la comprensión del concepto en el contexto específico de este estudio. Estos se pueden observar en la Figura 1 que se presenta a continuación. Analizar estas perspectivas permitió identificar la relevancia práctica que otorgan los actores clave a las habilidades digitales en su entorno laboral.

Figura 1. Categorías asociadas a las Competencias Digitales.



Fuente: Elaboración propia con ATLAS.ti (Versión 9).

Gracias, a la herramienta utilizada para el tratamiento de información recibida, se pudo determinar lo siguiente:

Es el conjunto de conocimientos, criterios, destrezas y habilidades para el uso creativo, crítico, suficiente y seguro de las herramientas tecnológicas con el fin de alcanzar objetivos laborales y personales, que permiten interactuar con la sociedad, aprovechando sus bondades en el área comunicación, el área educacional y el ocio.

Como se puede observar, se reconoce la aplicación de conocimiento envuelto en las herramientas tecnológicas. El actor organizacional tiene la potestad de decir cuál criterio aplicar para esas destrezas y esas habilidades, si lo hace para comunicación, para la educación, para el entretenimiento o para un quehacer laboral. Esta flexibilidad en la aplicación subraya la importancia de fomentar un desarrollo integral de estas competencias digitales en los individuos

Relaciones Sociales

Otra arista en el desarrollo de esta investigación corresponde a las relaciones sociales en los sitios de trabajos. Uno de los principales precursores fue Mayo (1933) quien puntualizó un estilo dinámico, enfocado en el movimiento de las relaciones humanas, proponiendo que las mismas juegan un papel importante en el desenvolvimiento de las personas en las organizaciones. Gracias a los estudios es Hawthorne se terminó descubriendo la importancia que tienen las relaciones sociales y la presencia de los grupos informales de trabajo, en las actitudes de los trabajadores.

Esta realidad es incorporada en el desarrollo de la personalidad (Gordon, 1972), quien presentó siete (7) rasgos que intervienen en los grupos de trabajo que se desarrollan en una organización, a saber:

- Ascendencia: personas verbalmente predominantes en los grupos.
- Cautela: personas que analizan cuidadosamente cualquier situación antes de la toma de decisiones.
- Originalidad: personas que gustan de enfrentarse al reto de pensar nuevas ideas.
- Relaciones personales: personas tolerantes, pacientes y comprensivas.
- Responsabilidad: personas perseverantes en quienes se puede confiar una tarea.

- Sociabilidad: personas que gustan del contacto con los grupos de trabajo.

- Vigor: personas que se destacan por la capacidad y el gusto por el trabajo.

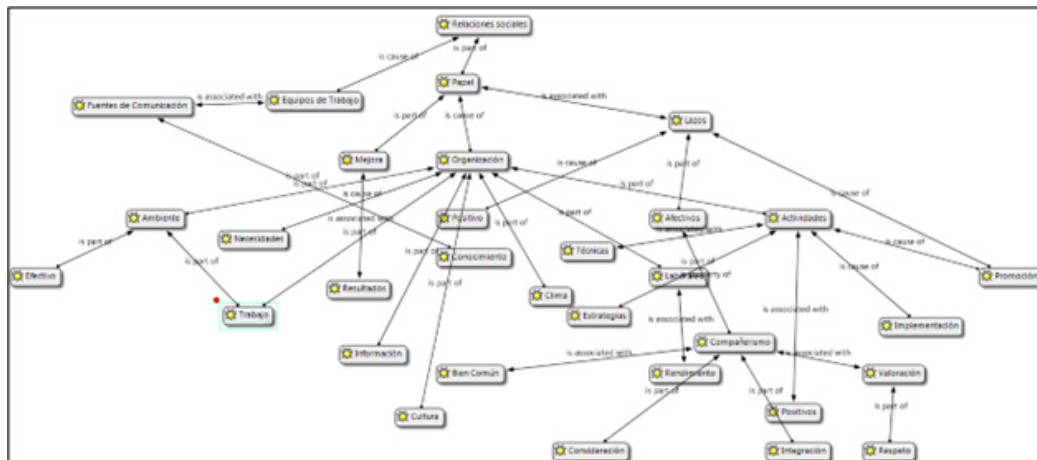
Es ahí donde la sociabilidad, la necesidad de contacto entre individuos para que estos no se sientan aislados, se entremezcla con las relaciones interpersonales, donde estos individuos buscan ser comprendidos en las empresas, públicas o privadas. Entonces parece más que justificado que el hombre y su sociabilidad se identifique con las distintas corrientes humanas y económicas. El hombre del siglo XXI trata en un socialismo postmoderno, basada en tendencias de la comunicación por redes sociales, con el soporte propio de las tecnologías (Ramírez, 2014). No se trata de colocarse en un laboratorio de prueba para verificar la autenticidad de esta idea en el estudio de las relaciones sociales, sino que se pudieran establecer y expresar entre los tejidos intersubjetivos de seres de carne y hueso en las estructuras organizacionales. En la actualidad, las relaciones sociales en el trabajo son fundamentales para construir equipos efectivos, fortalecer la confianza y promover un ambiente inclusivo y colaborativo (Robbins y Judge (2022). Por tanto, se conciben como interacciones dinámicas y multidimensionales que afectan directamente el desempeño y bienestar organizacional.

Así la racionalidad de las prácticas (políticas, económicas, culturales, entre otras) es donde se afincan los contenidos que caracterizan a una sociedad concreta. Para Lanz (2006), la médula de las relaciones sociales es donde se condensa la naturaleza de un modo de producir la vida en sociedad. Esta verdad alcanza a las redes sociales, cuya fuerza motora activa a los diversos actores que la conforman, impulsando estrategias y procesos para el mantenimiento de las organizaciones.

Colocarse en sintonía con las transformaciones sociales que vive el país, el continente y el planeta es tratar con las relaciones sociales de los individuos. Del lado del capitalismo, el modelo requiere que el modo de producción y las relaciones sociales de dominación que de allí se derivan, se reproduzcan como práctica cultural en la sociedad, tanto en el espacio público, como en el espacio privado. Esto ocurre, según lo señala Foucault (1996:32), porque las relaciones de dominación no sólo la ejerce el “dueño de los medios de producción”, sino que se reproducen como práctica cultural en el espacio de los dominados.

En el ámbito del socialismo, justo tiene aporte especial la interacción de las relaciones sociales entre los distintos niveles económicos de la sociedad y los distintos niveles jerárquicos de la organización. En cambio, en la visión de Laclau (2002) al opinar sobre el establecimiento de las relaciones sociales tiene impacto en lo político tiene un rol primariamente estructurante porque las relaciones

Figura 2. Categorías asociadas a las Relaciones Sociales.



Fuente: Elaboración propia con ATLAS.ti (Versión 9).

sociales son, en última instancia, de una articulación estratégica.

En la complejidad, las intuiciones se debaten en cómo subsistir en una sociedad donde lo complejo de las relaciones humanas y los cambios originados por la evolución tecnológica han afectado a los individuos. El escenario planteado solo representa una porción de la realidad donde los líderes deben destacarse para poder conducir a los seres humanos en las organizaciones. Con referencia a todo las relaciones sociales, cuando se le preguntó a los informantes clave sobre la importancia de estas en su organización, se obtuvo muchas respuestas. Estos se pueden observar en la Figura 2 que se presenta a continuación:

Gracias, a la herramienta de tratamiento de información Atlas.ti, versión 9, se pudo determinar lo siguiente:

Las relaciones sociales representan tiene un papel indispensable en la organización, ya que favorece lazos afectivos, creando un ambiente de trabajo acorde a las necesidades de la misma. Cuando se es considerado, la institución es valorada, el trabajo es efectivo y todo tiene a salir bien. Por tanto, se debe promover actividades de integración, implementar estrategias y técnicas que contribuyan a la generación de un ambiente de respeto y de compañerismo, a fin de lograr el bien común, manteniendo las fuentes de comunicación entre sus miembros.

En las competencias dinamizadoras, la comunicación es un punto indispensable para los gerentes y miembros de la misma (Sarell, 2019). En efecto, el factor fundamental dentro del liderazgo es el tema de comunicación, de establecer relaciones interpersonales en las estructuras organizativas. El actor de la organización debe saberse manejar, tener temas de conversación ya que las relaciones interpersonales y la comunicación son primordiales en el

ejercicio de su socialización, debe dar opiniones, dar soluciones a problemáticas que puedan existir dentro de la empresa y aporten para el mejoramiento de la misma. Esto se puede lograr con base en las relaciones sociales.

Ya a finales del siglo pasado, se presagiaba el impacto de las relaciones personales o interpersonales en la organización. Simon (1982:27-28) afirmaba que “en las futuras organizaciones de producción y procesamiento de datos se reducirá sustancialmente la importancia de algunos de los tipos de relaciones interpersonales”, no obstante serían de base para el desarrollo de las organizaciones que ofrecieran servicios a sus clientes. Completando esta idea, Kruger (2006) concluía que el constructo ‘Sociedad del Conocimiento’ resume las transformaciones sociales que se están produciendo en la sociedad moderna, ofrece una visión del futuro para guiar las acciones políticas y empresariales. De esta manera, en cualquier organización, las relaciones interpersonales son generadores de movimientos y procesos que vinculan a los actores. Por tanto, las relaciones humanas deben concebir investigaciones que articulan nuevas estrategias y manejos de procesos.

Organizaciones Públicas

Hablando del escenario donde se desarrolla esta investigación, es importante mencionar que Ramiro (1990) proponía que, en las organizaciones públicas, la mayoría de los procesos se explican por las relaciones dialécticas que mantienen sujetos con intereses y objetivos similares. Así, de los estudios de las relaciones humanas, en las organizaciones públicas presentan a la estructura informal como el exponente de la vida real de la organización, quedando la estructura formal como un artefacto con poco o nulo valor explicativo (Ramíó, 1990:444). Por tanto, es destacable que se presente este tipo de relaciones en las organizaciones públicas, generando una cultura organizativa.

Tal como lo menciona Linton (1983), la cultura no es más que la suma de comportamientos de los actores de una organización agregado a las relaciones sociales que se encuentran sujetas dentro de esos comportamientos. En una organización pública se puede identificar una cultura, lo cual no está lejos de la realidad. Para ello, Ramio (1999) afirma que la cultura organizativa se convierte en un instrumento que da sentido a actitudes y modelos de comportamiento con cierta autonomía respecto de los valores sociales de carácter general. En la actualidad, en la gestión pública se está enfrentando a una cultura organizativa de carácter neoempresarial, donde las administraciones locales se movilizan acorde al impulso que proponga esa cultura (Ramio, 2017). La citada cultura organizacional de la administración pública, cuando es poco cohesionada y transversal, tiende a desarrollar valores sin matices.

En estos valores neoempresariales, no existe el mestizaje cultural, sino una nueva cultura organizativa que barre los valores (positivos y negativos) poco articulados que existían previamente. Ramio (2017) expone que, en esta situación, los políticos se comportan como empresarios, los responsables administrativos como directivos o gerentes y el personal, aunque a menudo experimenta las dificultades del sistema, busca adaptarse e incrementar sus ingresos. Esta es una realidad que poco a poco está arrojando a las organizaciones públicas latinoamericanas: se trabaja con conjuntos de indicadores, fundamentalmente económicos; se manejan sistemas de información, cuadros de dirección integrales, etc. En apariencia y en sustancia, la administración pública puede perder de vista valores como la equidad, la igualdad, la ciudadanía, los impactos sociales, entre otros.

Ahora bien, si se agrega la mirada tecnológica en la organización pública, se puede encontrar con agendas de transformación digital, compaginadas con estrategias para el desarrollo de gestión del talento humano en los gobiernos, haciendo que estos estén estrechamente relacionados (Porrúa et al., 2021:15). Debe existir servidores y actores públicos que puedan implementar adecuadamente as nuevas tecnología, a fin de que pueda existir transformación digital en las instituciones públicas La conexión entre la agenda digital y la gestión del capital humano en las organizaciones públicas no es automática y requiere nuevas políticas y procesos de gestión del capital humano. Esto es sinónimo de que la transformación digital en las instituciones públicas alcanza tanto a la parte humana, en sus comportamientos, como a la parte digital, en sus procesos.

En la propuesta de Stiglitz y Greenwald (2016), las administraciones públicas deben ser un motor de innovación económico y social modificando con este objetivo sus políticas industriales, comerciales, educativas, macroeconómicas, de propiedad intelectual, entre otras. Con la visión neoempresarial, las organizaciones públicas pueden

alcanzar una escasa legitimidad social y caer en una implementación excesivamente maximalista, con muchas deficiencias técnicas. Complementa esta idea Ramio (2008), quien afirmaba que la administración pública ha vivido durante muchos años ignorando las amenazas del entorno gracias a unas posibilidades aparentemente inacabables de captación de recursos basadas en una posición de poder privilegiada respecto al resto de la sociedad.

En resumen, hay que tener en cuenta que la actividad del empleado de la empresa pública no tiene sólo una repercusión técnica. Para Porrúa et al. (2021), esta actividad también alcanza una repercusión social ya que cualquier cambio en la estructura organizativa puede incidir en los mecanismos psicosociales, la cultura organizativa y los sistemas de poder y sus fórmulas de interacción. Por lo tanto, es crucial considerar estas dinámicas sociales al implementar cualquier modificación en el entorno laboral público.

Binomio Competencias Digitales-Relaciones Sociales

En el individuo, la presencia de las competencias digitales y las relaciones pueden influir en su comportamiento, proveyendo información para la empresa pública o privada. Esta información fluye en la organización haciendo permeable a los distintos niveles organizacionales. La concentración de las capacidades distintivas de las instituciones públicas puede conducir a una cultura de mayor flexibilidad en estas organizaciones. Los procesos organizativos dependen mucho de las TIC para su desarrollo competitivo, tal como lo sugiere Malone (1997), quien afirma que su efecto en la administración pública es proporcional, tal como se muestra en la Figura 3, que se muestra a continuación:

Figura 2. Categorías asociadas a las Relaciones Sociales.



Fuente: Elaboración propia con ATLAS.ti (Versión 9).

Las competencias digitales han emergido como una variable determinante de los cambios del ambiente para la adaptación de las organizaciones. Ya Simon (1982) lo presagiaba: con la incorporación las computadoras a una empresa, se supone que estas proveerían más y mejor información. Los actores, con el tema de las tecnologías, se orientan a la práctica de buenas relaciones con sus com-

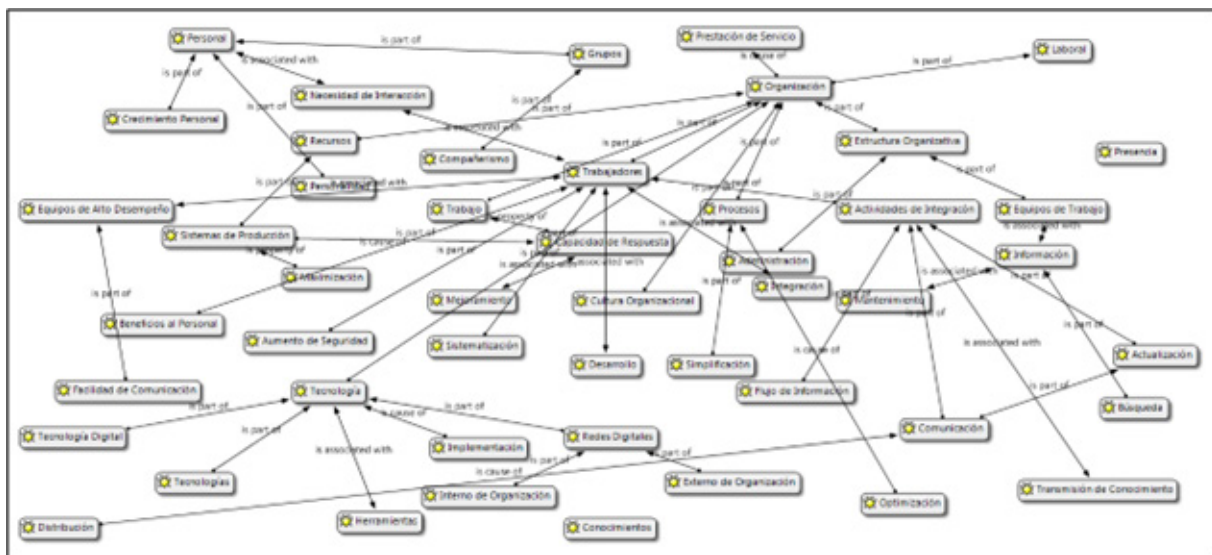
pañeros de trabajo o sus pares, o con las personas que dependan de ella, o sus subalternos (Sarell, 2013). Internacionalmente, este tema no es ajeno para la UNESCO (2018) que afirmaba que hay una alta incidencia en las formas de trabajo y en las estructuras del mercado laboral, gracias a los avances tecnológicos.

En materia de desarrollo de las competencias, se ha esperado por repercusiones graves debido a los cambios tecnológicos, afectando a la reorientación profesional y nivelación profesional en lo relativo a las competencias de los trabajadores. Para ello, UNESCO (2018) invita a las naciones a que desarrollen las competencias con miras a

anticipar la evolución de las necesidades en competencias digitales para el trabajo y la vida, y entre ellas a las organizaciones.

Cuando se le preguntó a los informantes clave sobre si consideraban que las competencias digitales influían sobre el desenvolvimiento de los trabajadores públicos, el 100% respondió contundentemente que sí. Posteriormente, se les pidió que justificaran su posición ante tal afirmación. Este consenso unánime subraya la percepción generalizada de la importancia de esta clase de habilidades en el contexto laboral público venezolano. La globalidad de sus respuestas puede ser apreciada en la Figura 4.

Figura 2. Categorías asociadas a las Relaciones Sociales.



Fuente: Elaboración propia con ATLAS.ti (Versión 9).

A partir de las ideas expuestas, se puede llegar a la siguiente afirmación que engloba todos los aportes dados por los informantes claves:

Sí influye en dos aspectos: en lo personal y en lo laboral.

- En lo personal: se obtiene una visión de la personalidad de los trabajadores y genera una integración que ayuda al área interpersonal
- En lo laboral, genera:
 - o Optimización de procesos: maximiza la capacidad de respuesta y el manejo de la calidad de servicio
 - o Actualización y mantenimiento del conocimiento de los trabajadores: mantiene un fluido intercambio de información entre los trabajadores.

de la misma organización y de otras instituciones, manejando la necesidad de interrelación entre los sujetos de la organización. Gracias a grupos e integración como los grupos de WhatsApp, permiten mantener informado al personal de las actividades institucionales, para coordinar lo relativo a beneficios del personal, para actividades de integración, equipos de alto desempeño, y crecimiento personal.

Basados en el conocimiento tecnológico, a través de las redes digitales, estamos al tanto de los avances y desaciertos que se puedan presentar en nuestro sitio de trabajo.

A partir de lo expresado por los informantes claves, queda claro que el binomio de competencias digitales y relaciones sociales tiene alto impacto en lo personal y en lo laboral de los actores de las organizaciones públicas,

proveyendo herramientas para el manejo de la información y el conocimiento. Así mismo, genera esquemas de integración entre los actores, cuya sinergia no solo optimiza la eficiencia individual y colectiva, sino que también fortalece el tejido social interno de las instituciones públicas.

Reflexiones Finales

El binomio conformado por las competencias digitales y las relaciones sociales tiene efecto en el actor de las organizaciones de la administración pública. Este destaca la importancia de reconocer que, en el mundo laboral actual, las personas no solo necesitan ser competentes en el uso de las tecnologías, sino también saber cómo relacionarse de manera efectiva con otros. La combinación de ambas habilidades es esencial para el éxito individual y organizacional, en donde los procesos componentes de este binomio tienen efecto entre sí y sobre el actor organizacional, generando una cultura de comportamientos similares entre los individuos. Los informantes claves consultados aseguran que se crean nuevas estructuras sociales con integrantes que tienen características similares en formas de pensamiento, instaurando grupos sociales en una estructura rígida como es la organización pública.

Desde la UNESCO se han generado estudios sobre el efecto que tiene los procesos de globalización y digitalización en distintos campos de la sociedad, tales como la educación, la economía, la ingeniería entre otros. Las investigaciones realizadas sugieren que el rendimiento de los trabajadores se ve altamente afectado por el desenvolvimiento de los trabajadores, siendo las relaciones sociales generadoras de estructuras sociales dentro de las organizaciones. Esto sitúa a las competencias digitales como un elemento clave que conecta y da forma a dichas estructuras sociales.

En el entorno organizacional, la posesión de las competencias digitales supone nuevas formas de desenvolvimiento de los trabajadores, en sus distintos grupos de fuerza laboral y social, influyendo en las relaciones sociales de estos y en el rendimiento positivo en la organización pública. Los actores que laboran en las organizaciones públicas venezolanas deben contemplar la adquisición de competencias digitales a fin de poder trabajar y convivir en un ecosistema cada vez mayor.

Como respuesta del modelo conceptual esperado para esta investigación, a partir de los informantes consultados, se obtuvo lo siguiente:

- las competencias digitales son un conjunto de conocimientos, criterios, destrezas y habilidades para el uso creativo, crítico, suficiente y seguro de las herramientas tecnológicas con el fin de alcanzar objetivos laborales y personales, que permiten interactuar con la sociedad,

aprovechando sus bondades en el área comunicación, el área educacional y el ocio.

- Las relaciones sociales tienen un papel indispensable en la organización, ya que favorecen lazos afectivos, creando un ambiente de trabajo acorde a las necesidades de la organización.

- El binomio tiene efecto en lo personal y en lo laboral: en lo personal se obtiene una visión de la personalidad de los trabajadores y genera una integración que ayuda al área interpersonal, en tanto que en lo laboral genera optimización de procesos y actualización del conocimiento de los actores organizacionales.

- Los trabajadores deben combinar habilidades técnicas y sociales para adaptarse a los cambios constantes del entorno laboral, creando una necesidad de una fuerza laboral híbrida.

- Las organizaciones deben fomentar una cultura que valore tanto las relaciones interpersonales como la innovación tecnológica, se deben invertir en programas de capacitación que desarrollen tanto las competencias digitales como las habilidades sociales de sus empleados.

El impacto social generado por este binomio en caja un movimiento donde los actores gustan aprender nuevas formas de transformación y nuevas habilidades que les permitan desarrollar habilidades para mejorar el desempeño, además de tener sentido de pertenencia a la estructura administrativa pública. Adicionalmente, los actores de la administración pública consultados están de acuerdo con estas aseveraciones, incluyendo ideas adicionales, no expuestas en esta investigación, sobre el surgimiento de líderes en las organizaciones. La presencia de las competencias digitales se ha introducido al proceso de formación de los actores de las instituciones públicas en elementos como las relaciones sociales, gracias a la asociación y colaboración por medio de comunidades.

Para finalizar, en el marco de los Estudios de la Organización y la Administración Pública en el marco de una nueva sociedad, el binomio de competencias digitales y relaciones sociales están presentes en la Sociedad del Conocimiento actual, afectando más allá del rendimiento de los actores que laboran en las organizaciones públicas venezolanas, creando redes sociales que se convierten en comunidades de personas donde se comparte y se construye información pertinente. El binomio integra a los individuos en grupos que poseen las mismas habilidades y pertenecen a las mismas áreas de desempeño, colaborando con los objetivos de la administración pública. De esta manera, las relaciones sociales generadas se convierten en digitales, con entornos culturales, de conocimiento y laborales propios, satisfaciendo la necesidad de pertenencia de estos actores a la organización donde laboran.

Referencias Bibliográficas

- Barney, J. (1994). Competitive organizational Behavior: Toward an Organizationally-Based Theory of Competitive Advantage. *Strategic Management Journal* (15), 5-9. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smj.4250150902>
- Cela, C. y Ayala, F. (2002). Senderos de la evolución humana. Madrid: Alianza Editorial.
- Comisión Europea (2006). Recuperación del Parlamento Europeo y del Consejo de diciembre de 2006 sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente (2006/962/EC). *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 394, 10-18. <https://goo.gl/c23giO>.
- Drucker, P. (1969). *Knowledge Society*. Harper y Row.
- Drucker, P. (2000). *La disciplina de la innovación*. Editorial Deusto.
- Foucault, M. (1996). *Genealogía del racismo*. Museo de Buenos Aires.
- Gallego, A. Gamiz, S. y Gutiérrez, S. (2010). El futuro docente ante las competencias en el uso de las tecnologías de la información y comunicación para enseñar. *EDU-TEC. Revista electrónica de tecnología*, 34. <https://bit.ly/3B1E0uv>
- García, L., Ruíz, M. y Domínguez, D. (2007). De la educación a distancia a la educación virtual. *Ariel*.
- Giraldo, A. (2011). 'Realidad virtual': análisis del marco teórico para explorar nuevos modelos de comunicación. *Anagramas rumbos sentidos común* (9) 18. Medellín Enero/Junio 2011. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=491549021007>
- González, B. (2008). Las competencias digitales de los docentes del siglo XXI. Blog titulado Educación y Pedagogía del siglo XXI. <https://bit.ly/3kedNSD>.
- Gordon, L. (1972). *Manual del Perfil e Inventario de la Personalidad*. México: El Manual Moderno.
- Januszewski, A. y Molenda, M. (2008). *Educational Technology: A definition with Commentary*. Earlbaum.
- Krüger, K. (2006). El concepto de la Sociedad del Conocimiento. *Biblio 3W, Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, XI, (683). <https://bit.ly/3y96xMP>.
- Laclau, E. (2002). El análisis político del discurso: entre la teoría de la hegemonía y la retórica. Entrevista a Ernesto Laclau, De Signis, 1-7.
- Lanz, R. (2006). El discurso político de la posmodernidad. *FACES/UCV*.
- Le Boterf, G. (2001). *Ingeniería de las competencias*. Gestión 2000.
- Levy, C. (1997). *Gestión de las Competencias*. Gestión 2000.
- Linton, R. (1983). *Cultura y personalidad*. Fondo de Cultura Económica
- López, A., Encabo, E. y Jerez, I. (2011) Competencia digital y literacidad: nuevos formatos narrativos en el videojuego "Dragon age: orígenes". *Revista Científica Iberoamericana de Comunicación y Educación*, 18 (36). 165-171. <https://bit.ly/3z9LKKu>
- Malone, T. (1997). Is powerment just a fad? Control, decision, making and IT. *Sloan Management Review*, 39, (2), Invierno, 23-35. <https://bit.ly/2W7Zbft>.
- Malvezzi, S. (2002). Las competencias en la organización. Módulo de la Especialización en Procesos Psicosociales para la Efectividad Organizacional. Instituto de Psicología, Universidad del Valle, Cali.
- Marques G., P. (2014). *Competencias docentes en la Era Internet (v. 7.0)*. Universidad Autónoma de Barcelona. <https://bit.ly/3zlCCCo>.
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. MacMillan.
- McLagan, P. (1997). Competencies: the next generation. *Training and Development*, may, 40-47. https://www.researchgate.net/publication/234695369_Competencies_The_Next_Generation
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (UNESCO) (2018). Las competencias digitales son esenciales para el empleo y la inclusión social. <https://bit.ly/383LHUv>.
- Porrúa, M., Lafuente, M., Mosqueira, E., Roseth, B. y Reyes, A. M. (2021). *Transformación Digital y Empleo Público: El Futuro del Trabajo del Gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Ramió, C. (1990). Estudio de una política de reorganización administrativa. *Documentación Administrativa / n.º 224-225* (octubre 1990-marzo 1991)

- Ramió, C. (1999). Teoría de la organización y administración pública. Tecnos-UPF. <https://bit.ly/3gkQUvW>.
- Ramió, C. (2008). El modelo directivo en las entidades locales. *Revista Internacional de Organizaciones (RIO)*. Mº 1. Dic. 2008, 77-108. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3342251.pdf>
- Ramio C. (2017). De la Administración pública del pasado a la Administración pública del futuro. GIGAPP-IUIOG. Estudios Working Papers. Num. 2015-08. <https://www.gigapp.org/index.php/comunidad-gigapp/publication/show/2050>
- Ramírez P (2014, 20 de diciembre). La comunicación a través de las redes sociales. *El País Semanal*. https://el-pais.com/elpais/2014/12/19/eps/1419013223_225275.html
- Robbins, S. y Judge, T. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson Education
- Rubio, R. (2000). Globalización y mercado de trabajo: retos y oportunidades para la promoción del empleo en el medio local. *Scripta Nova*. Nº 69 (60). *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. Universidad de Barcelona. <http://www.ub.edu/geocrit/sn-69-60.htm>.
- Sarell, J. (2013). Influencia de las Tecnologías en la Definición de un Líder Organizacional. Tesis Doctoral: Universidad Central de Venezuela.
- Sarell, J. (2019). Propuesta de competencias suaves dinamizadoras para la gestión del conocimiento. *Suma de Negocios*, 10 (21), 1-8, Enero-Junio 2019. <https://www.redalyc.org/journal/6099/609964310001/html/>
- Simon, H. A. (1982). *La Nueva Ciencia de la Decisión Gerencial*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Spencer, M. L. y Spencer M. S. (1993). *Competence at Work: models for superior performance*. John Wiley and Sons, Inc.
- Stiglitz, J. y Greenwald, B. (2016). *La creación de una sociedad del aprendizaje. La esfera de los libros*.
- Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Psicología desde el Caribe* (12), Universidad del Norte, Barranquilla, julio-diciembre, 2003. 115-133. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf>
- Van Dijk, T. (2008). Semántica del discurso e ideología. *Discurso y Sociedad*, 2 (1), 201-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2547120>



EFFICIENT LOGISTICS MANAGEMENT AS A BASIS FOR SUSTAINATION IN PYMES

ABSTRACT: The purpose of this research is to highlight the importance of efficient logistics for the sustainability of small and medium-sized enterprises. To this end, the business capabilities of each organization must be considered, as well as the manner in which they carry out recycling, remanufacturing, and renovation processes. This work is documentary, descriptive under the qualitative paradigm, utilizing the hermeneutic method; the data collection technique was observation. The methodology used focused on a bibliographic documentary review in three core areas related to the changes, risks, and opportunities generated in companies by the circular economy. This offers significant benefits by allowing resources to be reused as many times as possible, until the point where no more can be done and the waste is discarded. Among the relevant conclusions, the widespread knowledge about how to reuse resources stands out, in contrast to the way in which it is actually done, which is why it is necessary to execute strategies to articulate business capabilities with the available workforce to guarantee the continuity of their processes. For this reason, more reflective professionals with practical thoughts before action are needed. Likewise, encouraging entrepreneurship with a true sense of organizational commitment among employees can lead to the creation of a model that is applicable to a company and exportable to others. This also contributes to social and economic development, with positive results for the industry, as well as to its evolution, transformation, and transcendence due to its resilience in these disruptive times, where disruption is considered the new normal.

KEYWORDS: Management, Logistics, Efficient.

GESTÃO LOGÍSTICA EFICIENTE COMO BASE PARA A SUSTENTABILIDADE NAS PMES

RESUMO: O objetivo desta pesquisa é destacar a importância da logística eficiente para a sustentabilidade das pequenas e médias empresas. Para isso, devem ser consideradas as capacidades empresariais de cada organização, bem como a forma como realizam processos de reciclagem, remanufatura e renovação. Este trabalho é documental e descritivo, dentro do paradigma qualitativo, utilizando o método hermenêutico; a técnica de coleta de dados foi a observação. A metodologia utilizada focou em uma revisão documental bibliográfica em três áreas centrais relacionadas às mudanças, riscos e oportunidades geradas nas empresas pela economia circular. Isso oferece benefícios significativos ao permitir que os recursos sejam reutilizados o máximo possível, até que não seja mais possível e os resíduos sejam descartados. Entre as conclusões relevantes, destaca-se o conhecimento generalizado sobre como reutilizar recursos, em contraste com a forma como isso realmente é feito, razão pela qual é necessário executar estratégias para articular as capacidades empresariais com a força de trabalho disponível para garantir a continuidade de seus processos. Por esse motivo, são necessários profissionais mais reflexivos, com pensamento prático antes da ação. Da mesma forma, incentivar o empreendedorismo com um verdadeiro senso de compromisso organizacional entre os funcionários pode levar à criação de um modelo aplicável a uma empresa e exportável para outras. Isso também contribui para o desenvolvimento social e econômico, com resultados positivos para a indústria, bem como para sua evolução, transformação e transcendência devido à sua resiliência nestes tempos disruptivos, onde a disrupção é considerada o novo normal.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão, Logística, Eficiência.

GESTION LOGISTIQUE EFFICACE COMME BASE DE LA DURABILITÉ DES PME

RÉSUMÉ : Cette recherche vise à mettre en lumière l'importance d'une gestion logistique efficace pour la durabilité des petites et moyennes entreprises. À cet effet, les capacités commerciales de chaque organisation doivent être prises en compte, ainsi que la manière dont elles réalisent les processus de recyclage, de remanufacturation et de rénovation. Ce travail est documentaire, descriptif, inscrit dans le paradigme qualitatif, utilisant la méthode herméneutique ; la technique de collecte de données était l'observation. La méthodologie adoptée s'est concentrée sur une revue documentaire bibliographique dans trois domaines clés liés aux changements, risques et opportunités générés dans les entreprises par l'économie circulaire. Cette dernière offre des avantages significatifs en permettant de réutiliser les ressources autant de fois que possible, jusqu'au point où cela n'est plus faisable et où les déchets doivent être éliminés. Parmi les conclusions pertinentes, le contraste entre la connaissance généralisée sur la réutilisation des ressources et la manière dont elle est réellement mise en pratique se démarque. Il est donc nécessaire de mettre en œuvre des stratégies qui articulent les capacités commerciales avec la main-d'œuvre disponible afin de garantir la continuité des processus. Pour cette raison, des professionnels plus réfléchis, avec une pensée pratique avant l'action, sont nécessaires. De même, encourager l'entrepreneuriat avec un véritable sens de l'engagement organisationnel parmi les employés peut conduire à la création d'un modèle applicable à une entreprise et exportable à d'autres. Cela contribue également au développement social et économique, avec des résultats positifs pour l'industrie, ainsi que pour son évolution, sa transformation et sa transcendance en raison de sa résilience en ces temps disruptifs, où la disruption est devenue la nouvelle norme.

MOTS-CLÉ: Gestion, Logistique, Efficacité.

La gestión logística eficiente como base para el sostenimiento en las pymes

José Rodrigo Bermúdez Gómez

Participante del Doctorado en Ciencias Gerenciales de la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín (URBE), Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela. Filiación institucional: Universidad Popular del César, Valledupar, Colombia.

Correo Electrónico: jo21be@yahoo.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-7724-9549>

RESUMEN: El propósito de esta investigación es resaltar la importancia de la logística eficiente para la sostenibilidad de las pequeñas y medianas empresas, para lo cual se deben considerar las capacidades empresariales de cada organización, así como la manera según la cual realizan los procesos de reciclaje, remanufactura y renovación. Este trabajo es documental, descriptivo bajo el paradigma cualitativo, utilizando el método hermenéutico; la técnica de recolección de datos fue la observación. La metodología utilizada se enfocó en una revisión documental bibliográfica en tres áreas centrales que guardan relación con los cambios, riesgos y oportunidades que genera en las empresas la economía circular, la cual ofrece grandes bondades al permitir reutilizar los recursos tantas veces como sea posible, hasta llegar al punto donde ya no pueda hacerse más y se desechen los residuos. Entre las conclusiones relevantes, destacan los conocimientos generalizados sobre cómo reutilizar los recursos, en contraste con la forma según la cual efectivamente se hace, por lo cual se hace necesario ejecutar estrategias para articular las capacidades empresariales junto con la fuerza laboral de la cual se dispone para garantizar la continuidad a sus procesos, por esta razón, se hacen necesarios profesionales más reflexivos con pensamientos prácticos ante la acción. Así mismo, estimular el emprendimiento con real sentido de compromiso organizacional en los colaboradores, puede conducir a crear en una empresa un modelo aplicable a sí misma y exportable a otras; además, esto contribuye con el desarrollo social y económico, con resultados positivos para la industria, así como la evolución, transformación y transcendencia debido a su resiliencia antes estos tiempos disruptivos, donde precisamente se considera a la disrupción como la nueva normalidad.

PALABRAS CLAVE: Gestión, Logística, Eficiente.

Introducción

La gestión logística se ha convertido en una pieza fundamental en cualquier organización, sobre todo al tratarse de pequeñas y medianas empresas, las cuales cuentan con menos capital y desean permanecer en el tiempo compitiendo con grandes consorcios, los cuales cuentan con más experiencia o capital, siendo fundamental administrar bien los recursos y expandirse a nuevos mercados. De allí la importancia de aplicar estrategias de economía circular para reutilizar los recursos, implementando el reciclaje, la remanufactura y la renovación como pilares fundamentales que fortalecen las capacidades empresariales.

Debido a esto, es fundamental conocer las capacidades logísticas con las cuales se cuenta, así como internalizar los conceptos de economía circular, entendiendo, además, con quién se está compitiendo para encausar correctamente la estrategia. Para ello es preciso comprender los conceptos de océanos rojos y azules, pues en los primeros se fabrican casi los mismos productos, existiendo

poca innovación, mientras que, en los segundos, se crean nuevos productos, pues se es pionero en el sector, por lo tanto, existe poca competencia, lo cual es clave cuando se trata de potenciar pequeñas y medianas empresas y definir correctamente los modelos de negocio.

Por ello, la logística debe planificar estrategias en función de sus competidores, así como sus consumidores, quienes son parte de una sociedad moderna, la cual algunos definen como sociedad 5.0, donde existen herramientas provenientes de la industria 5.0 como el internet de las cosas, la inteligencia artificial, la realidad aumentada, los gemelos digitales, entre otras, que derivan en una logística 5.0, basada en la era digital, permitiendo ahorrar cuantiosos recursos, siendo esto precisamente la clave del éxito en la sostenibilidad de las pequeñas y medianas empresas.

En tal sentido, Garfias et al. (2024) indican que la correcta forma de gestionar la logística en las pymes en el territorio mexicano permitirá implementar la estrategia de crecimiento desde su administración, para que cuente con procesos medidos, controlables en toda la cadena para la distribución con nuevas políticas como se mostraron en las variables: capacitación y actualización en administrativos para la toma de decisiones, plan logístico de exportación, costos e indicadores en los procesos, como ventaja competitiva.

Además, Salazar et al. (2023) señalan que existen factores de gran relevancia, inherentes al desarrollo de capacidades logísticas dentro de la organización como: aprovisionamiento, almacenamiento, distribución, infraestructura, optimización de costes, tecnología e innovación, adaptación al cambio y gestión del riesgo, que fortalecen las habilidades de las Pymes para el logro de objetivos como la expansión comercial, así mismo, la permanente actualización de estas, contribuye a la adopción y diseño de medidas y estrategias corporativas para incrementar la participación en los mercados externos, generando ventajas competitivas para la internacionalización de las Pymes.

Por otra parte, Vargas et al. (2022) indican que se puede observar una resistencia al cambio pues los procesos logísticos se encuentran en un status quo para poder implementar el modelo adecuado o correcto para mejorar tanto la competitividad como la calidad en el servicio dentro del campo agrícola. Implementarlo permitirá una mayor competitividad en el mercado, manejar correctamente los inventarios, brindando mayor satisfacción a los clientes minoristas o mayoristas. Además, aplicarlo permitiría a las pequeñas empresas la mejora del desempeño logístico en el abastecimiento o transporte, mejorando la competitividad, así como la lucha en los mercados nacionales e internacionales.

Fundamentos Teóricos

Gestión Logística

En primera instancia, para Barría (2023), la gestión logística se refiere a la capacidad de garantizar un flujo ininterrumpido en los productos o servicios por los proveedores a los clientes en un nivel, así como un tiempo aceptable para salvaguardar las actividades prioritarias tanto en la organización como en las partes interesadas. De acuerdo con Moro (2023), la gestión logística es el análisis, el esfuerzo por mejorar procesos en la compañía para el diseño de productos, servicios, compras, facturación, administración, inventario, distribución, satisfacción del cliente, así como otros elementos en la cadena para los suministros. Para Cruz et al. (2020), la gestión logística consiste en asegurar un mejor servicio y calidad, pues para su aplicación se siguen unos estándares mínimos previamente establecidos por la empresa.

De acuerdo a lo antes expresado, el autor del presente artículo considera a la gestión logística como un proceso constante mediante el cual se articulan todos los elementos que dinamizan una empresa, destacando su interrelación y dependencia, por lo cual no puede existir el uno sin el otro, haciéndose indispensable una coordinación apropiada para obtener mayores ventajas competitivas y prevalecer en el tiempo.

Capacidades logísticas para la eficiencia

Para Van der Laan et al. (2021), las capacidades logísticas son la combinación de recursos, procesos, habilidades las cuales permiten a una organización gestionar eficazmente sus flujos de productos e información en la cadena para los suministros. Estas capacidades no solo se centran en la eficiencia operativa, sino también buscan la adaptación, la respuesta a las cambiantes demandas del mercado.

Según Richards y Grinsted (2020), las capacidades logísticas son el conjunto de habilidades, recursos, procesos empleados por una organización para gestionar eficientemente sus operaciones logísticas. Estas capacidades son cruciales para garantizar que los productos, servicios lleguen al cliente en el momento adecuado, en la cantidad correcta, en condiciones óptimas.

Para, Harrison y Van Hoek (2020), las capacidades logísticas son las habilidades, recursos, procesos organizativos las cuales permiten a una empresa gestionar eficazmente sus operaciones logísticas. Estas capacidades se consideran fundamentales para facilitar el flujo en los productos, así como la información mediante la cadena para los suministros, garantizando las mercancías lleguen a los clientes oportunamente.

En opinión del autor del presente artículo, las capacidades logísticas son todos los recursos de los cuales dispone una empresa para llevar a cabo sus operaciones, lo cual incluye infraestructura, materiales, capital humano, capital relacional, capital financiero, entre otros, debiendo articularse entre sí para llevar a feliz término las tareas propuestas. Cabe destacar que cada miembro del eslabón tiene funciones diferentes, pero el no cumplimiento en algunas puede afectar negativamente a otras.

Reciclar

De acuerdo con Lacy y Rutqvist (2020), el reciclaje es un componente fundamental en la economía circular, el cual busca transformar los residuos en recursos valiosos. Los autores argumentan que reciclar no se limita simplemente a recolectar, procesar materiales desechados, pues implica su revalorización para integrarlos nuevamente en la cadena productiva.

En tal sentido, Awasthi y Jain (2020), definen al reciclaje como un proceso integral el cual implica no solo recolectar materiales desechados sino una transformación sistemática sobre los residuos en nuevos productos, contribuyendo significativamente tanto a la sostenibilidad como a la reducción del impacto ambiental. Según McCarthy (2022), el reciclaje es un pilar esencial en la transición hacia un modelo de economía circular el cual reduce los desperdicios. Además, no es solo un proceso técnico, sino un cambio en mentalidad para ver los materiales desechados como recursos valiosos a ser reutilizados. Un enfoque efectivo del reciclaje comienza diseñando productos para facilitar tanto su recuperación como transformación en nuevos bienes, fomentando la sostenibilidad, reduciendo la presión sobre los recursos naturales.

Para el autor de este artículo, reciclar permite someter un material usado a un proceso para volver a utilizarse. Con ello se aprovecha al máximo cada material en la mejor manera posible, obteniendo sus máximos beneficios, reduciendo los desperdicios a una cantidad imperceptible para las finanzas empresariales. Contextualizando este concepto en las PYMES, se define como el proceso mediante el cual se reutilizan materiales para elaborar productos. El personal gerencial realiza la gestión para desarrollar o adquirir tecnologías que faciliten el reciclaje.

Remanufacturar

Para McKinnon y Thirumalai (2023), la remanufactura es un proceso esencial en la economía circular, el cual implica restaurar productos usados como nuevos. Esto va más allá de simples reparaciones; incluye operaciones sistemáticas para transformar productos desechados en bienes con alto valor, integrando componentes o materiales reciclados.

De acuerdo con Jayarama y Hsiao (2021), es un proceso para revitalizar productos usados, restaurándolos a su condición original o mejorada, permitiendo ser reutilizados eficientemente en un ciclo económico sostenible. No es simplemente reparar; pues implica un enfoque sistemático el cual abarca el desensamblaje, la limpieza, la inspección, sustituir componentes defectuosos, garantizando el producto final cumpla con estándares para calidad equivalentes o superiores a un artículo nuevo.

Además, Rahman (2020), define la remanufactura como un proceso estratégico el cual implica recuperar productos usados para devolverlos a su estado funcional, asegurando al mismo tiempo la sostenibilidad económica y ambiental, implicando un enfoque sistemático con la unificación del diseño, gestionar recursos e implementar la innovación tecnológica. Según el autor de la presente investigación, remanufacturar es devolver un producto a un estado equivalente o superior al original. Este proceso se realiza posterior al reciclaje, donde previamente se seleccionó el material a ser reutilizado para fabricar nuevos productos derivados en este proceso. Contextualizando este concepto en las PYMES, se define como un proceso cotidiano donde se elaboran nuevos productos a partir de material reciclado, lo cual permite sacar mayor provecho.

Renovar

Para Awasthi y Jain (2020), renovar es un proceso esencial el cual implica la restauración, reutilización de productos y recursos para extender su ciclo útil. Los autores argumentan que renovar no solo se refiere a reparar bienes, sino a muchas estrategias diseñadas para maximizar el valor en los recursos a lo largo del tiempo, minimizando así el desperdicio. Según Lacy y Wright (2021), es un proceso crítico en la economía circular el cual busca extender la vida útil en los productos, así como en los recursos, transformando el enfoque tradicional basado en el consumo lineal en uno más sostenible, regenerativo. Esto implica no solo reparar o reacondicionar, sino también rediseñar productos para hacerlos más adaptables, reutilizables, permitiendo una maximización del valor en su vida útil.

Además, Charter (2021), define renovar como un proceso esencial para crear productos sostenibles con mínimos desperdicios. Esto implica un enfoque proactivo en el diseño, donde los productos son concebidos no solo para su uso inicial, sino también para facilitar su restauración, reutilización en su vida útil. Este concepto se centra en incorporar principios sobre la economía circular desde el diseño, permitiendo a los materiales y componentes ser fácilmente desensamblados, reparados o actualizados.

Para el autor de la presente investigación, renovar permite hacer algo nuevamente, reestablecerlo o reanudarlo: Consiste básicamente en añadir valor a un producto para

hacerlo diferente, con las demandas propias en cada localidad, lo cual implica tomar como referencia un producto conocido para optimizarlo. Un caso de este tipo se encuentra en los teléfonos, cuya esencia no se pierde, pero se le añaden cada vez más características y funciones para diferenciarlo con respecto a la versión anterior.

Océanos rojos

Según Avellán y Vegas (2021), los océanos rojos son aquellos que se encuentran saturados por empresas del mismo sector, las cuales compiten ofreciendo productos similares a la competencia. Desde la perspectiva del autor de la presente investigación, es natural que las empresas inicien en océanos azules, donde son pioneras y carecen de competencia, así como posteriormente pasen a océanos rojos donde la competencia es voraz y los rivales aprovechan los errores en los competidores para lograr un mejor posicionamiento. Sin embargo, aun cuando las empresas se encuentren en océanos rojos siempre tratan de innovar y aplicar al menos alguna estrategia perteneciente al océano azul, para lo cual deben innovar, apoyadas en las tecnologías provenientes de la industria 5.0, por ejemplo, el marketing digital, que es fundamental en la era moderna.

Océanos azules

Para Alcívar y Cerón (2021), la innovación en valor es una variante de los océanos azules, pues se trata de aprovechar las bondades que ofrece la tecnología a las pequeñas y medianas empresas para crear nuevos productos o, aun cuando se creen los mismos, se haga de una forma que abarate sus costos, generando mayor rentabilidad, pues es muy difícil para empresas con menos recursos competir a la par con los grandes consorcios del sector, por lo cual, una forma de crear un nuevo océano azul es apoyarse en la tecnología para producir a menor costo.

En opinión del autor de la presente investigación, un ejemplo de lo antes dicho, lo constituye el uso de programas informáticos para generar estrategias de publicidad. Por ejemplo, las grandes y costosas vallas que colocan las empresas con mayores recursos en las avenidas principales de las ciudades para hacer publicidad a sus productos, puede contrarrestarse con el uso de APP que permiten crear afiches, infografías, entre otros, y publicarlas en los estados de aplicaciones gratuitas como el WHATSAPP, para publicar emprendimientos de empresas o personas con menos recursos económicos, demostrando con ello que las estrategias de océanos azules van acompañadas de la tecnología, así como de la industria 4.0 y 5.0.

Ventajas y desventajas de los océanos rojos vs. Océanos azules

De acuerdo Yard et al. (2019) las estrategias del océano rojo Vs. el océano azul, destacan que esta teoría muestra nuevas técnicas para indagar en mercados altamente competitivos mediante estrategias innovadoras las cuales generan un posicionamiento en los consumidores. La necesidad es rechazar la competencia destructiva, para adoptar nuevos mercados no explorados, aplicando y generando valor mediante la innovación. En esta teoría los autores se diferencian de dos situaciones competitivas, las más habituales en la actualidad: los océanos rojos y los océanos azules.

Según el autor del presente artículo, los océanos rojos representan a todas las empresas las cuales existen en la actualidad, explotando las demandas existentes, mientras más competidores haya, menos posibilidades de crecimiento. Los océanos azules personifican ideas innovadoras para negocios, creando mercados en las áreas que no han sido explotadas, generando oportunidad para el crecimiento rentable, sustentable a corto, mediano y a largo plazo.

Modelos de negocio

Para Torres (2019) la empresa en su anhelo por el cumplimiento de su misión y visión, motivada por lograr sus objetivos, ejecuta estrategias, las cuales tienen impacto en el modelo de negocio organizacional y en la propuesta de valor. Del mismo modo los cambios en el modelo de negocio, por innovación, oportunidad u otra razón, demandarán modificaciones en la estrategia de la empresa, convirtiéndose esta en un ciclo permanente de ajuste y cambio.

Desde la perspectiva del autor de la presente investigación, las estrategias permiten planificar para luego pasar a la acción, compitiendo con empresas que hacen vida en el sector, para lo cual es necesario conocer tanto al mercado como a los productos, y basados en eso, ofrecer nuevas marcas. Básicamente se debe estudiar al adversario para vencerle, analizando sus fortalezas o debilidades, para quitarles clientes, fidelizándolos con nuestras ofertas.

Los beneficios de la logística 5.0

Para Chirinos (2021, citando a Montes de Oca, 2021) la actividad logística, así como las diferentes cadenas para los suministros donde se desarrolla, deben dar respuesta eficiente y rentablemente a nuevos modelos de negocio omnicanal los cuales requieren distintos niveles operativos multiservicio, para mejorar notablemente la experiencia del cliente, en entornos con alta incertidumbre. Ante estas nuevas reglas, surge un nuevo entendimiento, diseño y ejecu-

ción en los procesos logísticos; nace una nueva logística: la logística 5.0. ¿Está nuestra logística preparada para afrontar los cambios exigidos por los clientes, proveedores, socios en nuestra cadena logística? ¿Sabemos cómo puede impulsar la tecnología ventajas competitivas clave mediante los procesos logísticos? ¿Disponemos del talento humano necesario para poder llevar a cabo un proceso transformador digital logístico?

De acuerdo a la posición del autor de la presente investigación, la logística 5.0 debe responder a todas las interrogantes antes planteadas, pues actualmente el eje principal no es el producto, ni siquiera el cliente como tal sino la experiencia del cliente al consumir productos o servicios, pues es el centro de todo el proceso en la logística 5.0, por lo cual se deben articular todos los esfuerzos para satisfacerlo, conllevando necesariamente usar la tecnología, pues ofrece diversos canales para su atención. Por ejemplo, con la Realidad Aumentada (RA), un cliente puede ingresar a un cuarto digital, aplicar algún color a las paredes, ver el resultado para luego comprar, lo cual se replicará exactamente igual a su entorno real, garantizando la calidad del producto.

La sociedad 5.0

De acuerdo a Chirinos (2021, citando a Ortega, 2019) en los últimos años, Japón ha ido desarrollando un concepto para resolver sus propios problemas (envejecimiento, natalidad, competitividad), aprovechando los avances tecnológicos para construir un país mejor perteneciente a

la Sociedad 5.0, donde nadie se quede atrás. Consiste en colocar a la persona en el centro de las transformaciones tecnológicas en curso en la 4ª Revolución Industrial.

Se llama Sociedad 5.0 porque sus proponentes consideran que ha habido antes cuatro sociedades: la Sociedad 1.0, caza y recolección; la Sociedad 2.0, agrícola; la Sociedad 3.0, industrial; la Sociedad 4.0, de la información (con numerosos adelantos respecto a las revoluciones industriales (RI), Estamos, según esta visión, ahora viviendo la integración sofisticada del ciberespacio (la información) y del espacio físico (el llamado mundo real) conformado por la Sociedad 5.0, centrada en los humanos, en las personas. Desde la perspectiva del autor de la presente investigación, la experiencia del cliente determina el éxito o fracaso de cualquier iniciativa, por lo cual debe colocársele como eje principal de la misma.

Modelo de gestión gerencial basado en la logística eficiente como base para el sostenimiento en las pymes

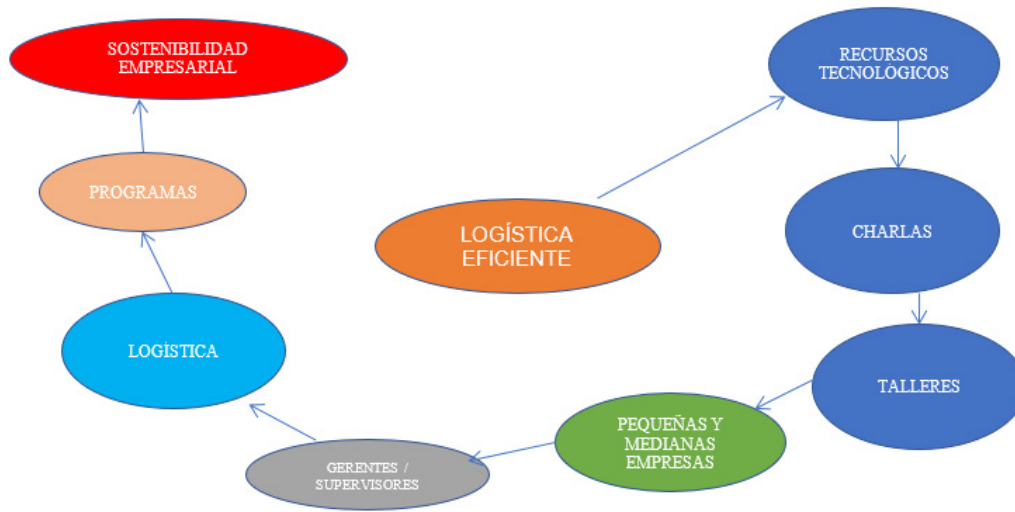
En la figura N°1 se presenta un modelo de gestión gerencial como contribución final de esta investigación. Tal y como puede observarse, el mismo es resiliente, adaptable a cualquier organización y se implementa mediante charlas, talleres, exponiendo sus bondades a las organizaciones, explicándoles la manera según la cual la formación del personal influye en una logística más eficiente en las pequeñas y medianas empresas.

Cuadro 1. Inducción acerca de la importancia de la eficiente como base para el sostenimiento en las pymes.

Contenidos	Actividades Estratégicas	Recursos	Evaluación	Tiempo
Analizar la manera cómo influye las capacidades empresariales en la gestión logística en las pequeñas y medianas empresas considerando los siguientes indicadores: ✓ Reciclar ✓ Remanufacturar ✓ Renovar	Presentación del grupo. Dinámica de grupo. Análisis del material impreso. Elaboración de conclusiones.	Facilitadores (3) Participantes (10) Gerentes (1) Materiales. (video beam, apuntadores laser, juegos de luces, humificador de aromas)	Formativa Participación Producción de conclusiones Dramatización	8 horas 3 días por semana 16 horas Dinámica e intervención de todos los participantes

Fuente: Bermúdez (2025).

Figura 1. Modelo de gestión gerencial de logística eficiente para el sostenimiento en las pymes.



Fuente: Elaboración Própia (2025).

Fase. Inducción acerca de la importancia de la logística eficiente como base para el sostenimiento en las pymes

Objetivo General: Se pretende que al finalizar la Fase I el personal supervisorio de las organizaciones empresariales describa los nuevos paradigmas sobre la gestión logística e identifiquen sus características.

METODOLOGÍA

El presente estudio por el contenido que se aborda, se encuentra definido como una investigación documental, descriptiva, de manera formal y práctica, se identificó la logística eficiente, pymes y sostenibilidad para el desarrollo empresarial, como forma de adaptación a los cambios, riesgos y oportunidades derivados de las épocas actuales, donde la tecnología juega un papel fundamental en los procesos logísticos.

Para lograr los objetivos trazados, el mismo se desarrolló bajo el paradigma cualitativo, recurriendo el método hermenéutico, empleándose a su vez la observación como técnicas de recolección de datos. De igual forma, se maneja la revisión documental; con respecto a los instrumentos, se recurrió a la guía de observación documental para los datos bibliográficos.

En cuanto a las técnicas de análisis empleadas, se aprovecha el análisis de contenidos, para la información bibliográfica, aplicándose también el análisis crítico.

RESULTADOS

Entre los hallazgos más importantes destacan la estrecha relación entre la gestión logística y la sostenibilidad de las PYMES, pues la primera articula todos los elementos que hacen vida en la segunda. Por ello es importante considerar los diferentes indicadores los cuales son parte de la economía circular, pues constituyen el eje medular para la permanencia en el mercado de los nuevos emprendimientos, e incluso, pueden potenciarlos, expandiéndolos tanto local como internacionalmente si los mercados nacionales llegasen a atravesar alguna crisis propia de cada país. Se debe acotar que cualquier emprendimiento, aun siendo muy novedoso, en algún momento tendrá mucha competencia, por lo cual se debe seguir innovando para contar con la preferencia del cliente. Además, con el apoyo ofrecido por la innovación presente en la logística 5.0 se pueden crear océanos azules, donde la competencia sea mínima y el éxito esté más garantizado.

REFLEXIONES FINALES

La gestión logística es un pilar fundamental en cualquier organización, sin embargo, es necesario adaptarla a la realidad en cada empresa. Siempre es bueno observar cómo operan organizaciones exitosas, pero no se puede imitar los procedimientos en una empresa para replicarlos a otras, ya que las realidades son diferentes y puede derivar en un rotundo fracaso al no contar con los mismos recursos.

Además, una logística eficiente contribuye en la articulación de todos los elementos que hacen vida en una

empresa, sin embargo, es necesario prepararse para diversos necesarios, tanto cuando las cosas marchan bien, como cuando sucede lo contrario. Es poco probable hacer frente a todos los eventos los cuales suponen un riesgo, pero una forma de hacerlo es apoyarse en la economía circular para reinsertar productos al mercado con algunos cambios, lo cual permite utilizar los mismos materiales muchas veces, evitando en la mayor medida posible pérdidas que pudieran ser previsibles.

Toda gestión debe traer consigo un sello de originalidad, evitando copiar estrategias no adaptadas al entorno. Por eso, cuando asume una nueva gerencia en una empresa, se hace notar cambiando paradigmas existentes y optimizando todo cuanto sea posible, pues una buena gestión debe ir necesariamente acompañada por la innovación para obtener mejores resultados en relación a la anterior administración.

Adicionalmente, deben aprovecharse las bondades presentes en la economía circular, sobre todo en las pequeñas y medianas empresas, las cuales cuentan con menos recursos a su disposición, dificultándoseles competir con monopolios establecidos, lo cual en ocasiones resulta un suicidio al plantearse metas las cuales no se corresponden con la naturaleza organizacional, redundando en pérdidas catastróficas, conducentes a potenciales quiebras.

Por otra parte, se debe profundizar en océanos azules, donde la innovación coloca a la empresa por delante de la competencia. Por ejemplo, si se observan muchos negocios los cuales expenden comida rápida, se puede innovar ofreciendo un tipo de comida, igualmente rápida, pero dietética, tal es el caso de hamburguesas saludables, sin demasiados condimentos, pero con excelente sabor, lo cual respondería a una demanda del mercado y contaría con poca competencia, lo cual debe ser considerado en una gestión logística eficiente.

Finalmente, el aporte fundamental de esta investigación es abordar temas relacionados con el mundo empresarial, pues la gestión logística y las PYMES están altamente vinculadas, donde las segundas dependen altamente de la primera, por lo cual es imprescindible articular todos los recursos a disposición para que, basados en una economía circular, se puedan reciclar, remanufacturar y renovar productos, haciendo sostenibles a las empresas a lo largo del tiempo. Adicionalmente, es importante innovar para evitar competir en océanos rojos, sumamente concurridos, antes bien, se debe emigrar a océanos azules para tener menos competencia y mayor rentabilidad.

Referencias Bibliográficas

- Alcívar, E y Cerón, O (2021): Estrategia de innovación en valor. Factores relevantes en el contexto de las PYMES artesanales. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede
- Manabí, Chone. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, ISSN-e 2550-682X, Vol. 6, N° 3, 2021, págs. 1395-1416.
- Alzubaidi, M (2021): Supplier Selection and Management: A Sustainable Approach. Editorial. Springer.
- Avellán, J y Vegas, H (2021): Innovación estratégica para empresas de océano rojo. Alternativas para una transición exitosa. Revista Científica Multidisciplinaria
- Arbitrada. YACHASUN, vol. 5, núm. 8, 2021, Enero-Junio, pp. 68-86. Sociedad
- Académica de Redes de Revistas Científicas e Investigación Ecuador.
- Awasthi, S y Jain V (2020): Circular Economy: Global Perspectives, Practices and Challenges. Editorial: Springer.
- Barría, Y (2023): Gestión Logística organizacional. Editorial Universitaria
- Charter M (2021): Designing for the Circular Economy. Editorial. Greenleaf Publishing
- Chirinos, N (2021): Disciplina empresarial para la implementación de estrategias de océano azul. Revista CII-CAG, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.
- Cruz, A., Prado, S y Meseguer, P (2020): Gestión logística y comercial: (1 ed.). Madrid, Macmillan Iberia, S.A.
- Garfias, J., León, D y Bautista O (2024): Modelo de administración logística, como estrategia competitiva en las pymes de lácteos. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades.
- Harrison, A y Remko van Hoek, R (2020): Logistics Management and Strategy. Editorial: Pearson.
- Jayaraman, L y Hsiao, C (2021): Remanufacturing: A Key Enabler for Circular Economy. Editorial Springer
- Lacy, P y Rutqvist J (2020): Waste to Wealth: The Circular Economy Advantage. Editorial: Harvard Business Review Press.
- Lacy P y Wright R (2021): The Circular Economy Handbook: Realizing the Circular Advantage. Editorial: Palgrave Macmillan

- Montes de Oca, J (2021): Logística 5.0: Transporta tu logística al mundo digital. Editorial Novologística
- McKinnon, T. y Thirumalai, V. (2023). Circular Economy and Remanufacturing: Current Practices and Future Trends. Editorial. Elsevier
- McCarthy, J (2022): Zero Waste: How to Make the Circular Economy Work. Editorial: Routledge
- Ortega, A (2019): Sociedad 5.0: el concepto japonés para una sociedad superinteligente. Real Instituto Elcano
- Rahman, A. (2020): Sustainable Remanufacturing: A Systems Approach. Editorial. Routledge
- Richards, G y Grinsted, S (2020): The Logistics and Supply Chain Toolkit. Editorial. Kogan Page.
- Salazar, G., Manrique, G y Cuy, A (2023): Capacidades logísticas como factores determinantes para la internacionalización de las pymes: una revisión sistemática de literatura. Revista CEA
- Torres, A (2019): Enfoques de estrategia y modelos de negocio. Revista De Investigaciones De La Universidad Le Cordon Bleu, 6(2), 55-66.
- Van der Laan, M y Van Hoek, R (2021): Logistics and Supply Chain Innovation. Editorial Wiley
- Vargas, A., Romero, A y Suárez, C (2022): Modelo de gestión logística para pequeñas empresas agrícolas", publicado en CIENCIAMATRIA. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología.
- Yard, P., Celi, E.y Ponce, C (2019): Guía introductoria sobre el desarrollo de marca genérica, tomando como público objetivo al emprendimiento de cerveza artesanal, basado en la teoría de las estrategias del océano rojo vs el océano azul aplicada al diseño gráfico. Repositorio Digital Universidad Israel. UISRAEL-EC-DIS-378.242-2019-013



DIGITAL TRANSFORMATION IN FINANCIAL MANAGEMENT: BOOSTING THE COMPETITIVENESS AND SUSTAINABILITY OF SMEs

ABSTRACT: The purpose of this research is to analyze the impact of digital transformation on the financial management of SMEs, in order to identify the most effective strategies and technological tools to boost their competitiveness and sustainability. The research is of a bibliographic type, in its first phase. The review shows as a result that the trend of digitalization of financial management has brought to light protagonists willing to break into the competitive market with accessible, efficient and transparent proposals. Publicizing the key strategic areas for digital transformation: vision, efficiency and financial control, as well as technological tools ranging from Big Data to Cryptocurrency.

KEYWORDS: Digital Transformation, Digital Financial Transformation, Digital Financial Management.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA GESTÃO FINANCEIRA: IMPULSIONANDO A COMPETITIVIDADE E A SUSTENTABILIDADE DAS PMES

ABSTRACT: O objetivo desta pesquisa é analisar o impacto da transformação digital na gestão financeira das PMEs, a fim de identificar as estratégias mais eficazes e as ferramentas tecnológicas que impulsionam sua competitividade e sustentabilidade. A pesquisa é de caráter bibliográfico, em sua primeira fase. A revisão mostra como resultado que a tendência de digitalização da gestão financeira trouxe à tona protagonistas dispostos a entrar no mercado competitivo com propostas acessíveis, eficientes e transparentes. Destacam-se as áreas estratégicas-chave para a transformação digital: visão, eficiência e controle financeiro, bem como ferramentas tecnológicas que vão desde Big Data até criptomoedas.

KEYWORDS: Transformação Digital, Transformação Financeira Digital, Gestão Financeira Digital.

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DANS LA GESTION FINANCIÈRE : RENFORCER LA COMPÉTITIVITÉ ET LA DURABILITÉ DES PME

ABSTRACT: Cette recherche vise à analyser l'impact de la transformation numérique sur la gestion financière des PME, afin d'identifier les stratégies les plus efficaces et les outils technologiques permettant de renforcer leur compétitivité et leur durabilité. L'étude est de type bibliographique, dans sa première phase. La revue met en évidence le fait que la tendance à la numérisation de la gestion financière a révélé des acteurs prêts à entrer sur le marché compétitif avec des propositions accessibles, efficaces et transparentes. Les domaines stratégiques clés de la transformation numérique sont mis en avant : vision, efficacité et contrôle financier, ainsi que les outils technologiques allant du Big Data aux cryptomonnaies.

KEYWORDS: Transformation Numérique, Transformation Financière Numérique, Gestion Financière Numérique.

Transformación digital en la gestión financiera: Impulsando la competitividad y sostenibilidad de las pymes

Marieugenia Fernández

Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia de Empresas (UFT). Economista (LUZ). Profesora Titular de la UJGH y Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de esa casa de estudio. Profesora invitada de Postgrado UJGH y en la UNERMB. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Estratégica Organizacional del CICSA-UJGH.

Correo Electrónico: marieugenia.fernandez@ujgh.edu.ve

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6422-2542>

José Reyes

Doctor Ciencias Gerenciales (URBE). MSc. en Gerencia de Educativa (URU). Certificado en Normas Internacionales de Contabilidad (FCCPV). Contador Público (LUZ). Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Estratégica Organizacional del CICSA-UJGH. **Correo Electrónico:** jose.reyes@ujgh.edu.ve **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-5749-0392>

Yenitza Inciarte

MSc. en Telemática (URBE). Ing. en Computación (UJGH). Profesor en las cátedras Introducción a la Ingeniería Redes de Computadoras, Auditoría de Sistema y Computación Básica. **Correo Electrónico:** yinciarte@ujgh.edu.ve **ORCID:** <https://orcid.org/0009-0002-5714-7348>

RESUMEN: La presente investigación tiene como propósito analizar el impacto de la transformación digital en la gestión financiera de las PyMEs, con el fin de identificar las estrategias y herramientas tecnológicas más efectivas para impulsar su competitividad y sostenibilidad. La investigación es de tipo bibliográfica, en su primera fase. La revisión muestra como resultado que la tendencia de la digitalización de la gestión financiera ha traído a la luz a protagonistas dispuestos a irrumpir en el mercado competitivo con propuestas accesibles, eficientes y transparentes. Dando a conocer las áreas estratégicas claves para la transformación digital: la visión, eficiencia y control financiero, así como las herramientas tecnológicas que van desde el Big Data hasta la Criptomoneda.

PALABRAS CLAVE: Gestión, Logística, Eficiente.

Introducción

La transformación digital ha emergido como un fenómeno crucial en el ámbito empresarial, redefiniendo la manera en que las organizaciones gestionan sus operaciones y recursos. En particular, la gestión financiera se encuentra en el epicentro de esta revolución, ya que las tecnologías digitales ofrecen nuevas oportunidades para optimizar procesos, mejorar la toma de decisiones y fomentar la sostenibilidad. Según Brynjolfsson y McAfee (2014), la digitalización no solo transforma la eficiencia operativa, sino que también permite a las empresas innovar en sus modelos de negocio, lo que resulta en una ventaja competitiva significativa.

En este sentido, las empresas, especialmente las pequeñas y medianas (PyMES), se enfrentan a un nuevo paradigma en el que la tecnología juega un papel fundamental para garantizar su supervivencia y crecimiento. Las PyMES, como motor de la economía en muchos países, enfrentan desafíos particulares en la adopción de tecnologías digitales. Sus recursos limitados, tanto financieros como humanos, a menudo dificultan la implementación de soluciones tecnológicas sofisticadas. Sin embargo, la transformación digital ofrece una oportunidad única para nivelar el campo de juego y permitir a las PyMES competir en un mercado cada vez más globalizado.

El impacto de la transformación digital en la gestión financiera se manifiesta a través de la adopción de herramientas tecnológicas como la inteligencia artificial, el análisis de datos y la automatización de procesos. Estas tecnologías permiten a las empresas no solo reducir costos y mejorar la precisión en la elaboración de informes financieros, sino también anticipar tendencias del mercado y responder de manera ágil a los cambios en el entorno económico (KPMG, 2020). Además, la integración de soluciones digitales en la gestión financiera contribuye a la sostenibilidad empresarial, al facilitar la transparencia y la responsabilidad en la gestión de recursos (Porter y Heppelmann, 2014).

Es por ello, que la adopción de tecnologías digitales en los procesos financieros ha generado una serie de oportunidades y desafíos sin precedentes para las PyMES. Por un lado, pueden aprovechar herramientas como la inteligencia artificial, el big data y el blockchain para optimizar sus operaciones, reducir costos, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la relación con sus clientes. Por otro lado, la implementación de estas tecnologías requiere de una inversión en infraestructura, capacitación del personal y adaptación de sus modelos de negocio.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar el impacto de la transformación digital en la gestión financiera de las PyMES, identificando las estrategias y herramientas tecnológicas más efectivas para impulsar su competitividad y sostenibilidad.

Por lo tanto, el estudio busca responder a preguntas clave como: ¿Cuáles son las principales tecnologías digitales que están transformando la gestión financiera? ¿Cómo están las empresas implementando estas tecnologías? ¿Qué impacto tiene la transformación digital en la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones? ¿Cuáles son las tendencias futuras en este ámbito? Para abordar estas interrogantes, se llevará a cabo una revisión exhaustiva de la literatura científica, así como un análisis de las fuentes documentales relevantes relacionadas con la transformación digital y la gestión financiera.

Los resultados de esta investigación contribuirán a ampliar el conocimiento sobre el impacto de la transformación digital en la gestión financiera y a proporcionar recomendaciones prácticas para que las PyMES puedan aprovechar al máximo las ventajas que ofrece esta nueva era tecnológica. Asimismo, se espera que este estudio sirva como punto de partida para futuras investigaciones en este campo en constante evolución.

Transformación digital

La transformación digital se ha convertido en un imperativo estratégico para las organizaciones en el siglo XXI. Este proceso implica una profunda reconfiguración de los modelos de negocio, los procesos internos y las relaciones con los clientes a través de la integración de tecnologías digitales en todos los ámbitos de la empresa. Este proceso abarca una serie de iniciativas que van desde la digitalización de procesos internos hasta la creación de nuevas plataformas digitales que faciliten la interacción con los clientes. A medida que las tecnologías avanzan, las organizaciones deben estar dispuestas a reevaluar sus modelos de negocio y adoptar enfoques innovadores que les permitan no solo sobrevivir, sino también prosperar en un entorno empresarial en constante evolución.

Según Prescott (2015), la transformación digital es “un proceso de cambio cultural y organizacional que aprovecha las tecnologías digitales para crear nuevos productos, servicios y modelos de negocio, mejorando la eficiencia y la experiencia del cliente”. Carreras y Peralta (2019) la definen como un proceso de cambio continuo y adaptativo que implica la integración de tecnologías digitales en todos los niveles de la organización, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la innovación y la experiencia del cliente.

Para Gartner (2023), es un proceso constante que involucra nuevas tecnologías y formas de trabajar para lograr obtener ventaja competitiva, y de acuerdo con la comisión europea, la “transformación industrial y tecnológica” será una de las tendencias a nivel mundial para el año 2030. La transformación digital no se limita a la adopción de sistemas de información, sino que va más allá, dado que involucra no solo factores tecnológicos y económicos sino también factores sociales, puesto que requiere un cambio de mentalidad, salirse de lo conocido para adentrarse en un mundo completamente nuevo y retador.

De las definiciones se desprende, que la transformación digital se refiere al proceso mediante el cual las organizaciones adoptan tecnologías digitales para mejorar sus operaciones, optimizar la experiencia del cliente y fomentar la innovación. Este fenómeno no solo implica la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, sino que también conlleva un cambio cultural dentro de la empresa, donde se promueve una mentalidad ágil y adaptable. Las

empresas que logran una transformación digital efectiva pueden aprovechar los datos de manera más eficiente, automatizar procesos y ofrecer productos y servicios que se alineen mejor con las necesidades del mercado actual.

Transformación financiera digital

El Grupo IRF (2017) señala que, en el contexto empresarial, las áreas financieras de las empresas son uno de los factores que impulsan la transformación digital; sin embargo, es importante destacar que no son los únicos, ya que todas las áreas deben trabajar juntas para acelerar el cambio. Los departamentos financieros son los actores clave para la sostenibilidad económica del cambio. En ocasiones, las áreas financieras inician la integración de nuevas herramientas, soluciones y servicios en tecnología avanzada, que se extenderá gradualmente a todas las áreas de la empresa. Los responsables financieros de las empresas proporcionan los indicadores clave para una transformación digital óptima, evaluando la sostenibilidad y la adecuación a los intereses de la empresa. Además, proporcionan los hitos alcanzados con el cambio y los datos económicos, de forma extensible a todas las áreas del negocio enfocadas en el cambio.

Del mismo modo García (2021), coincide al señalar que el área financiera debe liderarse de forma transversal y en coordinación directa con el resto de departamentos de las empresas. En este sentido, cobra mucha importancia la cultura financiera y la gestión detallada del dato que permiten las soluciones de los negocios inteligentes.

Es importante resaltar que las áreas financieras de las PyMEs juegan un papel crucial en su progreso y expansión. En momentos de incertidumbre o inestabilidad, es esencial realizar un análisis financiero detallado de todos los departamentos para obtener una visión completa y real de la empresa, así como para reconsiderar y mejorar la toma de decisiones estratégicas. Es fundamental llevar a cabo un análisis interno para abordar de manera efectiva el proceso de digitalización del sector financiero. Este análisis tiene como objetivo conocer en profundidad los procesos y encontrar aquellos que pueden mejorarse, así como encontrar las implementaciones tecnológicas que puedan ser más beneficiosas.

En este contexto, las empresas se transforman y necesitan una nueva Función Financiera más ágil, más interconectada y más estratégica. Se necesita abordar el cambio desde una óptica 4.0 y ser capaz de aprovechar las oportunidades del nuevo entorno. La Firma PwC (2019), describe tres áreas fundamentales de transformación en la función financiera: Perspectiva Empresarial, Eficiencia y Cumplimiento y control.

Perspectiva Empresarial (Visión Financiera)

La perspectiva empresarial se refiere a la visión integral y estratégica que una organización adopta para alcanzar sus objetivos. Esta perspectiva abarca desde la identificación de oportunidades de mercado y la definición de una propuesta de valor única, hasta la implementación de estrategias para lograr un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva. En palabras de Bustamante, y Sánchez (2017), la perspectiva empresarial es un proceso de adaptación al entorno macroeconómico y a las características particulares de la empresa.

Ahora bien, dentro de esa particularidad empresarial, la perspectiva financiera empresarial es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Esta visión permite a las empresas evaluar su situación económica, identificar oportunidades de inversión y gestionar de manera efectiva sus recursos. Al adoptar un enfoque financiero sólido, las empresas pueden tomar decisiones informadas que no solo optimizan su rendimiento a corto plazo, sino que también aseguran su viabilidad a largo plazo.

La visión financiera de una empresa se refiere a la manera en que se gestionan y analizan los recursos económicos con el objetivo de maximizar el rendimiento y asegurar la sostenibilidad a largo plazo. Esta perspectiva implica no solo la evaluación de los ingresos y gastos, sino también la planificación estratégica de inversiones, la gestión de riesgos y la optimización del capital de trabajo. A través de un enfoque integral, las organizaciones pueden identificar oportunidades de crecimiento, mejorar su eficiencia operativa y fortalecer su posición competitiva en el mercado.

Para Gómez (2015) una empresa depende directamente de su estructura económica y financiera, mantenerla firme requiere conocimiento y visión financiera para interpretar los resultados más allá de las cifras principales. Lo más interesante no suele estar a simple vista pero es lo que proporciona la información más valiosa para la toma de decisiones. Analizar con más detalle los datos es fundamental porque un resultado económico positivo puede estar encubriendo riesgos potenciales a medio y largo plazo.

La óptica financiera en el ámbito empresarial abarca un conjunto de prácticas y análisis que permiten a las empresas tomar decisiones informadas sobre la asignación de recursos. Esto incluye la elaboración de presupuestos, la proyección de flujos de caja y la evaluación de proyectos de inversión. Al adoptar esta perspectiva, las empresas pueden anticipar cambios en el entorno económico, adaptarse a las fluctuaciones del mercado y garantizar su viabilidad a largo plazo, lo que resulta fundamental para el éxito y la estabilidad organizacional.

Eficiencia Financiera

La eficiencia financiera se erige como un concepto fundamental en el ámbito de las finanzas, tanto a nivel empresarial como individual. Representa la capacidad de una entidad para generar el máximo valor económico posible a partir de los recursos financieros disponibles, minimizando al mismo tiempo los costos y optimizando la utilización de los activos. En otras palabras, la eficiencia financiera se refiere a la habilidad de lograr los objetivos financieros establecidos con el menor consumo de recursos.

Diversos autores han abordado el concepto de eficiencia financiera desde diferentes perspectivas. Entre ellos, podemos destacar, a Brealey, Myers y Allen (2011) quienes definen la eficiencia financiera como la maximización del valor de la empresa a través de una adecuada gestión de los flujos de efectivo. Según ellos, una empresa eficiente es aquella que logra un equilibrio óptimo entre la rentabilidad y el riesgo. Por su parte, Ross, Westerfield, Jaffe, y Jordan (2018) enfatizan la importancia de la eficiencia en la toma de decisiones de inversión y financiamiento. La eficiencia financiera, se traduce en la selección de proyectos que generen un retorno mayor al costo de capital y en la estructuración de un pasivo que minimice el costo de financiamiento. Gitman y Zutter (2012) vinculan la eficiencia financiera con la capacidad de una empresa para generar un flujo de caja libre suficiente para cubrir sus obligaciones financieras, reinvertir en el negocio y distribuir dividendos a los accionistas.

Dado que la transformación digital ha permitido la automatización de procesos y la optimización de recursos, la eficiencia financiera en el entorno digital se ha convertido en un aspecto crucial para las organizaciones contemporáneas. Las empresas pueden administrar sus finanzas de manera más eficiente, lo que facilita el análisis de datos en tiempo real y la toma de decisiones informadas.

Gómez (2015) señala que la incorporación de nuevas tecnologías es esencial para la eficiencia financiera porque simplifica los procesos y el trabajo colaborativo o externalizado según las necesidades de cada empresa, lo que conduce a un manejo más eficiente de los tiempos y los costos. La digitalización de las transacciones financieras mejora la transparencia y la trazabilidad de las operaciones, lo que mejora la gestión del riesgo. En este contexto, el uso de soluciones digitales aumenta la agilidad y la competitividad en el mercado, lo que permite a las organizaciones adaptarse rápidamente a los cambios.

Control Financiero

El control financiero es un proceso fundamental en la gestión de cualquier organización, ya que permite supervisar

y evaluar la situación económica de la entidad. Este proceso implica la planificación, ejecución y revisión de las actividades financieras, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente y efectiva. A través de herramientas como presupuestos, informes financieros y análisis de variaciones, los gestores pueden identificar desviaciones respecto a los objetivos establecidos y tomar decisiones informadas para corregir el rumbo. Además, el control financiero contribuye a la transparencia y rendición de cuentas, elementos esenciales para mantener la confianza de los inversores y otras partes interesadas.

Al respecto Córdoba (2007), indica que el control financiero es la fase posterior a la implementación de los planes financieros, el control trata el proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar la adherencia a los planes y la oportuna modificación de los mismos, debido a cambios imprevistos. Refiere el mencionado autor, que los objetivos del control financiero tiene que ver con: diagnosticar, que se aplica cuando existen áreas con problemas, y se emplean medidas de prevención antes de que corrección; comunicar, el cual se realiza a través de la información de los resultados de las actividades; y por último motivar los logros que tenga la empresa, a través de sistemas de control.

Ahora bien, el control financiero en el entorno digital se ha convertido en un aspecto crucial para las organizaciones modernas, dado el creciente uso de tecnologías digitales en la gestión de recursos económicos. Este tipo de control implica la implementación de herramientas y sistemas que permiten a las empresas monitorear y analizar sus flujos de efectivo, presupuestos y gastos en tiempo real. La digitalización de los procesos financieros no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también proporciona una mayor transparencia y precisión en la información financiera, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas. Además, el uso de software especializado y plataformas en la nube permite a las empresas acceder a datos financieros desde cualquier lugar, lo que es especialmente relevante en un mundo laboral cada vez más remoto.

La adopción de prácticas de control financiero en el ámbito digital también plantea nuevos desafíos y riesgos que las organizaciones deben gestionar adecuadamente. La ciberseguridad se convierte en una preocupación primordial, ya que la información financiera es un objetivo atractivo para los delincuentes cibernéticos. Por lo tanto, es fundamental que las empresas implementen medidas de protección robustas, como la encriptación de datos y la autenticación multifactorial, para salvaguardar su información sensible.

Asimismo, la capacitación continua del personal en el uso de herramientas digitales y en la identificación de fraudes es esencial para fortalecer la cultura de control financiero dentro de la organización. En este contexto, el control

financiero no solo se trata de supervisar y gestionar recursos, sino también de adaptarse a un entorno en constante evolución y de garantizar la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de la empresa.

Gestión Financiera Digital

En el contexto actual, la utilización de tecnologías digitales para la supervisión y administración de las finanzas representa una evolución significativa en la forma en que las organizaciones manejan sus activos. Este tipo de gestión permite la automatización de procesos que anteriormente requerían un alto grado de intervención manual, lo que reduce el riesgo de errores y libera recursos humanos para tareas más estratégicas. Además, la implementación de sistemas de gestión financiera digital proporciona a las empresas una visión más clara de su situación económica, facilitando la identificación de oportunidades de inversión y la optimización de costos, lo que resulta en una ventaja competitiva en un entorno empresarial cada vez más dinámico.

La gestión financiera digital se refiere al uso de tecnologías digitales para administrar y optimizar las finanzas de una organización o individuo. Este concepto ha cobrado relevancia en un mundo cada vez más interconectado y digitalizado, donde las herramientas tecnológicas permiten una mayor eficiencia y efectividad en la toma de decisiones financieras. Según Gomber et al. (2018), la gestión financiera digital implica la integración de tecnologías como el big data, la inteligencia artificial y el blockchain en los procesos financieros, lo que permite una mejor recopilación, análisis y utilización de datos financieros.

La digitalización de la gestión financiera no solo mejora la precisión y la velocidad de las transacciones, sino que también facilita el acceso a información en tiempo real, lo que es crucial para la planificación y el control financiero. Como señala Ghosh (2020), la capacidad de acceder a datos financieros de manera instantánea permite a las empresas adaptarse rápidamente a cambios en el mercado y a las necesidades de los consumidores, lo que se traduce en una ventaja competitiva significativa.

Para De Jongh Computing Systems, C. A (2018), la gestión financiera digital permite que los nuevos mercados, surgidos bajo las tecnologías digitales, poseen un mayor acceso a la información que necesitan, y una apertura económica y social sin precedentes, valoran la entrega del producto o servicio tanto como el producto mismo, y constantemente exigen nuevas y mejores formas de poner éstos a su disposición. El nuevo paradigma es tener una economía centrada en la necesidad del cliente y no en la de la empresa.

Además, la gestión financiera digital promueve la transparencia y la rendición de cuentas. Según un estudio de KPMG (2021), las organizaciones que implementan soluciones digitales en su gestión financiera tienden a reportar una mayor confianza por parte de los inversores y otras partes interesadas, debido a la claridad y la accesibilidad de la información financiera. Esto es especialmente importante en un entorno donde la confianza es un factor clave para el éxito empresarial.

No obstante la revista EAE (2017), señala que la gestión financiera del siglo XXI está estrechamente ligada a las herramientas digitales. Todos los ámbitos de la dirección empresarial se apoyan en los recursos tecnológicos para optimizar las labores de administración, entre ellas, las de carácter financiero. No existe la gestión sin recursos tecnológicos. Sin embargo resaltar que más que aprender a dominar estos recursos, el principal reto es identificar la herramienta más adecuada para cada caso. Hay una amplia lista de opciones a la que día a día se agregan nuevas herramientas. Esta elección debe partir de las necesidades de cada empresa y de las posibilidades de las herramientas. A continuación se mencionan las herramientas para lograr una gestión financiera eficaz: Anfix, Bloomberg Business, Bill Tracker, Exaccta, Xe Currency, Mint, Money Wise, Money Wise, E*Trade, Loan Plan, Impok.

Asimismo Gómez (2015), expresa como la tecnología ha irrumpido hace décadas en el día a día y en los últimos años ha transformado radicalmente cómo vemos e interactuamos con el mundo. Todos los órdenes de la vida diaria se han visto mejorados, catapultados y han expandido sus límites gracias a los avances tecnológicos. La gestión financiera no ha quedado lejos de esta convulsión. Las tecnologías más recientes en el campo de las finanzas son las siguientes:

Big Data: Se considera Big Data a la gestión y análisis de enormes cantidades de datos que, al día de hoy, no pueden ser tratados de manera convencional, ya que superan los límites y capacidades de las herramientas de software habitualmente utilizadas para la captura, gestión y proceso de datos. Se trata, pues de un concepto que hace referencia a la especialización, al volumen y al marco tecnológico en el que se trabaja.

El blockchain, o cadena de bloques, es un registro de transacciones digitales, que se basa en una inmensa base de datos compartida, donde quedan registradas operaciones de compra-venta o cualquier otra transacción financiera. Los datos registrados en blockchain son compartidos, existen copias en la red y en los ordenadores de cada usuario que participa en la creación y modificación de ese archivo. Solo se pueden añadir nuevos registros, no borrar los existentes. El blockchain es uno de los métodos más seguros que existen para crear, modificar, compartir y almacenar información, de aplicación a cualquier ámbito.

Fintech (abreviatura de las palabras inglesas finance y technology) es un término que se utiliza para designar a empresas que utilizan la tecnología para ofrecer servicios financieros más eficientes y a menor coste. El perfil suele ser de startups con un elevado expertise tecnológico que cubren necesidades a las que a las grandes empresas les cuesta más llegar o llegan con mayor lentitud por el ritmo de adopción de nuevas tecnologías. Las fintech facilitan procesos o gestiones más eficientes para las empresas.

Criptomonedas o moneda virtual es un medio no físico de intercambio y de pago; en definitiva, es dinero digital. La primera criptomoneda que empezó a operar fue el Bitcoin en 2009, y desde entonces han aparecido muchas otras y se ha ido extendiendo su implantación. Hoy en día se puede realizar compra-venta de productos y servicios con bitcoin pero aún queda mucho recorrido para que sea una práctica generalizada. Otras monedas virtuales son Litecoin, Peercoin o Ripple, por citar solo algunas.

Data analytics (análisis de datos): Es un enfoque que implica el análisis de datos (big data, en particular) para sacar conclusiones. Al usar data analytics, las empresas pueden estar mejor equipadas para tomar decisiones estratégicas y aumentar su volumen de negocios. Perfeccionar el modelo de negocio.

Método

Para el desarrollo de este artículo, se utilizó la metodología cualitativa, bajo la modalidad bibliográfica. Los datos fueron recopilados a través de fuentes documentales. Se examinará la literatura científica, los documentos y cualquier otra fuente relevante sobre la transformación digital en la gestión financiera en este caso para determinar cómo esta transformación está mejorando la sostenibilidad y la competitividad de las empresas.

Se seleccionaron fuentes documentales relevantes y confiables para el tema de estudio. Se priorizaron investigaciones científicas, estudios de caso, informes oficiales y documentos publicados por expertos en gestión financiera reconocidos. Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de los datos recopilados de una selección de fuentes documentales, identificando las mejores técnicas y recursos tecnológicos para aumentar la competitividad y la sostenibilidad en las PyMEs.

Los datos se interpretaron a través del análisis de documentos y su comprensión en relación con la transformación digital y la gestión financiera en las organizaciones. Se destacaron los elementos importantes, identificados, las implicaciones prácticas y recomendaciones para mejorar la gestión financiera de las empresas.

Consideraciones Finales

La transformación digital es fundamental para las empresas que buscan adaptarse y prosperar en el dinámico mundo empresarial del siglo XXI. La implementación de tecnologías no es todo; es un proceso completo que redefine la relación con los clientes, los modelos de negocio y los procesos internos. Para llevar a cabo este cambio con éxito, no solo se requieren herramientas digitales, sino también una transformación cultural que se centre en una mentalidad más ágil y centrada en el cliente. Las organizaciones que adoptan esta transformación no solo mejoran su productividad y capacidad de innovación, sino que también están mejor preparadas para obtener una ventaja competitiva en un entorno en constante cambio. Las empresas deben actuar con determinación para liderar este proceso, promoviendo un entorno que valore la adaptabilidad.

En un entorno empresarial cada vez más interconectado y dinámico, la función financiera de las empresas es un catalizador esencial para la transformación digital y el crecimiento sostenible. La colaboración interdisciplinaria y la incorporación de nuevas tecnologías permitirán a los departamentos financieros optimizar su eficiencia y control, así como proporcionar una visión estratégica que guíe a las organizaciones hacia la innovación y la adaptación. Es esencial que las empresas, especialmente las PyMEs, realicen un análisis interno sólido para identificar oportunidades de mejora y asegurarse de que cada área colabore en el proceso de digitalización.

Por lo tanto, las organizaciones estarán mejor preparadas para enfrentar los desafíos del futuro y podrán garantizar su viabilidad y éxito a largo plazo al implementar un enfoque integral que combine perspectivas empresarial, eficiencia y control. La transformación digital no es solo una opción, sino una necesidad que debe abordarse con agilidad y estrategia, consolidando a las áreas financieras como líderes en este camino hacia la modernización y la sostenibilidad.

La gestión financiera digital representa un cambio radical en la forma en que las organizaciones abordan sus finanzas, mejorando la eficiencia, precisión y transparencia en sus procesos. La integración de tecnologías como el big data, blockchain y fintech no solo optimiza la administración de recursos, sino que también ofrece una visión clara y en tiempo real de la situación económica, permitiendo a las empresas adaptar sus estrategias a un entorno en constante evolución. En un mundo donde la confianza y la adaptabilidad son cruciales, el uso adecuado de herramientas digitales se erige como un pilar fundamental para alcanzar la competitividad. La clave radica en seleccionar las tecnologías adecuadas que se alineen con las necesidades específicas de cada organización, asegurando así que la digitalización de las finanzas no sea solo una tendencia, sino una ventaja estratégica que impulse el crecimiento.

sostenible y responda a las demandas de un mercado en transformación.

La transformación digital ha revolucionado la gestión financiera de las PyMEs, situándolas en una posición privilegiada para competir y prosperar en un entorno empresarial dinámico y en constante cambio. A través de la implementación de herramientas tecnológicas efectivas, como software de contabilidad en la nube, plataformas de gestión de flujo de caja y análisis de datos avanzados, las pequeñas y medianas empresas no solo optimizan sus procesos financieros, sino que también obtienen una visión más clara y estratégica de su situación económica. Este avance no solo impulsa su competitividad, sino que también asegura su sostenibilidad a largo plazo, adaptándose ágilmente a las demandas del mercado. Para asegurar el éxito en esta nueva era, es crucial que las PyMEs no solo adopten estas tecnologías, sino que también fomenten una cultura de innovación y aprendizaje continuo. Al hacerlo, estarán mejor equipadas para enfrentar los desafíos futuros y aprovechar las oportunidades que la digitalización ofrece.

Referencias Bibliográficas

- Carreras, M., y Peralta, J. (2019). La transformación digital en las empresas: Un enfoque estratégico. ESIC Editorial.
- Bustamante, J., y Sánchez, B. (2017). Perspectiva Empresarial en el contexto del modelo de desarrollo exportador mexicano 1994-2014. Análisis Económico, XXXII(79),99-124.ISSN: 0185-3937. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41352781009>
- Brealey, A., Myers, C. y Allen, F (2011). Principios de finanzas corporativas. Mexico, ISBN: 978-007-340510-0. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Brynjolfsson, E y McAfee, A (2014). La segunda era de las máquinas: trabajo, progreso y prosperidad en una época de tecnologías brillantes, W. W. Norton, Nueva York. ISBN 9780393239355 "La tercera gran ola", The Economist, vol. 413, núm. 8907, págs. 1-18.
- Córdoba, M. (2012), Gerencia Financiera Empresarial. Segunda Edición, ECOE Ediciones, Bogotá, Colombia. ISBN 978-958-771-383-1 -- 978-958-771-384-8 (e-book)- https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789587713848_A45606567/preview-9789587713848_A45606567.pdf
- De Jongh Computing Systems, C. A (2018), Digitalizando a Finanzas: asumir lo digital o quedarse atrás... <https://www.djcs.com.ve/djcsnews/1807-digitizar-finanzas>
- EAE Business School (2021). Gestión financiera: 10 herramientas tecnológicas. <https://retos-directivos.eae.es/10-herramientas-tecnologicas-para-la-gestion-financiera-eficaz/>
- Gartner. (2023). El poder de la transformación digital. <https://www.gartner.es/es/tecnologia-de-la-informacion/historias-de-exito-de-clientes/el-poder-de-la-transformacion-digital>.
- Ghosh, A. (2020). Finanzas digitales: una nueva era de servicios financieros. Revista Internacional de Estudios Financieros, 8(2), 30.
- Gitman, L. y Zutter. C. (2012). Principios de administración financiera. (12a. ed.) Pearson Educación. ISBN: 978-607-32-0983-0. https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C. y Weber, B. W. (2018). Sobre la revolución fintech: interpretación de las fuerzas de la innovación, la disrupción y la transformación en los servicios financieros. Revista de sistemas de información de gestión, 35 (1), 220-250.
- Gomez, R (2015). Introducción a la Gestión Financiera. Dpto. Economía Financiera y Contabilidad. Universidad de Granada. <https://www.ugr.es/~rgomezl/documentos/publiclibros/Gestion-Financ/GestionFinanciera.pdf>
- KPMG. (2020). El futuro de las finanzas: cómo la transformación digital está remodelando la función financiera. <https://kpmg.com/de/en/home/insights/overview/digital-finance.html>
- Porter, M., y Heppelmann, J (2014). "Cómo los productos inteligentes y conectados están transformando la competencia". Revisión de negocios de Harvard, 92(11), 64-88.
- PricewaterhouseCoopers, S.L. PwC (2019). Función financiera 4.0. Rediseñar las finanzas para la nueva era digital. <https://www.pwc.es/es/publicaciones/financiero/assets/pwc-funcion-financiera-40-redisenar-finanzas-nueva-era-digital.pdf>
- Prescott, L. (2015). The Cloud Wars: Cómo ganar la competencia de plataformas de próxima generación. Wiley.
- Ross, A., Westerfield, R., Jaffe, J. y Jordan, B (2018). Finanzas corporativas (11a. ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de la plataforma E-Libro en Biblioteca Digital Universidad del Valle de Atemajac.



WORK SKILLS FOR QUALITY MANAGEMENT IN AUTOMOTIVE SPARE PARTS SALES

ABSTRACT: The research objective was to analyze the labor competencies for quality management in automotive spare parts sales. For this, authors such as Garay et al. (2022) and Medici (2020) were consulted. The research paradigm is positivist, quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional and field design. Considering as population the automotive spare parts sales of the Bolívar Parish of the city of Maracaibo; with a total of 48 workers. Data collection was through a Likert scale questionnaire survey, made up of 63 items, validated by 5 experts; later it was subjected to Cronbach's Alpha reliability, reaching a value of 0.91; carrying out the analysis through descriptive statistics. The results indicate the presence of labor competencies, applying them satisfactorily in the work context. In this order, the elements and principles of quality management are integrated into the processes and organizational culture, confirming the significant efforts to implement quality management systems, achieving positive results in terms of improvement of products, services and processes. It is concluded that these companies demonstrate a strong commitment to customer satisfaction, making customer focus a central axis of their operations. Likewise, leadership acts as a catalyst for change, fostering a culture of constant improvement. Employee participation in improvement initiatives is a sign of their commitment, guaranteeing a shared vision of quality.

KEYWORDS: Skills, quality, management.

COMPETÊNCIAS LABORAIS PARA A GESTÃO DA QUALIDADE

ABSTRACT: O objetivo da pesquisa foi analisar as competências laborais para a gestão da qualidade nas vendas de peças automotivas. Para isso, foram consultados autores como Garay et al. (2022) e Medici (2020). O paradigma da pesquisa é positivista, quantitativo, do tipo descritivo, de desenho não experimental, transversal e de campo. A população considerada foi o comércio de peças automotivas da Paróquia Bolívar da cidade de Maracaibo, totalizando 48 unidades informantes. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário tipo Likert, composto por 63 itens, validados por 5 especialistas; posteriormente, foi submetido a um teste piloto, alcançando um valor de 0.91; e a análise foi realizada através da estatística descritiva. Os resultados indicam a presença das competências laborais, sendo aplicadas de maneira satisfatória no contexto de trabalho. Nesse sentido, os elementos e princípios da gestão da qualidade estão integrados nos processos e na cultura organizacional, confirmando esforços significativos na implementação de sistemas de gestão da qualidade, com resultados positivos na melhoria de produtos, serviços e processos. Conclui-se que essas empresas demonstram um forte compromisso com a satisfação do cliente, fazendo do foco no cliente o eixo central de suas operações. Além disso, a liderança atua como um catalisador para a mudança, promovendo uma cultura de aprimoramento contínuo. A participação dos funcionários em iniciativas de melhoria é um sinal do seu compromisso, garantindo uma visão compartilhada da qualidade.

KEYWORDS: Competências, qualidade, gestão.

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES POUR LA GESTION DE LA QUALITÉ

ABSTRACT: L'objectif de cette recherche était d'analyser les compétences professionnelles pour la gestion de la qualité dans la vente de pièces automobiles. Pour ce faire, les auteurs tels que Garay et al. (2022) et Medici (2020) ont été consultés. Le paradigme de la recherche est positiviste, quantitatif, de type descriptif, de conception non expérimentale, transversale et de terrain. La population considérée était les commerces de pièces automobiles de la Paroisse Bolívar de la ville de Maracaibo, totalisant 48 unités informantes. La collecte de données a été réalisée à l'aide d'un questionnaire de type Likert, composé de 63 items, validés par 5 experts ; par la suite, un test pilote a été effectué, atteignant une valeur de 0,91 ; l'analyse a été menée à travers des statistiques descriptives. Les résultats indiquent la présence des compétences professionnelles, appliquées de manière satisfaisante dans le contexte du travail. Dans ce cadre, les éléments et principes de la gestion de la qualité sont intégrés aux processus et à la culture organisationnelle, confirmant des efforts significatifs dans la mise en œuvre de systèmes de gestion de la qualité, obtenant des résultats positifs en termes d'amélioration des produits, services et processus. Il est conclu que ces entreprises démontrent un fort engagement envers la satisfaction du client, faisant de l'orientation client le pilier central de leurs opérations. De plus, le leadership agit comme un catalyseur du changement, favorisant une culture d'amélioration continue. La participation des employés aux initiatives d'amélioration témoigne de leur engagement, garantissant une vision commune de la qualité.

KEYWORDS: Compétences, qualité, gestion.

Competencias laborales para la gestión de calidad

Andreína Salazar

Abogada (URBE). Participante de la Maestría en Gestión del Talento Humano (UJGH). Diplomado en Formación Docente. Jefe de Servicios, Notaria Publica Novena de Maracaibo, Estado Zulia.

Correo Electrónico: andreinasalazar199@ujgh.edu.ve

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-3503-0581>

Jenny Guerra

Lcda en Comunicación Social (UNICA). MSc. Gerencia de Recursos Humanos (URBE). Dra. Ciencias Gerenciales (URBE). Programa Metodología de la investigación (URBE). Docente investigadora Universidad Dr. José Gregorio Hernández.

Correo Electrónico: jenny.guerra@ujgh.edu.ve

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6102-5103>

RESUMEN: El objetivo de la investigación fue analizar las competencias laborales para la gestión de calidad en las ventas de repuestos automotriz. Para lo cual se consultó con autores como Garay et al. (2022) y Medici (2020). El paradigma de la investigación es positivista, cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental, transeccional y de campo. Considerando como población las ventas de repuestos automotrices de la Parroquia Bolívar de la ciudad de Maracaibo; con un total de 48 unidades informantes. La recolección de datos fue a través de una encuesta tipo cuestionario de escala Likert, conformado por 63 ítems, validados por 5 expertos; posteriormente se sometió a una prueba piloto, alcanzando un valor de 0.91; realizando el análisis a través de la estadística descriptiva. Los resultados indican la presencia de las competencias laborales, aplicándolas de manera satisfactoria en el contexto laboral. En este orden, los elementos y principios de la gestión de calidad están integrados en los procesos y la cultura organizacional, confirmando los esfuerzos significativos para implementar sistemas de gestión de calidad, alcanzando resultados positivos en términos de mejora de productos, servicios y procesos. Se concluye que estas empresas demuestran un fuerte compromiso con la satisfacción del cliente, haciendo del enfoque al cliente un eje central de sus operaciones. Asimismo, el liderazgo actúa como un catalizador para el cambio, fomentando una cultura de perfeccionamiento constante. La participación de los empleados en iniciativas de mejora es señal de su compromiso, garantizando una misma visión de la calidad, compartida.

PALABRAS CLAVE: Competencias, calidad, gestión.

Introducción

La focalización en Europa, sobre las competencias laborales específicas se ajusta para reflejar las particularidades del mercado implícitas en las regulaciones locales. El conocimiento profundo de las piezas, así como los componentes automotrices europeos se vuelve crucial, para las diferentes marcas, estos modelos poseen descripciones y características distintivas las cuales requieren familiaridad para la identificación precisa lo que conlleva a la selección adecuada de repuestos (Reyero, Claudio y Alija, 2022).

Es por esto fundamental, la interpretación de los códigos igualmente los catálogos de fabricantes europeos se suman a esta

complejidad, donde la habilidad para comprender esta información se convierte en un diferenciador clave. Las normas de calidad automotriz en Europa, como la Organización Internacional de Normalización (ISO) ISO 9001 y la Grupo de Trabajo Internacional de Automoción (IATF) 16949, imponen estándares rigurosos que deben cumplirse para garantizar la calidad de los repuestos vendidos en el mercado europeo (Ibarrondo, 2020).

Por otra parte, Reyero et al. (2022) indican el cumplimiento de las ordenaciones o leyes europeas es fundamental, por lo que cada país puede tener requisitos específicos los cuales afecten la importación, exportación, así como la venta de repuestos automotrices. La gestión efectiva de la cadena de suministro en Europa, abarca desde la logística hasta las aduanas identificando las regulaciones comerciales regionales, las cuales requieren habilidades avanzadas para garantizar la eficiencia en la distribución de los productos.

Por ello, las competencias laborales para la gestión de calidad son fundamentales para asegurar que las organizaciones mantengan estándares óptimos en sus procesos y productos. Las mismas comprenden un conjunto integral de conocimientos técnicos, habilidades analíticas, capacidades de comunicación efectiva, liderazgo, enfoque al cliente, pensamiento crítico, resolución de problemas con un firme compromiso con la ética profesional. (González, 2020).

Según Bardales et al. (2022), en el contexto específico de las ventas de repuestos automotrices, la dinámica es igualmente compleja siendo crucial para la industria. Este proceso involucra la comercialización posterior distribución de piezas o componentes necesarios para el mantenimiento y la reparación de vehículos, asegurando su funcionamiento óptimo logrando la satisfacción del cliente. La gestión eficiente del inventario es clave, asegurando disponibilidad de stock mediante un seguimiento riguroso de las existencias según los análisis de la demanda.

Además, la adaptabilidad cultural se convierte en un factor diferenciador, ya que la capacidad para entender respetando las diferentes prácticas comerciales y expectativas en cada país latinoamericano es fundamental para construir relaciones sólidas tanto con clientes como con los proveedores locales (Laza, 2022). Mantener altos estándares éticos al lograr cumplir con las normativas de la zona refuerza la integridad en las operaciones productivas confiables, fortaleciendo así la reputación al alcanzar una posición competitiva en el mercado regional.

Según fuentes periodísticas diversas, muchas ciudades venezolanas, han sido testigo de una compleja situación económica y social que ha impactado de manera directa en la industria automotriz. La escasez de repuestos originales, los elevados costos de los productos disponibles, la inflación galopante, así como la inestabilidad en el suministro de bienes han generado una crisis sin

precedentes en el sector. Como consecuencia, la calidad del servicio ha disminuido considerablemente, lo que se traduce en una creciente insatisfacción por parte de los consumidores.

En términos técnicos, los profesionales deben dominar las funciones, especificaciones de igual forma las aplicaciones de las piezas más comunes utilizados en vehículos populares en Venezuela. Esto incluye la capacidad de interpretar correctamente códigos en catálogos de repuestos, asegurando la selección adecuada de piezas, para cumplir tanto con las necesidades como con las expectativas de los clientes (Ibarrondo, 2020). Además, es crucial estar al tanto de las normas de calidad automotriz, como la ISO 9001, para garantizar que los productos cumplan con estándares aceptados internacionalmente.

De allí que el pronóstico para el sector automotriz en la región puede ser preocupante. Porque se prevé un deterioro del sector, al no contar con personal capacitado que pueda cubrir las demandas y expectativas de los clientes, afectando además la gestión de la calidad que debe ser ejecutada por las empresas de este sector. Es conviene entonces preguntar ¿Cuentan con las habilidades necesarias para brindar una atención al cliente eficiente y personalizada? ¿Están capacitados para identificar las necesidades de los clientes ofreciendo soluciones adecuadas? ¿Conocen los productos que comercializan pudiendo asesorar a los clientes de manera técnica? Estas son solo algunas de las preguntas que este estudio busca responder.

En este orden de ideas, el sector de la venta de repuestos automotrices, no escapa a esta realidad. En este contexto, resulta crucial analizar las competencias laborales para la gestión de calidad, en ventas de repuestos automotriz. En aras de analizar las competencias laborales para la gestión de calidad en el mencionado rubro, se presenta en este artículo la fundamentación teórica, como base para describir el entorno teórico de las variables. Seguidamente se indica la metodología para desarrollar el trabajo, pasando a los resultados de la investigación, donde se tratan los datos obtenidos luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos, así como los indicadores a considerar sobre la elaboración de estrategias gerenciales. Cerrando el contenido con las conclusiones y sugerencias sobre la investigación.

Fundamentación teórica

Competencias Laborales en la interacción organizacional

Según Cejas, Rueda, Cayo, y Villa (2019), las competencias laborales se definen como la integración de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten al trabajador cumplir con los objetivos organizacionales de manera efectiva. Las mismas, no solo abarcan las destrezas técnicas, sino también la capacidad de adaptarse a los cambios y trabajar en equipo, factores esenciales para una gestión de calidad.

Por su parte, Garay, Oliver, Fuster y Lozano (2022), argumentan que las competencias laborales incluyen tanto habilidades técnicas como interpersonales, las cuales son cruciales para la interacción efectiva en el entorno laboral. Además, enfatizan la importancia del compromiso y la capacidad de controlar las emociones en situaciones laborales complejas, lo cual influye directamente en la calidad del servicio ofrecido.

Así mismo, Lupano y Castro (2018), destacan que las competencias laborales son un conjunto de virtudes organizacionales que impactan la satisfacción, el compromiso, así como el desempeño de los empleados. Según estos autores, estas competencias no solo se limitan al conocimiento técnico, sino que también abarcan habilidades como la empatía al igual que la perspectiva, que son clave para mejorar la interacción con los clientes asegurando una gestión de calidad en las ventas.

De esta manera, se observa que, aunque todos coinciden en la importancia de integrar habilidades técnicas y blandas, cada autor ofrece un énfasis particular. La definición que mejor se ajusta a la problemática de la gestión de calidad en la venta de repuestos automotrices es la propuesta por Garay et al. (2022), ya que integra tanto las competencias técnicas como las interpersonales, resaltando la importancia de la adaptación al igual que el control emocional en la relación con los clientes proyectado en la eficiencia del proceso de ventas. Esta perspectiva permite una comprensión más holística del impacto que tienen las competencias laborales en la calidad del servicio, haciendo énfasis en habilidades que van más allá del conocimiento técnico las cuales que son cruciales para la satisfacción del cliente alcanzando el éxito organizacional.

De esta manera, las competencias laborales son un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que permiten a los trabajadores desempeñar sus funciones de manera eficiente contribuyendo al éxito de la organización. Estas competencias son fundamentales para garantizar la calidad en los procesos, especialmente en sectores como la venta de repuestos automotrices, donde se requiere una combinación de competencias técnicas y blandas para satisfacer las demandas del mercado, así como a los clientes.

Habilidades Interpersonales

Se tiene que, Garay et al. (2022) definen las habilidades interpersonales como la capacidad de un individuo para comunicarse de manera efectiva, manejar sus emociones, comprendiendo las perspectivas de los demás en un entorno laboral. Según los autores, estas competencias incluyen la empatía, el compromiso al igual que el control emocional, aspectos fundamentales para generar relaciones positivas, mejorando la interacción con los clientes, lo que influye directamente en la calidad del servicio.

Por otro lado, Cejas et al. (2019) describen las habilidades interpersonales como un conjunto de destrezas

sociales que permiten a los empleados trabajar en equipo, colaborando de manera efectiva. En su definición, destacan la importancia de la comunicación clara y la capacidad de resolver conflictos de manera constructiva, factores esenciales para crear un ambiente de trabajo colaborativo al igual que eficiente.

Así mismo, Lupano y Castro (2018) se enfocan en la dimensión emocional de las habilidades interpersonales, definiéndolas como la capacidad de regular las emociones propias. Según su perspectiva, estas competencias son vitales para mantener relaciones laborales saludables, mejorando la satisfacción al igual que el compromiso dentro de la organización.

Así mismo, comparando las definiciones, se observa que, aunque todos coinciden en la importancia de las habilidades interpersonales, cada uno pone un énfasis distinto. Garay et al. (2022) abordan un enfoque integral el cual incluye comunicación, empatía, así como control emocional, mientras que Cejas et al. (2019) enfatizan la colaboración y la resolución de conflictos. Lupano y Castro (2018) destacan la regulación emocional dando respuesta adecuada a las emociones ajenas, subrayando la salud de las relaciones laborales.

Por ello, la definición que mejor se ajusta al contexto de la gestión de calidad en la venta de repuestos automotrices es la propuesta por Garay et al. (2022), ya que integra aspectos críticos como la comunicación efectiva, la empatía, además de la regulación emocional. Estas habilidades no solo facilitan la interacción con los clientes, también promueven un ambiente laboral positivo, así como cooperativo, lo cual es esencial para garantizar la calidad del servicio. La combinación de estos elementos permite abordar tanto las necesidades del cliente como la eficiencia del equipo de trabajo, factores claves para el éxito.

En este sentido, las habilidades interpersonales son un conjunto de capacidades que permiten a los individuos interactuar de manera efectiva de manera armoniosa con los demás en diferentes contextos. Estas habilidades son esenciales en el entorno laboral, especialmente en sectores donde la comunicación, así como la cooperación, son clave para alcanzar los objetivos organizacionales. En el contexto de la gestión de calidad en la venta de repuestos automotrices, las habilidades interpersonales juegan un rol crucial en la relación con los clientes como también la coordinación dentro de los equipos de trabajo.

Habilidades Transversales o Soft Skills

De acuerdo con, Maya y Orellana (2016) describen las habilidades transversales como competencias que abarcan desde la gestión del tiempo hasta la orientación al cliente. Estas habilidades permiten a los empleados manejar eficazmente su tiempo, así como sus recursos, adaptarse a nuevas situaciones manteniendo un enfoque centrado en el cliente, todos elementos esenciales para mejorar el desempeño en el sector de ventas de repuestos automotrices.

De manera similar, Fuentes et al. (2021) destacan que las habilidades transversales incluyen competencias como la creatividad al igual que el pensamiento crítico, facilitando la resolución de problemas estimulando la innovación en el entorno laboral. La creatividad permite a los empleados encontrar soluciones novedosas a desafíos imprevistos, mientras que el pensamiento crítico les ayuda a evaluar las tomar decisiones informadas, prácticas especialmente útiles en el dinámico mercado de repuestos automotrices. Además, enfatizan que la capacidad de innovar pudiendo cuestionar procesos establecidos puede ser un factor diferencial en la mejora de la calidad del servicio en conjunto con la satisfacción del cliente.

Por su parte, Sánchez et al. (2018) subrayan la importancia de la adaptabilidad y la capacidad de trabajo en equipo dentro de las soft skills. En el sector de ventas de repuestos automotrices, la habilidad para adaptarse rápidamente a cambios en el mercado, colaborando eficazmente con colegas es vital para mantener un alto nivel de servicio, así como eficiencia en las operaciones diarias. Estas prácticas promueven un ambiente de trabajo colaborativo y flexible, donde los empleados pueden responder proactivamente a las demandas cambiantes del mercado junto con las necesidades de los clientes.

Se observa que todas coinciden en la importancia de las habilidades transversales para mejorar la eficiencia y la calidad en el entorno laboral. Más la definición proporcionada por Fuentes et al. (2021) resulta más adecuada para el problema en cuestión, ya que resalta la relevancia de la creatividad y el pensamiento crítico en la gestión de ventas de repuestos automotrices. Estas competencias permiten a los empleados enfrentar desafíos adaptándose a cambios con eficacia, elementos cruciales para mantener la calidad en un entorno competitivo. Además, su enfoque en la innovación y la toma de decisiones informadas ofrece una perspectiva integral para mejorar continuamente los procesos como también la experiencia del cliente.

En este sentido, las habilidades transversales, también conocidas como soft skills, son competencias que no se relacionan directamente con conocimientos técnicos específicos, sino con la capacidad de interactuar eficazmente con otras personas adaptándose a diferentes situaciones. En el contexto laboral, estas actividades son cruciales para la gestión eficaz, la resolución de problemas al igual que la adaptación al cambio, especialmente en sectores como la venta de repuestos automotrices donde la interacción con los clientes como también la capacidad de adaptación son fundamentales.

Gestión de la calidad en su contexto teórico

Según Medici (2020) la gestión de calidad se refiere a un conjunto de prácticas y sistemas diseñados para asegurar que los productos y servicios cumplan con los requisitos establecidos, mejorando continuamente. El autor citado enfatiza que implica no sólo a la planificación, sino también el control de procesos para mantener y elevar los

estándares de calidad, subrayando la importancia de la integración de todos los aspectos de la organización en la gestión de calidad, desde la alta dirección hasta el nivel operativo, para lograr resultados consistentes y satisfactorios.

En ese mismo orden, Cruz et al. (2017) destacan que la gestión de calidad está definida como un enfoque estructurado, donde se incluye la implementación de sistemas y herramientas, a través de los cuales se aseguran la conformidad con los requisitos del cliente y las normativas aplicables. De esta manera, la relevancia de la documentación y los procedimientos claros son la clave para garantizar que todos los procesos sean ejecutados de manera uniforme y controlada. La implementación efectiva de un sistema de este tipo, permite a las organizaciones mantener un alto nivel de desempeño y adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.

Así mismo, González y Manzanares (2020) amplían esta definición al señalar que la gestión de calidad no solo se enfoca en la conformidad con los estándares, sino también en la mejora continua de los procesos y productos. Según los autores, esto fomenta una cultura de este tipo dentro de la organización, impulsando la innovación y la eficiencia. La mejora continua es vista como un componente esencial que permite a las organizaciones adaptarse y mejorar sus operaciones de manera constante para satisfacer las expectativas de los clientes y superar sus objetivos de calidad.

Al realizar el análisis sobre el tema en cuestión expuesto por los autores citados, se precisa el aporte de cada uno, basado en una perspectiva complementaria. En este orden, se trata de un enfoque sistemático para garantizar que los productos y servicios de una organización cumplan con los estándares y expectativas requeridos. Incluye la planificación, control, garantía y mejora continua de la calidad en todos los aspectos de la operación. Este enfoque no solo busca la satisfacción del cliente, sino que también promueve la eficiencia y efectividad organizacional.

Elementos de apoyo de la Gestión de Calidad

Según Medici (2020) describe estos elementos como los recursos y competencias necesarios para mantener y mejorar los sistemas de calidad. Según Medici, los recursos incluyen tanto el personal, las herramientas como la tecnología requerida para cumplir con los requisitos requeridos. Las competencias se refieren a las habilidades y conocimientos que el personal debe poseer para gestionar eficazmente los procesos de calidad. Además, Medici destaca la importancia de la toma de conciencia entre los empleados sobre este tema y su impacto en el desempeño organizacional.

Así mismo, Medina et al. (2017) enfocan su definición en la necesidad de una comunicación efectiva y la información documentada como elementos clave de apoyo en la gestión de calidad. Según estos autores, una comunicación clara y fluida entre los diferentes niveles de la organización es crucial para asegurar que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos del área. La información documentada, por su parte, incluye manuales, procedimientos y registros que permiten una gestión sistemática y controlada de los procesos de calidad. Estos elementos permiten a las organizaciones estandarizar sus operaciones y facilitar el seguimiento y la mejora continua.

También, González y Manzanares (2020) amplían la definición al incluir la importancia de la toma de conciencia en la gestión de calidad. Según los autores, la toma de conciencia no solo implica que el personal entienda los objetivos del área, sino también que esté comprometido con su cumplimiento. Subrayan que la integración de estos elementos contribuye a una cultura de calidad dentro de la organización.

La definición proporcionada por Medici (2020) resulta ser la más adecuada para abordar el problema de los elementos de apoyo en la gestión de calidad. Su enfoque integral, que abarca desde los recursos y competencias hasta la toma de conciencia, ofrece una visión completa de los componentes necesarios para implementar un sistema de este tipo, eficaz. Este enfoque es crucial para asegurar que los procesos y productos cumplan con los estándares, facilitando la mejora continua y el éxito organizacional en el sector de ventas de repuestos automotrices.

De esta manera, elementos de apoyo son componentes fundamentales que facilitan la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad efectivo. Estos elementos incluyen recursos, competencias, toma de conciencia, comunicación e información documentada, todos los cuales son esenciales para asegurar que los procesos y productos cumplan con los estándares de calidad establecidos.

Principios de la Gestión de Calidad como directriz organizacional

Según Medici (2020) define los principios de la gestión de calidad como directrices clave que orientan la mejora continua y el desempeño organizacional. Según Medici, estos principios incluyen el enfoque en el cliente, el liderazgo, el compromiso de las personas, el enfoque basado en procesos, la mejora continua, la toma de decisiones basada en hechos y las relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores. Cada uno de estos principios contribuye a una mayor eficiencia y efectividad en la gestión de calidad, facilitando la consecución de objetivos organizacionales y la satisfacción del cliente.

Por su parte, González y Manzanares (2020) destacan que los principios de la gestión de calidad se basan en la implementación de estrategias que le aseguran en todos los niveles de la organización. Para González y Manzanares, estos principios incluyen la orientación al cliente como una prioridad, el liderazgo que fomente la participación y el compromiso del personal, el enfoque en procesos que asegure la eficiencia operativa, y la mejora continua que impulse la innovación y adaptación. La aplicación de estos principios permite a las organizaciones mantener un alto nivel de calidad y adaptarse a los cambios del entorno.

Es importante mencionar a la Norma ISO (2015), documento en donde se hace referencia a que los principios de la gestión de calidad son esenciales para establecer un sistema de gestión, el cual garantice la satisfacción del cliente y la mejora continua. Dentro de los principios se encuentran el enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en hechos y gestión de las relaciones con los proveedores. Estos principios permiten crear un entorno donde esta cualidad se gestione de manera integral y efectiva, lo cual va a favorecer el éxito organizacional a largo plazo.

Basado en lo anterior, Medici (2020), se enfoca en una perspectiva integral que abarca todos los principios clave, González y Manzanares (2020) resaltan la importancia de la adaptación y la innovación, más la norma ISO proporciona un marco normativo que integra estos principios en un contexto sistemático. En consecuencia, los principios deben ser aplicados de manera coherente para lograr una alta eficiencia y efectividad. De esta manera, los principios de la gestión de calidad son fundamentales para establecer un marco efectivo de administración y mejora continua en las organizaciones, en particular, las ventas de repuestos.

Metodología

De acuerdo con De Franco y Solórzano (2020), señalan que el conocimiento humano evoluciona a través de tres etapas: la teológica, la metafísica en conjunto con la positiva. En esta última etapa, se busca comprender el mundo mediante la observación, así como con la experiencia, destacando la relevancia de la ciencia con el método científico para la adquisición del conocimiento. Esta visión enfatiza la importancia de la objetividad, así como la sistematización en la investigación, alineándose con la necesidad de datos empíricos los cuales pueden ser verificables para la construcción del conocimiento científico.

En cuanto a la investigación cuantitativa, Hernández y Mendoza (2018) la definen como un enfoque que se basa en la recolección, así como el análisis de datos numéricos, con el objetivo de establecer relaciones entre variables.

Utiliza métodos estadísticos para analizar los datos, lo que permite una medición precisa de los fenómenos para la validación de hipótesis a través de pruebas estadísticas. El estudio se enmarca dentro del tipo de investigación descriptiva, según lo definido por Arias (2012), se orienta a analizar con detalle las características de un fenómeno específico sin intervención directa, lo cual permite una comprensión profunda minuciosa de sus componentes al igual que las dinámicas internas. La elección de esta metodología responde a la necesidad de explorar, así como documentar el estado actual de las competencias laborales en la gestión de calidad dentro del ámbito de la venta de repuestos automotriz.

El diseño de investigación adoptado fue de campo, no experimental y transeccional, características que permiten una aproximación con detalle preciso al fenómeno de interés. Según Palella y Martins (2012), de campo consiste en la recolección de datos directo de la realidad, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. Por otra parte, el diseño no experimental, según Hernández y Mendoza (2018), se caracteriza por la ausencia de manipulación de variables por parte del investigador, limitándose a la observación y recolección de datos tal como se presentan. Así mismo, la investigación se desarrolla bajo un enfoque transeccional, también definido por Hernández y Mendoza (2018) como el estudio las variables en un momento específico en el tiempo, permitiendo capturar una instantánea de la realidad estudiada, proporcionando un retrato detallado de las condiciones actuales.

Ahora bien, para Hernández y Mendoza (2018) la población es un grupo de personas, objetos o eventos que comparten atributos definidos. De esta manera, el estudio se realizó en las ventas de repuestos automotrices de la ciudad de Maracaibo. Optando por un muestreo no probabilístico para seleccionar la muestra en las mencionadas empresas. Este tipo de muestreo otorga a cada unidad de la población una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionada, a saber, MAHECA Automecánica, Rodamientos BKS, DTZ Zulía, M&M Autopartes, Luis Part, Repuestos El Catire, Stock Cars, GC Autopart y JLP Jeep Part. Garantizando que la muestra sea representativa consiguiendo que los resultados puedan generalizarse a la población completa. Las unidades informantes son 48 trabajadores de las ventas de repuestos automotrices ubicadas en la Calle 84 con Avenida 15 Las Delicias de la Parroquia Bolívar del Municipio Maracaibo, Estado Zulía.

Un instrumento de recolección de información, según Arias (2012), se define como cualquier recurso utilizado para obtener datos necesarios para responder las preguntas de investigación. El instrumento de recolección de información diseñado para esta investigación es una encuesta estructurada con una escala tipo Likert, con las alternativas Totalmente de acuerdo, Moderadamente de

acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Moderadamente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo; compuesta por 63 ítems. Estas preguntas están formuladas en función de las variables, dimensiones e indicadores previamente establecidos, con el propósito de evaluar las competencias laborales para la gestión de calidad en las ventas de repuestos automotriz.

La validez de un instrumento de investigación, según Arias (2012), se define como la capacidad de un instrumento para medir efectivamente lo que se propone medir. En la revisión, los expertos evaluaron la redacción general de los ítems, considerando aspectos de claridad como también precisión, los cuales determinan el cumplimiento de los estándares necesarios para ser considerado válido. Por lo cual los expertos concluyeron que el instrumento es válido, esto implica que el cuestionario mide adecuadamente las competencias laborales, así como los principios de gestión de calidad de las empresas de venta de repuestos automotriz.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento diseñado en base a las dimensiones habilidades interpersonales y transversales, en la variable competencias laborales; así como los elementos de apoyo y principios; que se compilan en la variable gestión de calidad, se utilizó una prueba piloto, para luego aplicar el coeficiente Alpha de Cronbach, Tomando en cuenta los resultados obtenidos, luego de la aplicación de la fórmula, se alcanzó un valor de 0,91, lo cual indica que el instrumento posee buena consistencia interna dentro de su desarrollo en cada uno de los ítems estructurados para cada indicador. Una vez recopilados los datos mediante el cuestionario, se procede al análisis estadístico, de tipo descriptivo, utilizando Excel, indicando la frecuencia absoluta y relativa, para luego establecer la media y desviación estándar. Para ello se empleó también un baremo de interpretación de resultados, el cual se describe a continuación:

Resultados de la Investigación

Para la presentación de los resultados, se presentan las tablas que describen las respuestas emitidas por los miembros de la población objeto de estudio, las cuales fueron analizadas y discutidas a través de la estadística descriptiva, empleando la frecuencia absoluta y relativa, estableciendo la media aritmética y la desviación estándar, para posteriormente realizar la comparación con los autores que sirvieron de fundamentación teórica.

Al examinar los datos presentados en la Tabla presentada, sobre los resultados de la variable competencias laborales, se observa como el 38.75% de los encuestados situaron las habilidades transversales dentro de un valor moderadamente de acuerdo, por su parte el 37.50% expresó una valoración totalmente de acuerdo de las habilidades interpersonales. Estos hallazgos permiten demostrar

Alternativas de respuestas	Intervalo de media aritmética	Interpretación
Totalmente de acuerdo	4.24 – 5.00	Alta presencia
Moderadamente de acuerdo	3.43 – 4.23	Presencia
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.62 – 3.42	Moderada presencia
Moderadamente en desacuerdo	1.81 – 2.61	Baja presencia
Totalmente en desacuerdo	1.00 – 1.80	Sin presencia

la existencia de un consenso general sobre la importancia entre ambas dimensiones, las habilidades interpersonales parecen ser percibidas como más desarrolladas dentro de la organización. Sin embargo, es fundamental considerar a las habilidades transversales, como la gestión de tiempo, el pensamiento crítico de igual manera la creatividad, son cada vez más demandadas en los entornos laborales actuales.

El análisis de la variable competencias laborales, arrojó una media de 4.05, revelando una percepción favorable en las propias habilidades por parte de los participantes. Al ubicarse este valor dentro del rango de Presencia en el baremo de interpretación, confirmándose entre la mayoría de los individuos se sienten activos de igual forma adecuados en el ejercicio de sus competencias. Implicando dentro de las habilidades interpersonales, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, de igual forma dentro de las transversales, la adaptabilidad, así como la creatividad, aplicándolas de manera desarrollada satisfactoriamente en el contexto laboral.

La desviación estándar de 0.911 revela un nivel moderado de dispersión en las respuestas de los participantes respecto a sus competencias laborales, encontrando un rango bastante amplio de opiniones, desde aquellos los cuales se sienten extremadamente competentes hasta aquellos que muestran un nivel de confianza más moderado en sus capacidades. Los datos se comparan con lo expuesto por Garay y otros (2022), las habilidades interpersonales son un conjunto más amplio que la simple comunicación efectiva. Incluyen componentes como la empatía, el compromiso y el control emocional, los cuales son cruciales para establecer relaciones positivas, alcanzando brindar un mayor servicio de calidad. Los datos muestran un nivel alto de percepción de habilidades interpersonales, lo cual coincide, en general, con la idea de los individuos sobre una buena habilidad de comunicación.

Sin embargo, la media no expresa si estas habilidades incluyen los componentes emocionales, así como los cognitivos mencionados por Garay y otros (2022). La desviación estándar sugiere la existencia de una amplia gama en las habilidades interpersonales, desde aquellos los cuales se centran en la comunicación verbal hasta aquellos que tienen una mayor capacidad para relacionarse a un nivel más profundo, incluyendo la empatía y el compromiso.

Comparando los datos con la teoría de Fuentes (2021), siendo correcta al afirmar, las habilidades transversales no solo incluyen competencias interpersonales, sino también habilidades cognitivas como la creatividad, así como también el pensamiento crítico. Siendo esenciales al enfrentar desafíos complejos, fomentando la innovación en el entorno laboral. Los datos apoyan la idea general en la cual las habilidades transversales son valoradas dentro de la organización. La atención a las áreas de creatividad, así como el pensamiento crítico podría ser determinante para potenciar el rendimiento del equipo en un entorno laboral cada vez más exigente e innovador.

Pasando al análisis de la variable gestión de calidad, se observa que los elementos de apoyo presentan una media de 3.93, que se corresponde con el nivel de presente en el baremo, en consecuencia, la mayoría de los encuestados perciben que los elementos y principios están integrados en los procesos y la cultura organizacional. Esto implica que las organizaciones han realizado esfuerzos significativos para implementar sistemas de gestión de calidad y están obteniendo resultados positivos en términos de mejora de productos, servicios y procesos.

La desviación estándar de 0.966 demuestra la implementación de los elementos de apoyo, así como los principios de la gestión de calidad no son semejantes en todas las organizaciones. Se puede observar, aunque existen áreas donde se ha avanzado considerablemente en la adopción de estas prácticas, otras áreas podrían requerir

Cuadro N°1. Variable Competencias Laborales.

VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES								
DIMENSIONES	Escala de Respuestas					TOTAL	MEDIA ARITMETICA	DESVIACIÓN E STANDAR
	Totalmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo			
	5	4	3	2	1			
	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)			
Habilidades Interpersonales	39.03	36.94	16.53	5.56	1.94	100	4.06	0.960
Habilidades Transversales	35.97	40.56	15.83	4.72	2.92	100	4.05	0.977
Promedio Variable	37.50	38.75	16.18	5.14	2.43	100	4.05	0.911

Fuente: Elaboración propia (2025).

de mayor atención. Esta variabilidad puede estar influenciada por factores como el departamento, el nivel jerárquico, la experiencia de los empleados o la disponibilidad de herramientas tecnológicas.

Los resultados obtenidos son consistentes con la visión de González y Manzanares (2020) sobre la gestión de calidad como un proceso de mejora continua. Si bien se han logrado avances significativos, la variabilidad en las respuestas indica que aún existen oportunidades para optimizar los procesos, logrando alcanzar un nivel de excelencia más elevado. Al enfocarse en la mejora continua, la organización no solo podrá fortalecer su cultura de calidad, sino también aumentar su competitividad, satisfaciendo las necesidades de sus clientes, proveedores y parte interesada de manera más eficiente.

Partiendo de los resultados alcanzados, se presentan objetivos sobre unas estrategias gerenciales enfocadas en las competencias laborales para la gestión de calidad en la venta de repuestos automotriz en Maracaibo, con el fin de optimizar los procesos de venta, aumentar la satisfacción del cliente logrando fortalecer la posición competitiva de las empresas del sector en el mercado local. De esta manera se detallan los objetivos específicos los cuales se persiguen con esta iniciativa:

- **Mejorar la calidad del servicio:** Al fortalecer las competencias laborales del personal, se busca brindar una atención al cliente más eficiente, personalizado y de mayores atributos, lo cual se traduce en una mayor satisfacción, así como fidelización de los clientes.
- **Incrementar la productividad:** Mediante la implementación de nuevas herramientas en conjunto con las metodologías de trabajo, se busca optimizar los procesos de venta, reducir los tiempos de respuesta, aumentando la eficiencia general del equipo de ventas.

- **Reducir costos:** Al mejorar la gestión de inventarios, optimizar los procesos logísticos y reducir los errores, se pueden disminuir los costos operativos y aumentar la rentabilidad de las empresas.
- **Fortalecer la marca:** Al ofrecer un servicio de alta calidad y una amplia gama de productos, se puede fortalecer la reputación de la empresa y diferenciarse de la competencia.
- **Aumentar la participación en el mercado:** Al mejorar la competitividad de las empresas, se puede aumentar su participación en el mercado local y atraer nuevos clientes.
- **Alinear las competencias laborales con las necesidades del mercado:** Al identificar las competencias específicas que se requieren para la gestión de calidad en la venta de repuestos automotrices, se pueden diseñar programas de capacitación y desarrollo que permitan a los empleados adquirir las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Conclusiones

Las competencias laborales, tanto interpersonales como transversales, se han identificado como fundamentales para el éxito en el sector de ventas de repuestos automotriz. Observándose un dominio satisfactorio en diversas habilidades, identificado áreas de oportunidad que, al optimizarse, mejorarán el desempeño individual, así como también el colectivo. En particular, se destaca la importancia de fortalecer las habilidades de empatía, adaptabilidad y orientación al cliente estableciendo relaciones más sólidas con los clientes, respondiendo de manera efectiva a las demandas del mercado.

Cuadro N°2. Variable Gestión de Calidad.

VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES								
DIMENSIONES	Escala de Respuestas					TOTAL	MEDIA ARITMETICA	DESVIACIÓN E STANDAR
	Totalmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo			
	5	4	3	2	1			
	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)			
Habilidades Interpersonales	39.03	36.94	16.53	5.56	1.94	100	4.06	0.960
Habilidades Transversales	35.97	40.56	15.83	4.72	2.92	100	4.05	0.977
Promedio Variable	37.50	38.75	16.18	5.14	2.43	100	4.05	0.911

Fuente: Elaboración Propia (2025).

En el ámbito de la gestión de calidad en las ventas de repuestos automotrices, la investigación ha revelado que, aunque se perciben cumplidos los elementos de apoyo de la gestión de calidad, existen áreas de mejora significativas. La gestión de recursos, aunque valorada positivamente, muestra inconsistencias en su aplicación, indicando la necesidad de una planificación estratégica más sólida. A pesar de la conciencia sobre la importancia de la calidad, su implementación varía, requiriendo mayor capacitación y comunicación. La mayoría de los indicadores analizados muestran una percepción positiva entre los colaboradores respecto a la presencia y efectividad de estos principios en la organización.

De allí que se derivan las siguientes recomendaciones, como elaborar un plan detallado que incluya objetivos específicos, estrategias de capacitación, evaluación de resultados y seguimiento a largo plazo. Así como implementar sistemas de reconocimiento y recompensa que reconozcan los logros y el desarrollo de las competencias laborales. Fomentar una cultura organizacional que valore el aprendizaje continuo, la innovación y el desarrollo de las personas. Integrar las competencias laborales y la gestión de la calidad en los procesos de selección, evaluación del desempeño y desarrollo profesional. Establecer indicadores clave de desempeño (KPI) para medir el progreso en el desarrollo de las competencias y la mejora de la calidad.

También es importante involucrar a los empleados en el diseño e implementación de las iniciativas de desarrollo de competencias. Implementar sistemas de medición y evaluación para determinar la efectividad de las iniciativas y realizar ajustes si es necesario. Además de comunicar de manera clara y transparente los objetivos de los programas de desarrollo de competencias a todos los niveles de la organización.

Referencias bibliográficas

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Caracas: Episteme.

Bardales, V., Eduardo, S, & Acneris, T (2022). Propuesta Para Mejorar el Relacionamiento de Distribuidora Cummins Peru SAC Con Sus Clientes del Sector Automotriz (Doctoral dissertation). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Cejas, M., Rueda, M., Cayo, L. & Villa, L. (2019). Formación por competencias. Reto de la Educación Superior. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 25(1), 94-104. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28059678009/28059678009.pdf>

Cruz, F.; López, A y Ruiz, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. Ingeniería Investigación Y Desarrollo, 17(1), 59–69. <https://doi.org/10.19053/1900771X.v17.n1.2017.5306>

De Franco, M, y Solórzano, J. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. Mundo recursivo, 3(1), 1-24.

Fuentes, G., Moreno, L., Rincón, D., y Silva, M (2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. Formación universitaria, 14(4), 49-60. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v14n4/0718-5006-formuniv-14-04-49.pdf>

Garay, K, Oliver, J., Fuster, G & Lozano, R (2022). Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 5, 302-312. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845025/28071845025.pdf>

- González, C. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista venezolana de gerencia*, 25(89), 244-260.
- González, G., y Manzanares, C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 Guía de aplicación*. España: UNED. Obtenido de https://www.google.co.ve/books/edition/Sistemas_de_Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad_ISO_9/Lz0BEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Hernández, S, y Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill. Retrieved from <https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADvestigaci%C3%B3n.%20Rutas>
- Ibarrondo, P. (2020). *Adecuación del sistema de gestión de calidad de Renault Argentina SA con respecto al estándar internacional IATF 16949: 2016* (Doctoral dissertation). Universidad Católica de Córdoba.
- ISO. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. FDIS ISO 9001: 2015*. Organización Internacional de Normalización. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Laza, C. (2022). *Gestión de Proveedores*. MF1004. Tutor Formación.
- Lupano, P., & Castro, S. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/interd/v35n1/v35n1a09.pdf>
- Maya, M. & Orellana, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v1.12.2016.81>
- Medici, L. (2020). ISO 9000: Evolución hacia la calidad total. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 14(1), 3-13. doi:<http://doi.org/10.13140/RG.2.2.27619.48162>
- Medina, F., Díaz, A., & Cardenas, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Ingeniería Investigación y Desarrollo: I2+ D*, 17(1), 59-69. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6096091.pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Cuarta edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL), Caracas, Venezuela.
- Reyero, E., Quiroga, G., y Alija, T. (2022). Relevancia de la formación en competencias profesionales para la sostenibilidad, la economía circular y la responsabilidad social en el marco de la Unión Europea. *Quaderns IEE*, 1(1), 165-178.
- Sánchez, O, Amar, R., & Triadú, J. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Revista científica ECOCIENCIA*, 5, 1-18. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/download/144/111>



**EDUCATIONAL NEUROSUPERVISION: INNOVATIVE MODEL IN THE
EDUCATIONAL FIELD**

ABSTRACT: This research aims to analyze the impact of educational neurosupervision in the educational field. This aspect is crucial to ensure the long-term growth and success of an educational organization. This objective is supported by the research of authors such as Cardoza (2017), Frandes (2019), Kandel, Schwartz, Jessell (2013), Sousa (2010). A descriptive, documentary, and bibliographic methodology is used. Where it was observed that educational supervision has changed and incorporated new elements into its practice, while neuroscience has improved its ability to explore and understand the human brain. Neuroscience has created scientific evidence that is essential for understanding ourselves better as human beings and for innovating the educational system, since a significant percentage of this evidence is found in the human brain. Based on documentary reviews, the different arguments related to educational neurosupervision as an accelerator of organizational innovation and the acquisition of learning skills are addressed. The conclusion is that educational neuromonitoring bridges the gap between neuroscientific theory and educational practice, proposing a model that prioritizes the comprehensive well-being and potential of each student through their different emotional states, which can significantly transform the educational system.

KEYWORDS: Neurosupervision, innovation and education.

**SUPERVISÃO NEUROEDUCACIONAL: MODELO INOVADOR NO
CAMPO EDUCACIONAL**

RESUMO: Esta pesquisa tem como objetivo analisar o impacto da supervisão neuroeducacional no campo educacional. Esse aspecto é crucial para garantir o crescimento e o sucesso a longo prazo de uma organização educacional. Esse objetivo é apoiado por pesquisas de autores como Cardoza (2017), Frandes (2019), Kandel, Schwartz, Jessell (2013), Sousa (2010). Utiliza-se uma metodologia descritiva, documental e bibliográfica, na qual se observa que a supervisão educacional mudou e incorporou novos elementos em sua prática, enquanto a neurociência aprimorou sua capacidade de explorar e entender o cérebro humano. A neurociência gerou evidências científicas essenciais para nos compreendermos melhor como seres humanos e para inovarmos o sistema educacional, já que uma porcentagem significativa dessas evidências está relacionada ao funcionamento do cérebro humano. Com base em revisões documentais, abordam-se diferentes argumentos relacionados à supervisão neuroeducacional como um acelerador da inovação organizacional e da aquisição de habilidades de aprendizagem. A conclusão é que o neuromonitoramento educacional estabelece uma ponte entre a teoria neurocientífica e a prática educacional, propondo um modelo que prioriza o bem-estar integral e o potencial de cada aluno por meio de seus diferentes estados emocionais, podendo transformar significativamente o sistema educacional.

PALAVRAS-CHAVE: Supervisão neuroeducacional, inovação e educação.

**NEUROSUPERVISION ÉDUCATIVE : MODÈLE INNOVANT DANS LE
DOMAINE ÉDUCATIF**

RÉSUMÉ : Cette recherche vise à analyser l'impact de la neurosupervision éducative dans le domaine éducatif. Cet aspect est crucial pour assurer la croissance et le succès à long terme d'une organisation éducative. Cet objectif est soutenu par les recherches d'auteurs tels que Cardoza (2017), Frandes (2019), Kandel, Schwartz, Jessell (2013), Sousa (2010). Une méthodologie descriptive, documentaire et bibliographique est utilisée, où l'on observe que la supervision éducative a évolué et intégré de nouveaux éléments dans sa pratique, tandis que les neurosciences ont amélioré leur capacité à explorer et comprendre le cerveau humain. Les neurosciences ont généré des preuves scientifiques essentielles pour mieux nous comprendre en tant qu'êtres humains et pour innover dans le système éducatif, puisque une part significative de ces preuves concerne le fonctionnement du cerveau humain. Sur la base de revues documentaires, les différents arguments liés à la neurosupervision éducative en tant qu'accélérateur de l'innovation organisationnelle et de l'acquisition de compétences d'apprentissage sont abordés. La conclusion est que le neuromonitoring éducatif établit un lien entre la théorie neuroscientifique et la pratique éducative, en proposant un modèle qui privilégie le bien-être global et le potentiel de chaque élève à travers ses différents états émotionnels, ce qui peut transformer de manière significative le système éducatif.

MOTS-CLÉ: Neurosupervision, innovation et éducation.

Neurosupervisión Educativa: Modelo Innovador en el Ámbito Educativo

Luis García

Ingeniero en Materiales Industriales, TSU en Metalurgia egresado del Instituto Universitario Tecnológico de Puerto Cabello (IUTPC), con Diplomado en Docencia Universitaria. Diplomado en Gamificación Educativa. Docente de Electrónica en U.E.P Fe y Alegría La Chinita. Actualmente Maestrante de la Maestría en Gerencia e Innovación Educativa en la UJGH y estudiante de Educación mención Matemática en la Universidad Nacional de Abierta (UNA).
Correo Electrónico: luiscarcia170@ujgh.edu.ve
ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-9600-7364>

RESUMEN: La presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la neurosupervisión educativa en el ámbito educativo. Este aspecto es crucial para garantizar el crecimiento y el éxito a largo plazo de una organización educativa. Dicho objetivo se sustenta en las investigaciones de autores como Cardoza (2017), Frandes (2019), Kandel, Schwartz, Jessell (2013), Sousa (2010). Se emplea una metodología descriptiva, documental y bibliográfica. Donde se observó que la supervisión educativa ha cambiado e incorporado nuevos elementos a su práctica, mientras que la neurociencia ha mejorado su capacidad para explorar y comprender el cerebro humano. La neurociencia ha creado evidencia científica que es esencial para conocernos mejor como seres humanos y para innovar el sistema educativo, ya que un porcentaje significativo de estas evidencias se encuentra en el cerebro humano. Con base en las revisiones documentales se abordan los diferentes argumentos relacionados con la neurosupervisión educativa como acelerador de la innovación organizacional y la adquisición de destrezas de aprendizaje. Se llega a la conclusión de que la neurosupervisión educativa establece un puente entre la teoría neurocientífica y la práctica educativa, proponiendo un modelo que prioriza el bienestar integral y el potencial de cada estudiante, mediante los diferentes estados emocionales, lo que puede transformar significativamente el sistema educativo.

PALABRAS CLAVE: Neurosupervisión, innovación y educación.

Introducción

Para fomentar una educación de calidad en la era del conocimiento que caracteriza a las sociedades modernas, es fundamental abordar tanto los desafíos como los avances tecnológicos que impactan profundamente en el ámbito educativo. La educación debe ser una prioridad en las organizaciones y en los procesos administrativos, ya que estos son esenciales para mejorar la educación del país. Al promover una educación efectiva, se abre un nuevo camino en las organizaciones, orientado a asegurar el desarrollo de procesos en la alta gerencia. En este contexto, el acto de supervisar se convierte en una herramienta clave, cuyo propósito es ayudar a resolver los problemas de aprendizaje presentes en el sistema educativo.

A partir de las razones expuestas anteriormente, se hace evidente la necesidad de desarrollar un modelo de supervisión basado en la neurociencia, con la finalidad de mejorar la práctica docente y el aprendizaje de los estudiantes. Este modelo debe integrar de manera coherente la gestión supervisora con los procesos técnicos, administrativos, sociales y de asistencia, así como con la mediación

de un asesoramiento pedagógico integral. En este sentido, la neurosupervisión se implementa como un proceso de asesoría y seguimiento, brindando apoyo profesional que se construye en colaboración con los supervisores en el ámbito práctico. Este enfoque reconoce que el cerebro es un órgano complejo y dinámico, desempeñando un papel fundamental en el aprendizaje y en la realización de funciones inherentes.

Además, subraya la importancia de adaptarse a los nuevos escenarios de la supervisión educativa, manteniendo el compromiso de asesorar y realizar un seguimiento efectivo en las aplicaciones de los procesos educativos y administrativos, lo que garantiza el buen funcionamiento de las instituciones educativas.

En este contexto, la transformación de la supervisión educativa debe orientarse hacia la redefinición de los procesos de integración curricular en el entorno del clima escolar, la mejora de las prácticas pedagógicas y la revalorización de los valores. Como señala Villarroel (2001:79), "liderar un proyecto, organización o institución escolar es también una forma limpia de influir en los demás, independientemente de la relación laboral entre los sujetos, y ello no es más que una acción o gestión de supervisión".

Fundamentación teórica

La educación es un proceso complejo que requiere la interacción de diversos factores para garantizar el aprendizaje efectivo de los estudiantes y rendimientos en el personal directivo y docentes. Uno de los elementos clave en este proceso es la supervisión educativa, ya que representa una práctica esencial que ha demostrado tener un impacto positivo en la calidad de la educación. Al mismo tiempo, es una preocupación constante a nivel global, y en los diferentes sistemas, ya que busca constantemente mejorar el deterioro del proceso educativo.

Además, una de las herramientas clave para lograr este objetivo es la supervisión educativa, la cual puede funcionar como un modelo de innovación eficaz. Conociendo que la supervisión educativa se enfoca en acompañar, asesorar así como para orientar a los docentes y líderes educativos con el fin de fortalecer sus prácticas y promover el desarrollo profesional, dando como resulta la innovación en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por ende, en la calidad de la educación.

Para Ocando (2017), afirma que la supervisión educativa es un instrumento de gestión que busca mejorar el desempeño de los docentes a través de las orientaciones además de la asesoría del supervisor para consolidar los procesos académicos y el control de los niveles de desempeño de todos los miembros de la organización escolar con el objetivo de mejorar la supervisión educativa.

También, Frades (2019) señala que la supervisión de la educación es el objetivo principal de la inspección. La combinación de oficio y servicio, control y asesoramiento, define perfectamente lo que hace un inspector en relación con los centros en los que se encarga de controlar, asesorar, mediar y evaluar desde una posición de responsabilidad superior.

Dentro de este contexto, es evidente que una de las causas de la baja calidad en los procesos organizacionales de la gestión educativa es la función del supervisor educativo y su falta de adaptación a las nuevas estrategias de demandas sociales, ya que la función del supervisor es ser un garante de los procesos educativos y agente de cambio capaces de formar íntegramente que garantizan el desarrollo así como el progreso de la labor educativa desde las competencias personales, técnicas, administrativas y profesionales.

Donde la supervisión educativa se presenta como el conjunto de técnicas y estrategias destinadas a asegurar la cabal formación profesional del educando, su eficaz adaptación al proceso docente-educativo, así como al seguimiento, apoyo y control del trabajo profesional educativo, el diagnóstico de problemas además de la toma de decisiones en correspondencia con estos; a través de grupos de personas organizadas en Instituciones Docentes.

La gestión supervisora desempeña un papel crucial en el ámbito educativo, dado que la educación representa el componente más vulnerable del proceso social de progreso, tanto horizontal como vertical. Desde esta óptica, cualquier forma de gestión debe fundamentarse en los principios de planificación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y evaluación. De acuerdo con el Manual del Supervisor, Director y Docente de López (2000), es esencial que la gestión supervisora esté equipada con conocimientos sobre la administración de recursos humanos, financieros y técnicos. Esto garantiza que las instituciones educativas funcionen de manera eficiente y efectiva, promoviendo un entorno de aprendizaje que potencie el desarrollo integral de los estudiantes.

En los últimos años, dos campos de estudio llamados neurociencia y neuroeducación se han desarrollado con el objetivo de comprender cómo funciona el cerebro, cómo se puede utilizar este conocimiento para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Ya que la neurociencia es la ciencia que estudia el sistema nervioso, incluyendo el cerebro y los nervios. También se encarga de investigar cómo se desarrolla, estructura además de cómo funciona el sistema nervioso, así como de comprender cómo este sistema controla nuestro comportamiento, pensamientos y emociones; por otro lado, en cuanto a la neuroeducación se basa en cómo aprende el cerebro y cómo crear estrategias educativas más efectivas.

Según Kandel, Schwartz, Jessell (2013), en su libro *Principios de neurociencia* (Quinta edición) describe la neurociencia como el estudio científico del sistema nervioso que abarca un amplio espectro de las disciplinas interconectadas que exploran la estructura, función, desarrollo y mecanismos moleculares del sistema nervioso. También, Sousa (2010) describe que la neuroeducación es el estudio del cerebro y como es el proceso de enseñanza aprendizaje, así como optimizar las estrategias de enseñanza que están en constante evolución para la comprensión y aplicación de prácticas docente. Al incorporar los hallazgos de la neurociencia a la educación, se pueden desarrollar técnicas más efectivas para mejorar el aprendizaje adaptándolas a la enseñanza a las necesidades del entorno educativo.

De esta forma la neurosupervisión educativa se configura como un paradigma innovador en el ámbito pedagógico, integrando principios neurocientíficos en la supervisión docente con el objetivo de optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. Este enfoque se sustenta en la comprensión profunda del funcionamiento así como el desarrollo del cerebro, permitiendo diseñar estrategias de evaluación y enseñanza más efectivas alineadas a las características neurobiológicas del aprendizaje.

Por otro lado, la neurosupervisión educativa surge como una perspectiva innovadora que integra los avances de la neuroeducación, con las prácticas de supervisión con el acompañamiento docente para mejorar la enseñanza y el aprendizaje. Esto incluye a su vez la actividad administrativa y de control de los aspectos cuantitativos además de cualitativos del proceso docente educativo desde el punto de vista escolar y central del Sistema Educativo. A esto contribuye lo confuso del término. Muchos han sido los que de una u otra manera han influido en el campo de la Supervisión de la Enseñanza, que, si bien no es un término puramente científico, es comúnmente utilizado tanto en la teoría pedagógica como entre los profesionales de la educación.

Los objetivos principales de la neurosupervisión educativa son ayudar a los supervisores educativos a mejorar sus habilidades para el proceso de gestión, optimizar el aprendizaje, fomentar la motivación, desarrollar habilidades metacognitivas y promover el bienestar emocional. Esto fortalecerá el desarrollo de nuevas estrategias de supervisión en la enseñanza más efectivas que se adaptan a las necesidades de las organizaciones. También se pueden utilizar para crear nuevas tecnologías y herramientas para el aprendizaje colectivo.

También es necesario comprender que para la aplicación de la neurosupervisión educativa necesita conocer lo siguiente:

1. Neurociencia Cognitiva: esta área se centra en cómo el cerebro procesa la información, incluido cómo aprendemos, recordamos y tomamos decisiones.

2. Neurociencia afectiva: esta área se centra en cómo las emociones influyen en el aprendizaje.

3. Neurociencia social: esta área se centra en cómo las interacciones sociales influyen en el aprendizaje.

4. Neurodesarrollo: esta área se centra en cómo se desarrolla el cerebro durante la infancia y la adolescencia.

5. Neurodidáctica: esta área se centra en cómo funciona el cerebro para diseñar estrategias educativas más efectivas en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

6. Neuroplasticidad: esta área se centra en la capacidad del cerebro para cambiar y remodelarse a las necesidades.

7. Neurogerencia: esta área se centra en utilizar el conocimiento para gestionar personal, mejorar la toma de decisiones, la motivación, la creatividad y liderazgo.

En ese sentido, la neurosupervisión educativa se revela como una herramienta fundamental para revolucionar las prácticas pedagógicas mejorando los resultados de aprendizaje. Al integrar los principios de la neurociencia con las habilidades de supervisión, los educadores pueden desarrollar entornos de aprendizaje más efectivos y adaptativos. Esta sinergia no solo potencia la enseñanza, sino que también contribuye al bienestar así como al desarrollo integral de los estudiantes.

Por consiguiente, los elementos fundamentales del paradigma de la neurosupervisión educativa se centran en:

1. Comprensión del Aprendizaje: Se basa en el conocimiento de los procesos cognitivos y emocionales que influyen en el aprendizaje, lo que permite a los educadores adaptar sus métodos a las necesidades de los estudiantes.

2. Enfoque Holístico: La neurosupervisión promueve un enfoque integral, teniendo en cuenta no solo el aspecto académico, sino también el bienestar emocional y social de los alumnos.

3. Desarrollo Profesional: Este paradigma fomenta la formación continua de los docentes, ayudándoles a comprender mejor las dinámicas del aprendizaje y a aplicar técnicas basadas en evidencia de la neurociencia.

4. Educación Personalizada: Incentiva la personalización del aprendizaje, lo que significa que se ajustan las estrategias educativas a las diferencias individuales de los estudiantes, reconociendo que cada cerebro es único.

5. Colaboración y Reflexión: Promueve la reflexión y el trabajo colaborativo entre docentes, creando comunidades de aprendizaje que se apoyan mutuamente en el desarrollo profesional y en la implementación de nuevas estrategias.

6. Evaluación Continua: Este enfoque plantea la necesidad de una evaluación constante y formativa, para ajustar las prácticas educativas en función de la evolución de los estudiantes y de los resultados obtenidos.

Se puede decir que la neurosupervisión educativa representa un paradigma innovador en el ámbito educativo que promueve una comprensión profunda de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Al integrar los conocimientos de la neurociencia, esta práctica permite a los educadores diseñar experiencias de aprendizaje más significativas y personalizadas.

En resumen, la neurosupervisión educativa ofrece un marco conceptual y práctico para transformar la educación, haciendo que sea más relevante, significativa al igual que efectiva para todos los estudiantes. Al integrar los conocimientos de la neurociencia con las prácticas educativas, se puede crear un ambiente de aprendizaje más estimulante y enriquecedor, donde los estudiantes se sientan motivados al igual que preparados para enfrentar los desafíos del siglo XXI.

Por lo tanto, a continuación, se presentan, los beneficios de la aplicación de la neurosupervisión educativa:

1. Mejora de las prácticas docentes: La Neurosupervisión ayuda a los docentes a comprender mejor cómo aprenden sus estudiantes y a crear estrategias de enseñanza más efectivas.

2. Apoyo al liderazgo escolar: Los directivos pueden desarrollar habilidades de liderazgo basadas en la neurociencia para mejorar el entorno escolar.

3. Optimización de los procesos de enseñanza y aprendizaje: la neurosupervisión ayuda a implementar metodologías y recursos innovadores que se alinean con el funcionamiento del cerebro.

4. Desarrollo integral de los estudiantes: la Neurosupervisión ayuda a enseñar a los estudiantes de una manera más completa y completa al tener en cuenta los aspectos socio emocionales y cognitivos.

5. Promoción del bienestar y la motivación: la Neurosupervisión mejora la motivación y la gestión del estrés.

Por lo tanto, la neurosupervisión educativa se configura como un enfoque que incorpora los principios de la neurociencia y la neuroeducación para supervisar gestionando los procesos educativos. Este paradigma innovador busca optimizar tanto el aprendizaje como la enseñanza, analizando cómo opera el cerebro humano durante el proceso de aprendizaje. Al entender los mecanismos cerebrales que influyen en la adquisición de conocimientos, los educadores pueden adaptar sus estrategias pedagógicas para promover un aprendizaje más efectivo y significativo. De este modo, la neurosupervisión no solo mejora la práctica docente, sino que también fomenta un entorno en el que los estudiantes pueden desarrollar su potencial al máximo, enfrentándose a los retos educativos con mayor confianza y habilidades.

Metodología

El marco de esta investigación se define como documental, lo que implica la utilización de una serie de métodos además de técnicas enfocadas en la búsqueda, procesamiento y almacenamiento de información proveniente de diferentes documentos. Asimismo, esta investigación se clasifica como descriptiva. Según Tamayo y Tamayo (2012), este enfoque se centra en la descripción, registro, análisis e interpretación de la situación actual, así como de la composición y los procesos de los fenómenos investigados. Este tipo de análisis permite profundizar en la comprensión del tema, facilitando la identificación de patrones y relaciones significativas entre los distintos elementos estudiados. Al integrar estos métodos, se busca contribuir al enriquecimiento del conocimiento ofreciendo nuevas perspectivas sobre el fenómeno analizado.

Por otro lado, Arias (2016) expresa que la investigación documental se fundamenta en la búsqueda de datos secundarios, los cuales son aquellos que han sido recopilados y analizados en estudios previos. Estos datos, extraídos de fuentes documentales, permiten generar nuevos aportes teóricos y enriquecer el conocimiento existente en el campo de estudio.

Reflexiones

La normativa legal sobre la supervisión educativa en Venezuela atribuye a los supervisores una tarea de orientación y transformación del sistema educativo. Sin embargo, el trabajo que realizan los supervisores educativos en las instituciones escolares venezolanas dista mucho de cumplir con esa función prevista por la ley. Por lo tanto, para los futuros supervisores, la neurosupervisión abre

un nuevo abanico de posibilidades, ya que surge como una perspectiva innovadora para integrar los avances de la neurociencia, la cual puede ser aplicada en las prácticas de supervisión y acompañamiento docente. Logrando desarrollar contextos profesionales como psicoterapia y coaching educativo, para ayudar a comprender y optimizar los procesos de supervisión.

Al comprender mejor el funcionamiento del cerebro y los procesos de aprendizaje, se logrará contribuir a optimizar las estrategias de supervisión pedagógicas, lo que, en consecuencia, a mejorar la calidad de la supervisión educativa de manera integral y sostenible. Ya que el papel desempeñado por el agente educativo en la actualidad es vertiginoso, resultando, a veces, complicado asumir tantas responsabilidades, así como actuaciones en un aparato que, en bastantes ocasiones, no está en perfectas condiciones para prestar tan diversos servicios y atenciones.

En esta investigación, se ha logrado explorar el papel del supervisor educativo, reconociendo que un buen supervisor debe estar en constante innovación y actualización de conocimientos. Esto es crucial para abordar las realidades y necesidades específicas que enfrentan las instituciones, permitiéndoles ofrecer soluciones efectivas en sus procesos de gestión. Un supervisor eficaz no solo debe estar alineado con la organización, sino que también debe ser capaz de tomar decisiones acertadas que favorezcan un aprendizaje significativo. Al estar conectado con las dinámicas institucionales, el supervisor puede identificar áreas de mejora y proponer estrategias que enriquezcan la experiencia educativa de los estudiantes.

Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas. Editorial Espíteme.
- Esteban Frades, S. (2019). La supervisión educativa como función principal de la Inspección. Características y propósitos. Aula, 25, 27-58.
- Ocando Cardozo, H. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. Revista de Educación Omnia, 23(3), 42-57.
- Kandel, E. R., Schwartz, J. H., & Jessell, T. M. (2013). Principios de neurociencia (Quinta edición). McGraw-Hill Interamericana.
- Sousa, D (2009). El cerebro y el aprendizaje: Explorando las conexiones. Madrid: Ediciones Morata.
- López, M. (2000). Manual del Supervisor, Director y Docente. Maracaibo: Imprenta del Estado. Zulia.
- Villarroel, G. (2001). Liderazgo y gestión escolar: claves para la transformación educativo.
- Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica (4ª ed.). Limusa.
- Rafael Landívar. Facultad de Ingeniería. Vol. 2; pp. 1-13. Disponible en línea: <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-de-los-andes-venezuela/estadistica/muestreo/37828010>
- Vaideanu, G. (1987). UNESCO La Interdisciplinariedad en la enseñanza: ensayo de síntesis. Perspectivas: revista trimestral de educación. Vol. XVII; núm. 4; pp. 489-501 Disponible en línea: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000262412_spa



RELEVANCE OF INTERDISCIPLINARITY IN THE TRAINING OF PROFESSIONALS IN VIROLOGY

ABSTRACT: Virology, as a complex and dynamic field, demands professional training that transcends the mere acquisition of theoretical knowledge. This research explores the relevance of interdisciplinarity in the training of virology professionals, analyzing its impact on education and professional practice. A quantitative approach was adopted, surveying 52 professors from the Faculty of Medicine at the University of Zulia. The survey, composed of 5 closed-ended questions, was designed in Google Forms and distributed via WhatsApp. Descriptive statistics were applied to analyze the results using bar graphs. The findings reveal that 98.1% of professors recognize the importance of interdisciplinarity in addressing complex problems in virology; 48.1% consider a collaborative approach essential for a comprehensive understanding of the field. The challenges identified by the professors are significant; 38.8% mentioned that all proposed obstacles are relevant. A notable 71.2% of professors identified multiple benefits in integrating diverse disciplines into virology teaching. Lastly, 44.2% of professors suggest integrating all proposed strategies to promote interdisciplinarity. The overall results demonstrate the recognition of the importance of interdisciplinarity, yet significant challenges hinder its effective implementation. The lack of resources and time, along with the complexity of coordinating teaching among different departments, represent important practical barriers that educational institutions must address to facilitate the integration of interdisciplinary approaches.

KEYWORDS: Virology, Interdisciplinarity, Professional.

RELEVÂNCIA DA INTERDISCIPLINARIDADE NA FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS EM VIROLOGIA

RESUMO: A virologia, como um campo complexo e dinâmico, exige uma formação profissional que transcenda a mera aquisição de conhecimento teórico. Esta pesquisa explora a relevância da interdisciplinaridade na formação de profissionais em virologia, analisando seu impacto na educação e na prática profissional. Foi adotada uma abordagem quantitativa, entrevistando 52 professores da Faculdade de Medicina da Universidade de Zulia. O questionário, composto por 5 perguntas fechadas, foi elaborado no Google Forms e distribuído via WhatsApp. Estatísticas descritivas foram aplicadas para analisar os resultados por meio de gráficos de barras. Os resultados mostram que 98,1% dos professores reconhecem a importância da interdisciplinaridade para lidar com problemas complexos em virologia; 48,1% consideram a abordagem colaborativa essencial para uma compreensão ampla do campo. Os desafios identificados pelos professores são significativos; 38,8% mencionaram que todos os obstáculos propostos são relevantes. Um notável 71,2% dos professores identificaram múltiplos benefícios na integração de diversas disciplinas no ensino da virologia. Por fim, 44,2% dos professores sugerem a integração de todas as estratégias propostas para promover a interdisciplinaridade. Os resultados gerais demonstram o reconhecimento da importância da interdisciplinaridade, embora desafios significativos dificultem sua implementação eficaz. A falta de recursos e tempo, além da complexidade da coordenação do ensino entre diferentes departamentos, representam barreiras práticas importantes que as instituições educacionais devem enfrentar para facilitar a integração de abordagens interdisciplinares.

PALAVRAS-CHAVE: Virologia, Interdisciplinaridade, Profissional.

PERTINENCE DE L'INTERDISCIPLINARITÉ DANS LA FORMATION DES PROFESSIONNELS EN VIROLOGIE

RÉSUMÉ : La virologie, en tant que domaine complexe et dynamique, exige une formation professionnelle qui dépasse la simple acquisition de connaissances théoriques. Cette recherche explore la pertinence de l'interdisciplinarité dans la formation des professionnels en virologie, en analysant son impact sur l'éducation et la pratique professionnelle. Une approche quantitative a été adoptée, en interrogeant 52 professeurs de la Faculté de Médecine de l'Université de Zulia. L'enquête, composée de 5 questions fermées, a été conçue sur Google Forms et distribuée via WhatsApp. Des statistiques descriptives ont été appliquées pour analyser les résultats à l'aide de graphiques en barres. Les résultats révèlent que 98,1 % des professeurs reconnaissent l'importance de l'interdisciplinarité pour aborder les problèmes complexes en virologie; 48,1 % considèrent qu'une approche collaborative est essentielle pour une compréhension approfondie du domaine. Les défis identifiés par les professeurs sont significatifs; 38,8 % ont mentionné que tous les obstacles proposés sont pertinents. Un notable 71,2 % des professeurs ont identifié de multiples avantages à intégrer diverses disciplines dans l'enseignement de la virologie. Enfin, 44,2 % des professeurs suggèrent d'intégrer toutes les stratégies proposées pour promouvoir l'interdisciplinarité. Les résultats globaux démontrent la reconnaissance de l'importance de l'interdisciplinarité, mais des défis significatifs entravent son application efficace. Le manque de ressources et de temps, ainsi que la complexité de la coordination de l'enseignement entre différents départements, représentent des obstacles pratiques majeurs que les institutions éducatives doivent surmonter pour faciliter l'intégration des approches interdisciplinaires.

MOTS-CLÉ: Virologie, Interdisciplinarité, Professionnel.

Relevancia de la Interdisciplinariedad en la Formación de Profesionales en Virología

Yessica Y. Torres P

Universidad del Zulia /Maracaibo Venezuela.

Correo Electrónico: yocksanatp@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-2768-3139>

Maribel Josefina Castellano González

Universidad del Zulia /Maracaibo Venezuela.

Correo Electrónico: mjcastellanog@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1992-8349>

RESUMEN: La virología, como campo complejo y dinámico, exige una formación profesional que trascienda la mera adquisición de conocimientos teóricos. Esta investigación explora la relevancia de la interdisciplinariedad en la formación de profesionales en virología, analizando su impacto en la educación práctica profesional. Se adoptó un enfoque cuantitativo, encuestando a 52 docentes de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. La encuesta, compuesta por 5 preguntas cerradas, fue diseñada en Google Forms; distribuida por WhatsApp. Se aplicó estadística descriptiva para analizar los resultados mediante gráficos de barras. Los hallazgos revelan en un 98,1% los docentes reconoce la importancia de la interdisciplinariedad para abordar problemas complejos en virología, el 48,1% considera esencial un enfoque colaborativo para una comprensión integral del campo; los desafíos identificados por los docentes son significativos; un 38,8% mencionó todos los obstáculos propuestos son relevantes, un notable 71,2% de los docentes identificó múltiples beneficios al integrar diversas disciplinas en la enseñanza de la virología; por último, un 44,2 % de los docentes sugiere integrar todas la estrategias propuestas para promover la interdisciplinariedad. Los resultados generales demuestran el reconocimiento de la importancia de la interdisciplinariedad, existen desafíos significativos que dificultan su implementación efectiva. La falta de recursos y tiempo, junto con la complejidad de coordinar la enseñanza entre diferentes departamentos, representan barreras prácticas importantes que las instituciones educativas deben abordar para facilitar la integración de enfoques interdisciplinarios.

PALABRAS CLAVE: Virología, Interdisciplinariedad, Profesional.

Introducción

La virología, como disciplina científica, se enfrenta a retos complejos, multifacéticos que requieren un enfoque integral para su estudio y aplicación. La relevancia de la interdisciplinariedad en la formación de profesionales en virología se ha vuelto cada vez más evidente, especialmente en un contexto global marcado por la aparición de nuevas enfermedades virales así como por la necesidad de desarrollar estrategias efectivas de prevención y tratamiento. La interconexión entre diversas áreas del conocimiento, como la biología, la medicina, entre otras; permite a los futuros profesionales abordar los problemas desde múltiples perspectivas, enriqueciendo así su comprensión, capacidad de respuesta ante los desafíos existentes en el campo virológico (Kushner et al., 2021).

La formación interdisciplinaria no solo proporciona a los estudiantes una base sólida en los principios fundamentales de la virología, además les permite adquirir habilidades prácticas y teóricas en otras disciplinas igualmente relevantes. Por ejemplo, el conocimiento en bioinformática es crucial para el análisis de datos genómicos de virus; mientras la epidemiología ofrece herramientas para comprender de igual forma la propagación y el control de las enfermedades virales en poblaciones. Este enfoque holístico es esencial para formar profesionales expertos en virología y, a su vez, capaces de colaborar eficazmente con otros especialistas en salud para el abordaje de problemas complejos. (Daszak et al., 2012)

La pandemia de COVID-19 reveló la necesidad de colaboración interdisciplinaria en la investigación y la respuesta a crisis sanitarias. En este contexto, científicos de diversas disciplinas aunaron fuerzas para entender el SARS-CoV-2, desarrollar vacunas, así como para establecer políticas de salud pública efectivas. Este fenómeno resalta la necesidad de programas educativos en virología con un enfoque interdisciplinario, preparando así a los estudiantes para entornos colaborativos y dinámicos (Kushner et al., 2021). Bajo esta premisa; la presente investigación busca explorar la relevancia de la interdisciplinariedad en la formación de profesionales en virología, analizando cómo esta perspectiva puede mejorar tanto la educación como la práctica profesional en el campo.

Fundamentación Teórica

Conceptualización de Interdisciplinariedad

La interdisciplinariedad se define como la colaboración entre diversas disciplinas en el análisis de un único objeto, así como la transferencia de problemáticas, conceptos y métodos de una disciplina a otra. En este contexto, la organización de la enseñanza en disciplinas puede contribuir a desconectar a la escuela de la realidad social y cultural en el cual está inmersa (Araya et al., 2019).

Se entiende por interdisciplinariedad la colaboración de diversas disciplinas con un objetivo común, lo cual genera nuevos conocimientos y perspectivas mediante la ruptura de fronteras disciplinarias (Vaideanu, 1987). Este enfoque facilita la creación de disciplinas híbridas, fomenta una relación de reciprocidad y enriquecimiento mutuo, produciendo marcos conceptuales más amplios e interconectados (Soler et al., 2006).

Basados en este anterior marco de referencia, la interdisciplinariedad puede definirse como un enfoque educativo investigativo el cual integra diversas disciplinas en la exploración y análisis de fenómenos complejos. Este enfoque reconoce los problemas del mundo actual como

multifacéticos; los cuales no pueden ser comprendidos ni abordados de manera efectiva desde una única perspectiva disciplinaria. En lugar de limitarse a la suma de conocimientos aislados, la interdisciplinariedad promueve la colaboración entre diferentes campos del saber, facilitando la transferencia de conceptos, métodos y problemáticas para generar nuevas soluciones innovadoras.

Beneficios de la Interdisciplinariedad en la Formación en Virología

Trascendiendo las fronteras tradicionales del conocimiento, la interdisciplinariedad promueve la colaboración e integración de diversas disciplinas. Esto la convierte en una herramienta fundamental para enfrentar los desafíos de un mundo cada vez más complejo, con modalidades de aprendizaje y trabajo en constante evolución. (Carvajal, 2010 y Sartori et al., 2019).

El aprendizaje interdisciplinario ya no se limita al ámbito académico; empresas e instituciones educativas han adoptado este enfoque para fomentar la colaboración, la innovación y la resolución de problemas. Al conectar disciplinas aparentemente dispares, como la ingeniería, psicología y ciencias de la salud, se obtienen soluciones más completas. La pandemia aceleró esta tendencia, la necesidad de una rápida adaptación a nuevos modos de trabajo, como la capacidad de colaborar en equipos virtuales, se volvieron indispensables para el éxito profesional (Cepeda et al., 2017).

Está claro el impacto de la interdisciplinariedad en la educación superior al combinar conocimientos de diferentes disciplinas, los estudiantes obtienen una visión más holística de los problemas por lo cual, desarrollan habilidades de pensamiento crítico más sólidas; es decir, permite un aprendizaje más significativo. Los graduados con formación interdisciplinaria se preparan para el mundo laboral, son más adaptables, capaces de enfrentar los desafíos cambiantes del mismo. De igual modo, fomenta la colaboración, generación de nuevas ideas, impulsando el crecimiento de la investigación. Al trabajar en equipos multidisciplinares, los estudiantes desarrollan habilidades de comunicación, colaboración y resolución de conflictos (Llano et al., 2016).

Asimismo, se evidencia el impacto de la interdisciplinariedad en las empresas dada la combinación de diferentes conocimientos, se desarrollan productos y servicios más innovadores por lo tanto competitivos, así como la mejora en la toma de decisiones más estratégicas al considerar múltiples factores y perspectivas, obteniendo una mayor eficiencia; la interdisciplinariedad puede optimizar los procesos reduciendo costos al identificar nuevas formas de trabajar. Las empresas basadas en fomentar la interdisciplinariedad son más atractivas para los profesionales jóvenes,

que buscan oportunidades para desarrollar sus habilidades, por ende crecer (López, 2012).

Por otro lado, el impacto de la interdisciplinariedad en la sociedad en general para la resolución de problemas complejos, como el cambio climático o las desigualdades sociales, requiere soluciones donde participan científicos, ingenieros, economistas, políticos entre otros expertos. La interdisciplinariedad promueve la comprensión de diferentes culturas, lo que fomenta la cooperación internacional, es esencial para abordar los desafíos del desarrollo sostenible, como la conservación de los recursos naturales y la reducción de la pobreza (Llano et al., 2016).

Al tener claro los aportes o beneficios de la interdisciplinariedad en el mundo actual es necesario tener claro la comprensión de la misma en la Virología. La interdisciplinariedad permite a los estudiantes y profesionales de virología ir más allá de los límites de su propia disciplina, incorporando conocimientos de otras áreas como: biología molecular, inmunología, epidemiología, salud pública, ciencias sociales, entre otras (Pérez, 2020). La exposición a diferentes enfoques metodológicos fomenta el desarrollo de habilidades críticas, analíticas y de resolución de problemas complejos, esenciales para el trabajo en virología (Araya et al., 2019).

La interdisciplinariedad es clave para abordar los desafíos globales de salud pública relacionados con la virología, como las pandemias, resistencia a los antimicrobianos, enfermedades emergentes y reemergentes; es decir, preparar a los profesionales para un mundo globalizado, de igual modo; fomenta la colaboración entre profesionales de diferentes disciplinas, una habilidad esencial para el trabajo en equipos multidisciplinarios no solo en el ámbito de la virología, sino en la salud pública general (Pérez, 2020).

Desafíos de la Integración de Diferentes Disciplinas en la Enseñanza de la Virología

La integración de diferentes disciplinas en la enseñanza de la virología, aunque prometedora, presenta una serie de desafíos los cuales deben abordarse para garantizar una educación efectiva. Debido a su amplio espectro de conocimientos; la virología se entrelaza con disciplinas como: biología molecular, inmunología, epidemiología, genética, bioquímica y más. Integrar todos estos conocimientos de manera comprensible para los estudiantes puede ser complejo. Determinar el nivel de profundidad adecuado para cada disciplina dentro de un curso de virología es un desafío. Una profundización excesiva en una disciplina puede comprometer la comprensión general del tema (Alarcón, 2021 y Sartori et al., 2019).

Encontrar docentes con una formación sólida en virología, además en múltiples disciplinas relacionadas puede ser complicado. Los docentes requieren capacitación en metodologías interdisciplinarias para facilitar el aprendizaje colaborativo y el pensamiento crítico (Andrade et al., 2023). La oferta de materiales educativos didácticos –tecnológicos, que aborden la virología desde una perspectiva interdisciplinaria es aún limitada (Jordan et al., 2022).

Integrar la virología en diferentes programas de estudio requiere una coordinación cuidadosa entre los departamentos académicos. Tanto docentes como estudiantes pueden tener dificultades al abandonar su perspectiva disciplinar, para adoptar una visión más integrada; así como, evaluar el aprendizaje interdisciplinario requiere el diseño de instrumentos de evaluación que abarquen diferentes dimensiones del conocimiento (Oliveira, 2018).

Definir criterios claros, así como objetivos para evaluar el aprendizaje interdisciplinario puede ser un desafío. Los modelos educativos tradicionales a menudo están centrados en disciplinas individuales, generando resistencia al cambio hacia enfoques más interdisciplinarios (Oliveira, 2018). Por último, es necesario asignar los recursos necesarios para fomentar la enseñanza interdisciplinaria en virología a través de la implementación de programas de enseñanzas interdisciplinarias (Jordan et al., 2022 y Sartori et al., 2019).

Método

Diseño de investigación

El diseño aplicado es no experimental, transeccional, exploratoria; es decir, los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad; los mismos se obtienen directamente de llamados de la experiencia empírica. La investigación es de tipo cuantitativo, busca medir a través de una encuesta, la percepción de los docentes de la facultad de Medicina de La Universidad del Zulia, sobre la relevancia de la interdisciplinariedad en la formación de profesionales en virología (Hernández et al., 2014).

Población y Muestra

La población incluye sesenta y ocho (68) docentes universitarios de la referida institución de educación superior; los cuales forman parte de un grupo de WhatsApp de nuevo ingreso de profesores empleados en los 3 últimos años. Se determinó una muestra representativa de tipo probabilística, de cincuenta y uno (51) docentes. Cabe destacar, la muestra representativa es de 51 pero 52 docentes respondieron la encuesta, se realizó el estudio con un total de 52 encuestados. Para el cálculo del tamaño de la muestra se consideró la población, una confianza del 95% con una precisión del 3%, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2pqN}{E^2x(N-1) + Z^2xPxq}$$

n=	es el tamaño de la muestra
Z=	el nivel de confianza (95%)
p=	variable positiva o probabilidad de éxito (5%)
q=	variable negativa o probabilidad de fracaso (1-p)
N=	el tamaño de la población
E=	precisión o error (3%)

(Torres et al., 2006)

Para recopilar la información relevante, se aplicó como instrumento la encuesta. Dicho instrumento estuvo compuesto por 5 preguntas cerradas con opciones de respuesta. Esta encuesta fue diseñada en el programa Google Forms para ser compartida mediante un enlace a través de un grupo WhatsApp; la misma fue validada por tres expertos considerándola aplicable para la investigación.

Análisis Estadístico

En relación con los datos obtenidos del cuestionario dirigido a los docentes, se aplicó la estadística descriptiva, característica de los métodos cuantitativos. Según Hernández et al. (2014), la estadística descriptiva implica el tratamiento y la organización de datos de una muestra o población, facilitando su reducción a través de cuadros, tablas o gráficos, permitiendo resumir, describir y posteriormente analizar las características del conjunto sin realizar inferencias sobre ellos al ser obtenidos de una parte de la población. Con base en esta información, se llevó a cabo un análisis detallado, complementado con gráficos estadísticos para cada segmento evaluado.

Resultados.

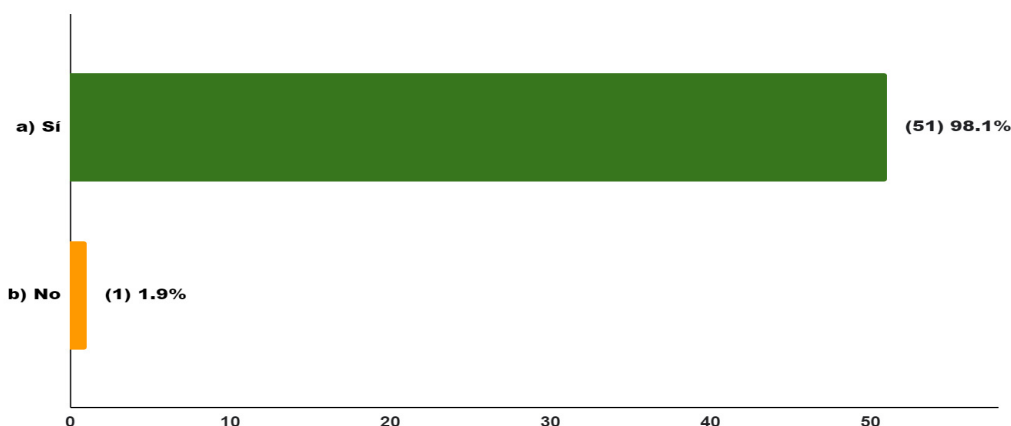
Se presentan los resultados obtenidos tras la recolección de datos. En cuanto a la pregunta 1, dirigida a recolectar información de si el docente considera la interdisciplinariedad fundamental para abordar problemas complejos relacionados con la virología; se obtuvo los siguientes resultados: de los 52 docentes encuestados; 51 respondieron SI, correspondiendo el 98,1 % mientras, 1 respondió NO equivaliendo al 1,9 %. (Ver Gráfico N°1).

En relación con la pregunta 2, sobre la relevancia de un enfoque interdisciplinario en la formación en virología; 25 de los docentes encuestados ó el 48,1%, consideran este enfoque es fundamental. Argumentan que facilita una comprensión integral del campo (opción a) y es necesario mantener un equilibrio entre las diversas disciplinas involucradas (opción b). Esta percepción se refleja en la opción (e), la cual abarca tanto las respuestas a como b.

Por otro lado, 19 docentes, representando el 36,5% del total, optaron únicamente por la respuesta (b), enfatizando la importancia de mantener un equilibrio entre las distintas disciplinas. En contraste, 7 encuestados, representando el 13,5%, seleccionaron exclusivamente la opción (a), la misma subraya la importancia de permitir una comprensión más completa del campo. Finalmente, un único encuestado, equivalente al 1,9%, eligió la opción (c), manifestando el enfoque interdisciplinario como poco relevante, argumentando que la virología es un campo especializado y requiere un enfoque específico; ninguna de los encuestados consideró la opción (d). (Ver Gráfico N°2).

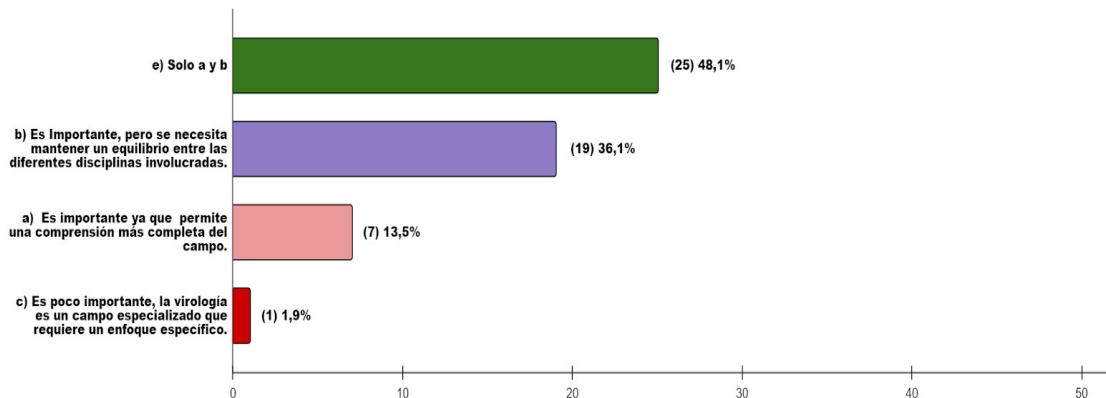
Con respecto a la pregunta 3, sobre los desafíos percibidos en la integración de diversas disciplinas en la enseñanza de la virología, se observó un 38,8% de los docentes encuestados (20) identificaron todas las opciones propuestas como desafíos significativos, seleccionando la opción (e). Por otro lado, el 36,5% (19 docentes) señaló únicamente la opción (a), la misma se refiere a la falta de recursos y tiempo para llevar a cabo la integración interdisciplinaria, constituye un desafío relevante. Asimismo, 4 docentes, representando el 7,7%, optaron por la opción

Gráfico N.1. Pregunta 1. ¿Cree que la interdisciplinariedad es fundamental para abordar problemas complejos relacionados con la virología?



Fuente: Torres y Castellano (2024)

Gráfico N.2. Pregunta 2. ¿Cuál es la importancia de un enfoque interdisciplinario en la formación en virología?



Fuente: Torres y Castellano (2024)

(c), la cual señala la falta de formación de los docentes en el enfoque interdisciplinario como un obstáculo. En contraste, 6 encuestados (11,5%) consideraron válida la opción (d), en donde se destaca las dificultades para coordinar la enseñanza entre diferentes departamentos. Finalmente, 3 docentes (5,8%) seleccionaron la opción (b), refiriéndose a la dificultad para establecer un lenguaje común entre las distintas disciplinas involucradas. (Ver Gráfico N° 3).

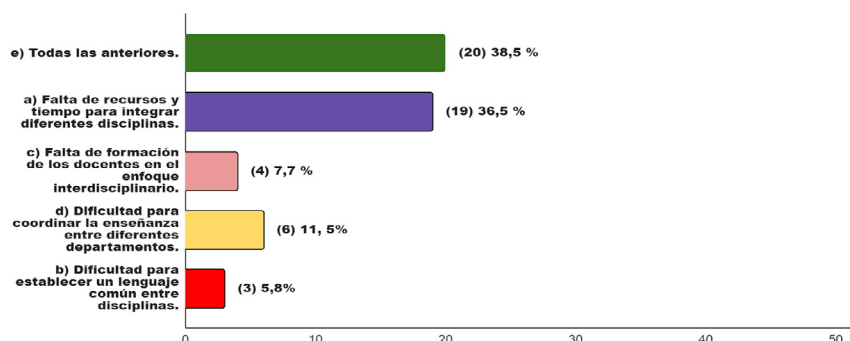
Considerando la pregunta 4, donde se explora los beneficios de la integración de diversas disciplinas en la enseñanza de la virología; 37 docentes, equivalentes al 71,2%, identificaron todas las opciones presentadas como beneficios significativos, eligiendo la opción (e). Por otro lado, 8 docentes, o el 15,4%, seleccionaron la opción (b), destacando el desarrollo de habilidades para abordar problemas complejos desde múltiples perspectivas. Asimismo, 5 docentes, equivalentes al 9,6%, optaron por la opción (a), haciendo referencia a una mayor comprensión

de la complejidad de los virus y su interacción con el organismo. Finalmente, 2 docentes, representando el 3,8%, consideraron la opción (c), enfatizando la mejora en la capacidad para desarrollar soluciones innovadoras y multidisciplinarias como el único beneficio. (Ver Gráfico N° 4)

En la pregunta 5, se solicitó a los docentes su opinión sobre estrategias efectivas para promover la interdisciplinariedad en la formación de profesionales en virología. De los encuestados, 23 docentes, representando el 44,2%, eligieron la opción (e), indicando la integración de todas las propuestas contribuiría significativamente a este objetivo. En segundo lugar, 16 docentes, equivalentes al 30,8%, optaron por la opción (d), sugiere la creación de programas de posgrado especializados.

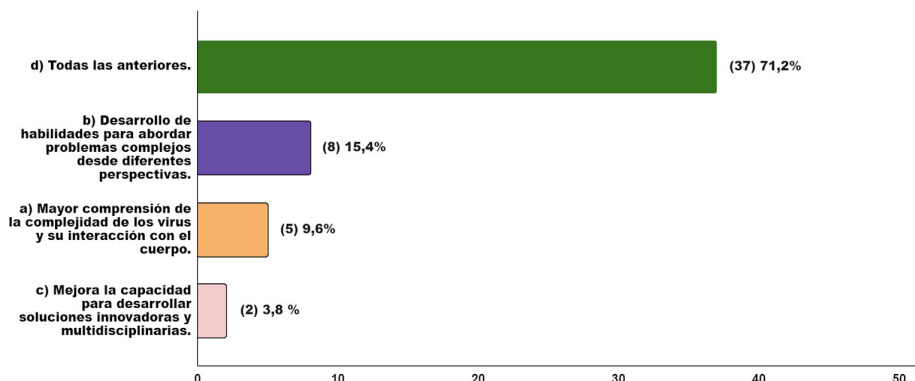
Por otro lado, 3 docentes, representando el 5,8%, seleccionaron la opción (a), propone el desarrollo de asignaturas interdisciplinarias específicas. Además, 8 docentes ó

Gráfico N° 3. Pregunta 3. ¿Qué desafíos percibe al integrar diferentes disciplinas en la enseñanza de la virología?



Fuente: Torres y Castellano (2024)

Gráfico N. 4. Pregunta 4. ¿Cuáles son los beneficios de integrar diferentes disciplinas en la enseñanza de la virología?



Fuente: Torres y Castellano (2024).

15,4%, apoyaron la opción (b), resaltando la importancia de fomentar la colaboración entre diferentes departamentos académicos. Finalmente, 2 docentes, correspondiente al 3,8%, eligieron la opción (c), considerando la inclusión de proyectos de investigación interdisciplinarios en el plan de estudios. (Ver Gráfico N°5)

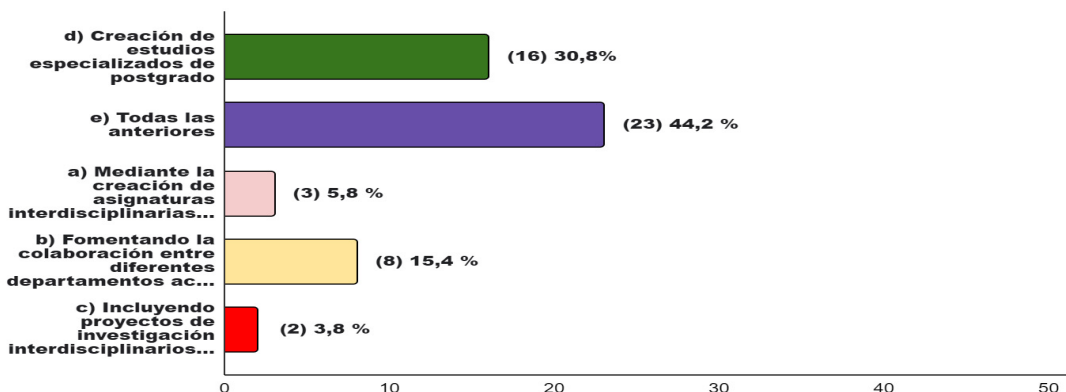
Discusión

La pregunta 1 y 2 están estrechamente relacionadas con la relevancia de la interdisciplinariedad en la enseñanza de la Virología. Los resultados muestran un (98,1%) reconoce la importancia de la interdisciplinariedad para abordar problemas complejos en virología (Pregunta 1). Este consenso indica la comprensión de los docentes frente a los desafíos actuales, como las pandemias o el desarrollo de tratamientos, requieren un enfoque colaborativo que

trascienda las fronteras de las disciplinas tradicionales. La mitad de los encuestados (48,1%) considera un enfoque interdisciplinario fundamental para una comprensión integral del campo resaltando la necesidad de un equilibrio entre las diversas disciplinas involucradas (Pregunta 2). Los resultados sugieren un reconocimiento claro de abordar la virología de una forma integral e interdisciplinaria (Pérez, 2020).

En este sentido, De la Tejera et al. (2019) reconocen la preeminencia de la interdisciplinariedad en el ámbito académico, promoviendo la integración metodológica y epistemológica en la formación estudiantil dentro de los modelos curriculares. Esto se refleja en las conexiones entre las diversas asignaturas y en la comprensión holística de los fenómenos. Una adecuada interrelación entre las distintas materias favorece un proceso de enseñanza-aprendizaje más eficaz, tanto cuantitativa como cualitativamente.

Gráfico N.5. Pregunta 5. En su opinión, ¿cómo podría promoverse de manera efectiva la interdisciplinariedad en la formación de profesionales en virología?



Fuente: Torres y Castellano (2024)

Los desafíos identificados por los docentes son significativos; un 38,8% mencionó todos los obstáculos propuestos son relevantes con relación a la pregunta 3, manifestando una percepción generalizada de las dificultades en la implementación de un enfoque interdisciplinario. La falta de recursos y tiempo emerge como el principal desafío, seguido por la dificultad para coordinar la enseñanza entre diferentes departamentos. Esto indica que, aunque hay un deseo de integrar disciplinas, existen barreras prácticas a ser abordadas, coincidiendo con Jordan et al. (2022), así como con Kushner et al. (2021); donde indican lo fundamental de destinar recursos para no solo llevar a cabo sino sostener programas de enseñanza interdisciplinaria (Sartori et al., 2019).

De acuerdo a la pregunta 4, un notable 71,2% de los docentes identificó múltiples beneficios al integrar diversas disciplinas en la enseñanza de la virología. Esto refuerza la idea de una formación interdisciplinaria no solo mejora la comprensión teórica, sino también desarrolla habilidades prácticas para resolver problemas complejos desde diferentes perspectivas. Este hallazgo es crucial para argumentar a favor de programas educativos más integrados (Sartori et al., 2019 y Pérez, 2020).

En la Pregunta 5 relacionada con las estrategias para promover la Interdisciplinariedad, la opción elegida por el 44,2% de los docentes, sugiere integrar todas las propuestas para su fomento, la opción refleja una visión holística sobre cómo abordar este panorama. Esto implica que no hay una única solución, mas se necesita un enfoque multifacético permitiendo contemplar diversas estrategias como el desarrollo de programas de posgrado especializados (Kushner et al., 2021).

Los resultados de la encuesta revelan un consenso generalizado sobre la importancia de la interdisciplinariedad en la enseñanza de la virología. Sin embargo, los desafíos identificados por los docentes, como la falta de recursos, la dificultad para coordinar la enseñanza entre diferentes departamentos, subrayan la necesidad de un cambio cultural y estructural en las instituciones educativas.

Un enfoque interdisciplinario no solo enriquece la experiencia de aprendizaje de los estudiantes, también los prepara para enfrentar los desafíos complejos del mundo real. Por ejemplo, la capacidad de integrar conocimientos de virología, inmunología y salud pública es esencial para desarrollar vacunas eficaces, así como estrategias de control de enfermedades infecciosas. Además, la interdisciplinariedad puede fomentar una mayor colaboración entre investigadores y profesionales de la salud, acelerando así el avance científico.

Conclusiones

Existe un amplio consenso entre los docentes encuestados sobre la relevancia y la necesidad de la interdisciplinariedad en la enseñanza de la virología. La gran mayoría reconoce su importancia para abordar problemas complejos y lograr una comprensión integral del campo, lo que subraya una visión compartida sobre la evolución necesaria en la formación de futuros virólogos.

Los resultados generales de la encuesta resaltan una clara comprensión de la necesidad de la interdisciplinariedad en la enseñanza de la virología, pero también evidencian la urgencia de implementar cambios culturales y estructurales en las instituciones educativas para superar los obstáculos existentes. Para aprovechar plenamente los beneficios de un enfoque interdisciplinario en la formación de profesionales capaces de enfrentar los desafíos del mundo real, es fundamental abordar la falta de recursos y mejorar la coordinación entre disciplinas.

Los docentes perciben múltiples beneficios derivados de la integración de diversas disciplinas en la enseñanza de la virología. Estos beneficios van más allá de la mejora en la comprensión teórica, incluyendo el desarrollo de habilidades prácticas para la resolución de problemas complejos desde diferentes perspectivas, reforzando el argumento a favor de modelos educativos más integrados.

La estrategia preferida por los docentes para promover la interdisciplinariedad es un enfoque multifacético que integre diversas propuestas. Esta visión holística sugiere que no existe una solución única para fomentar la interdisciplinariedad, requiriendo una combinación de estrategias que aborden diferentes aspectos de la enseñanza, colaboración académica, incluyendo el desarrollo de programas especializados.

Referencias Bibliográficas

- Andrade, L., Bustamante, J., Viris, S. & Noboa, C. (2023). Retos y desafíos de enfermería en la actualidad. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*. Vol. 7; núm. 14; pp. 41-53. Disponible en línea: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_art-text&pid=S2610-80382023000200041
- Alarcón, J. (2021). Desafíos de la pandemia de COVID-19. *Anales de la Facultad de Medicina*. Vol, 82; núm. 1; pp. 3-4. Disponible en línea: <http://www.>

scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832021000100003

rama.sld.cu/index.php/panorama/article/view/1193/pdf_329

- Araya, C., Monzón, S., Hugo, V. & Infante, M. (2019). Interdisciplinariedad en palabras del profesor de Biología: de la comprensión teórica a la práctica educativa. *Revista mexicana de investigación educativa*. Vol. 24: núm. 81; pp. 403-429. Disponible en línea: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662019000200403#:~:text=La%20interdisciplinariedad%20corresponde%20a%20una,del%20conocimiento%20\(Profesor%209\)](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662019000200403#:~:text=La%20interdisciplinariedad%20corresponde%20a%20una,del%20conocimiento%20(Profesor%209)).
- Carvajal, Y. (2010). Interdisciplinariedad: Desafío Para La Educación Superior y la Investigación. *Revista Luna Azul*. Vol. 31; pp. 156-159. Disponible en línea: <http://www.scielo.org.co/pdf/luaz/n31/n31a11.pdf>
- Cepeda, Y., Díaz, C. & Acosta, I. (2017). Reflexiones teóricas sobre la interdisciplinariedad: experiencia interdisciplinar y desafíos académicos. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Disponible en línea: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2017/12/desafios-academicos.html>
- Daszak, P., Zambrana, C., Bogich, T., Fernández, M., Epstein, J., Murray, K. & Hamilton, H. (2013). Enfoques interdisciplinarios para comprender la aparición de enfermedades: los factores pasados, presentes y futuros que impulsan la aparición del virus Nipah. *Proc Natl Acad Sci US A*. Vol. 110; núm. 1; pp. 3681-3688. Disponible en línea: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3586606/>
- De la Tejera, N., Cortés, C., Viñet, L., Pavón, I. & De la Tejera, A. (2019) La interdisciplinariedad en el contexto universitario. *Rev Panorama. Cuba y Salud*. Vol.14; núm1; pp. 58-61. Disponible en línea: [https://revpano-](https://revpano-rama.sld.cu/index.php/panorama/article/view/1193/pdf_329)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición. México D.F.; México; Mcgraw-Hill Editores, SADEC.V; pp. 4-356. Disponible en línea: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Jordan, D., Labrada, E., Lara, A. & Miranda, E. (2022). Retos actuales a la enseñanza de la virología para enfrentar enfermedades emergentes. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*. Vol. LXII; núm. 2; pp. 134-141. Disponible en línea: <https://docs.bvsalud.org/bibliore-f/2022/07/1378900/451-1502-1-pb.pdf>
- Kushner, D. & Pekosz, A. (2021). Virología en el aula: enfoques y desafíos actuales para la educación en virología a nivel de pregrado y posgrado. *Revista anual de virología*. Vol.8; núm. 2021; pp. 537-558. Disponible en línea: <https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev-virology-091919-080047>
- Nájera, R. (2022). Nacimiento de la Virología como ciencia: su origen en España y la creación de la sociedad española de Virología. *Encuentros Multidisciplinarios*; núm. 71; pp. 1- 6. Disponible en línea: <http://www.encuentros-multidisciplinares.org/revista-71/rafael-najera.pdf>
- Llano, A., Gutiérrez, L., Stable, M., Núñez, A., Masó, M. Rivero, R. & Rojas, B. (2016). La interdisciplinariedad: una necesidad contemporánea para favorecer el proceso de enseñanza aprendizaje. *MediSur*. Vol. 14; núm. 3; pp. 320-327. Disponible en línea: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300015

- López, L. (2012). La importancia de la interdisciplinariedad en la construcción del conocimiento desde la filosofía de la educación. *Revista Sophia: Colección de Filosofía de la Educación*; núm 13; pp 368-377. Disponible en línea: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8676/1/La%20importancia%20de%20la%20interdisciplinariedad.pdf>
- Oliveira, N. (2018). Nuevos desafíos en la enseñanza de la Virología. *Rev Pan-Amaz Saude*. Vol. 9; núm. 1; pp. 1-2. Disponible en línea: http://scielo.iec.gov.br/pdf/rpas/v9n1/es_2176-6223-rpas-9-01-00007.pdf
- Pérez, R. (2020). El trabajo interdisciplinario necesario para el abordaje integral de las personas con COVID-19. *Rev Hisp Cienc Salud*. Vol. 6 núm. 4; pp. 231-232. Disponible en línea: <https://uhsalud.com/index.php/revhispano/article/view/453/284>
- Sartori, M., Torres, C., Barrera, M., Torres, G., Pollo, A., Rovera, M. & Ciani M. (2019). Difundiendo Virología... ¿Contagando Ciencia? Este trabajo se enmarca en el Proyecto de PIIMEG “La divulgación del conocimiento como propuesta de enseñanza en Virología para la carrera de Microbiología”. Res. Rec. 609/17. UNRC. Río Cuarto. Córdoba. Argentina. Disponible en línea: https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/127545/CO-NICET_Digital_Nro.6ab26902-62e8-4fc2-9567-6cf55b-40f3fb_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Soler, J., Soler, M. & Peña, M. (2006). Las relaciones interdisciplinarias en la formación inicial del Profesor General Integral de Secundaria. *Básica VARONA*; núm. 42; pp. 16-21. Disponible en línea: <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360635561004.pdf>
- Torres, M., Paz, K. & Salazar, F.(2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. *Universidad Rafael Landívar. Facultad de Ingeniería*. Vol. 2; pp. 1-13. Disponible en línea: <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-de-los-andes-venezuela/es-tadistica/muestreo/37828010>
- Vaideanu, G. (1987). UNESCO La Interdisciplinariedad en la enseñanza: ensayo de síntesis. *Perspectivas: revista trimestral de educación*. Vol. XVII; núm. 4; pp. 489-501 Disponible en línea: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000262412_spa



PERSONALITY TRAITS IN STUDENTS OF THE GUIDANCE MENTION RESIDING IN VENEZUELA

ABSTRACT: The objective of this research was to describe the personality traits of university students from the School of Education, with a focus on guidance, at the University of Zulia. Despite the Venezuelan diaspora, these students remain in the country pursuing their higher education. The research was conducted under the premises of the 5-factor model proposed by McCrae and Costa: Extraversion, Neuroticism, Flexibility or Openness, Agreeableness, and Diligence or Conscientiousness. The study was conducted using a non-experimental, cross-sectional, descriptive field design. Collective administrations of the standardized data collection instrument, the PERSOFIVE Inventory (Benet-Martínez and Oliver version, D'Anello adaptation), with adequate psychometric properties, were carried out. The population consisted of thirty-three students from the fifth, sixth, and seventh semesters, with an average age of 23 years. Data were analyzed using measures of central tendency and measures of dispersion. The characteristics of Extraversion, Flexibility or Openness, Agreeableness, and Diligence or Conscientiousness were found to be high, while Neuroticism was found to be medium. It is suggested that operational guidelines be developed to strengthen the functional psychological traits found in young students.

KEYWORDS: Personality traits, 5-factor model, students.

TRAÇOS DE PERSONALIDADE EM ESTUDANTES DA MENÇÃO ORIENTAÇÃO RESIDENTES NA VENEZUELA

ABSTRACT: O objetivo deste estudo foi descrever os traços de personalidade dos estudantes universitários da Escola de Educação, menção orientação, da Universidade do Zulia, que, diante da diáspora venezuelana, ainda continuam seus estudos superiores no país. A abordagem foi baseada no modelo dos cinco fatores proposto por McCrae e Costa: extroversão, neuroticismo, flexibilidade ou abertura, afabilidade e diligência ou responsabilidade. Trata-se de uma pesquisa de campo, de caráter não experimental, transversal ou descritivo. Foram realizadas aplicações coletivas do instrumento padronizado de coleta de dados, Inventário PERSOFIVE (versão Benet-Martínez e Oliver, adaptação D'Anello), com propriedades psicométricas adequadas. A população foi composta por trinta e três estudantes dos semestres quinto, sexto e sétimo, com idade média de 23 anos. Os dados foram analisados por meio da medida de tendência central média e medidas de dispersão. Os resultados evidenciaram altos níveis de extroversão, flexibilidade ou abertura, afabilidade e diligência ou responsabilidade, enquanto o neuroticismo apresentou nível médio, características adequadas para enfrentar os desafios atuais. Portanto, recomenda-se o desenvolvimento de diretrizes operacionais para fortalecer os traços psicológicos funcionais identificados nos jovens estudantes.

KEYWORDS: Traços de personalidade, modelo dos cinco fatores, estudantes

TRAITS DE PERSONNALITÉ CHEZ LES ÉTUDIANTS DE LA MENTION ORIENTATION RÉSIDANT AU VENEZUELA

ABSTRACT: L'objectif de cette recherche était de décrire les traits de personnalité des étudiants universitaires de l'École d'Éducation, mention orientation, de l'Université du Zulia, qui, malgré la diaspora vénézuélienne, poursuivent encore leurs études supérieures dans le pays. L'étude s'appuie sur le modèle des cinq facteurs proposé par McCrae et Costa : extraversion, neuroticisme, flexibilité ou ouverture, amabilité et diligence ou responsabilité. Il s'agit d'une enquête de terrain, de conception non expérimentale, transversale et descriptive. Des applications collectives de l'instrument standardisé de collecte de données, l'Inventaire PERSOFIVE (version Benet-Martínez et Oliver, adaptation D'Anello), ont été réalisées, présentant des propriétés psychométriques adéquates. La population était composée de trente-trois étudiants des cinquième, sixième et septième semestres, âgés en moyenne de 23 ans. Les données ont été analysées à l'aide de mesures de tendance centrale moyenne et de mesures de dispersion. Les résultats montrent des niveaux élevés d'extraversion, de flexibilité ou ouverture, d'amabilité et de diligence ou responsabilité, tandis que le neuroticisme apparaît à un niveau moyen, des caractéristiques appropriées pour relever les défis actuels. Il est donc recommandé d'établir des lignes directrices opérationnelles afin de renforcer les traits psychologiques fonctionnels identifiés chez les jeunes étudiants.

KEYWORDS: Traits de personnalité, modèle des cinq facteurs, étudiants.

Rasgos de personalidad en estudiantes de la mención orientación residentes en Venezuela

Sánchez de Gallardo, Marhilde

Psicóloga, Magíster en Orientación, Doctora en Ciencias Gerenciales. Docente investigadora titular de la Escuela de Educación de la Facultad de Humanidades y Educación de La Universidad del Zulia.

Correo Electrónico: marhildesv65@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5880-240X>

Pirela de Faria, Ligia

Psicóloga, Especialista en metodología de la Investigación. Doctora en Ciencias Humanas. Docente investigadora titular de la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades y Educación de La Universidad del Zulia.

Correo Electrónico: ligiapirela@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6940-8528>

RESUMEN: El objetivo de este trabajo fue describir los rasgos de personalidad en los estudiantes universitarios, de la escuela de Educación, mención orientación, de la Universidad del Zulia, quienes, frente a la diáspora venezolana, todavía continúan cursando estudios superiores en el país. Se abordó bajo los planteamientos del modelo de los 5 factores expuesta por McCrae y Costa: extraversión, neuroticismo, flexibilidad o apertura, afabilidad y diligencia o responsabilidad. Fue una indagación de diseño de campo, no experimental, transversal o transeccional descriptivo. Se efectuaron aplicaciones colectivas del instrumento de recolección de datos estandarizado Inventario PERSOFIVE (Versión Benet-Martínez y Oliver, adaptación D'Anello), con adecuadas propiedades psicométricas. La población estuvo integrada por la totalidad de treinta y tres estudiantes de los semestres quinto, sexto y séptimo, con edad promedio de 23 años. Los datos se analizaron utilizando la medida de tendencia central media y medidas de dispersión. Se evidenciaron las características Extraversión, flexibilidad o apertura, afabilidad y diligencia o responsabilidad en nivel alto, mientras que el neuroticismo en nivel medio, los cuales son adecuadas para enfrentar los desafíos presentes. Por lo cual, se sugiere desarrollar lineamientos operativos para fortalecer los rasgos psicológicos funcionales, encontrados en los jóvenes estudiantes.

PALABRAS CLAVE: Rasgos de personalidad, modelo de los cinco factores, estudiantes.

Introducción

La personalidad siempre ha constituido un tema de gran interés para los estudiosos de las ciencias humanas. De allí que, se han generado diversidad de perspectivas para comprender los pensamientos, sentimientos y comportamientos de las personas. Cada uno de esos enfoques presenta teorías específicas con elementos conceptuales bien definidos y sus correspondientes métodos de investigación. En el caso de esta investigación, se abordan usos prácticos del estudio de la personalidad en jóvenes universitarios venezolanos, específicamente cursantes de la mención orientación, en la escuela de Educación.

En este orden de ideas, la situación de Venezuela, donde según la agencia de la ONU para los refugiados (ACNUR) más de 7,7

millones de personas han salido del país buscando protección y una vida mejor (Junio, 2024). Aunado a esto, en la Plataforma de coordinación Interagencial para refugiados y migrantes (R4V, 2023) conformada por más de 20 organizaciones, incluyendo agencias ONU, organizaciones religiosas y ONGs, existen 6.702.332 venezolanos refugiados y migrantes en América Latina y el Caribe. Al respecto, es importante destacar que las fuentes de los gobiernos no toman en cuenta a venezolanos sin un estatus migratorio regular, por lo cual es probable que el número total sea más alto.

Este contexto ha generado como consecuencia de las muy difíciles situaciones económicas, políticas y sociales que han obligado a personas de todos los grupos etarios a cruzar las fronteras nacionales en búsqueda de una mayor calidad de vida. Al respecto, Paz, Alpaca y Villota (2021) refieren como factores determinantes en la decisión de emigrar factores económicos como la inflación, escasez de alimentos, seguido por la inseguridad, pobreza y descontento con el gobierno actual.

En este orden de ideas, esta situación nacional, ha impactado a la población universitaria, centrándose en este análisis en los estudiantes de la Escuela de Educación, de la mención Orientación de La Universidad del Zulia (LUZ). Inicialmente, se empezó a evidenciar en los grupos de investigación, donde participaban estudiantes, que éstos abandonaban sus estudios pese a aproximarse a culminar sus estudios de pregrado.

Posteriormente, había estudiantes cursando los últimos semestres, interesados en culminar sus estudios y pocos o muy pocos en los semestres de inicio universitario, llegando hasta a compartir asignaturas comunes con otras de las 9 menciones de la carrera de Educación, tales como Introducción a la Psicología y Desarrollo humano y Psicología Educativa. En la mención Orientación, en otros tiempos con asignaturas dictadas en 2 o 3 secciones al mismo tiempo, debido al excesivo número de alumnos, solo se abría una sección, con escaso número de estudiantes.

De allí radica el interés de esta investigación, en cuanto a responder a la interrogante: ¿Cuáles son los rasgos de personalidad de los estudiantes de la mención orientación que permanecen en Venezuela pese a las circunstancias económicas, políticas y sociales que imperan en el país? Por lo cual surge el objetivo de describir los rasgos de personalidad en los estudiantes universitarios, de la escuela de Educación, mención orientación, de la Universidad del Zulia.

Al respecto, es importante señalar que previamente se realizó un estudio similar a esta investigación, en cuanto a los rasgos de personalidad, con estudiantes de dicha mención, comparando las modalidades de ingreso, utilizando otro instrumento de recolección de datos. Sánchez de Gallardo y Pirela de Faría (2006), abordaron los resultados de 186 jóvenes, 129 quienes habían iniciado

su instrucción universitaria al concluir estudios de ciclo diversificado y 57 alumnos que ingresaron por modalidad de cambios de carrera, reincorporación, doble carrera. En esta investigación descriptiva, documental, retrospectiva, transversal, se encontraron similitudes en la eficiencia en el procesamiento de información, recursos emocionales para enfrentar desafíos, entusiasmo, capacidad de disfrute, sensibilidad, control del comportamiento, nivel de tendencia a la preocupación, innovación, análisis de tradiciones, grado de autosuficiencia y tensión.

Se revelaron diferencias importantes, con mayores puntuaciones en los de modalidad en agresividad, irritabilidad, celos, dogmatismo, dominancia, poco convencionalismo e imaginación. También se encontraron diferencias significativas, con mayores puntuaciones en el grupo que ingresó al culminar estudios de ciclo diversificado, en afectividad, respeto a la autoridad, seguimiento de normas grupales, audacia y facilidad en los contactos sociales, expresividad emocional, lealtad grupal, actitud situacional, e impulsividad.

La finalidad de este trabajo anterior fue presentar los resultados a fin de promover en los integrantes de ambos grupos la asistencia a encuentros individuales y /o grupales, con el propósito de afianzar el bienestar psicológico, crear redes de apoyo y optimizar recursos personales. Sin embargo, en la presente investigación, se desea indagar los rasgos de personalidad de los estudiantes de la mención orientación, tomando en cuenta las particularidades de este momento histórico en Venezuela.

Por ello, se expone el siguiente artículo de investigación, que se inicia con diversas definiciones sobre la personalidad, enfocándose en el modelo de los 5 factores: Extraversión, neuroticismo, apertura, amabilidad y responsabilidad, aspectos metodológicos como diseño no experimental, de campo, transeccional descriptivo, población integrada por 33 estudiantes de la mención orientación, a quienes en su totalidad, se les administró un instrumento de recolección de datos estandarizado PERSOFIVE, adaptado a la población venezolana, en el Centro de Investigaciones Psicológicas de la Universidad de los Andes, con adecuadas propiedades psicométricas, posteriormente se describen los resultados y la discusión de los mismos.

Fundamentación teórica

Personalidad

Se presentan ciertas discrepancias entre los psicólogos respecto al significado del concepto de personalidad. Según Feist, Feist y Roberts (2014) casi todos concuerdan en que la personalidad deriva del latín persona, que hacía referencia a la máscara teatral utilizada por los actores romanos para representar las tragedias griegas. Dichos actores empleaban una máscara (persona) para proyectar hacia el público un papel o apariencia.

No obstante, los teóricos de la personalidad no han llegado a acuerdos respecto a la definición del término y han desarrollado diversas teorías. No han coincidido sobre su naturaleza, tomando en cuenta que cada uno de ellos abordaba la personalidad desde un punto de vista propio, influenciados por aspectos tales como espacios donde nacieron, donde vivieron, experiencias religiosas, carreras que estudiaron, labores desempeñadas, por ejemplo, si efectuaron actividades de psicoterapia o más bien eran investigadores sobre la personalidad humana. También unos pretendieron construir una teoría integral, mientras que otros emprendieron únicamente algunos aspectos de la personalidad.

Entonces, pese a que no existe una definición aceptada por todos los teóricos de la personalidad, podría definirse como el conjunto de rasgos psicológicos y mecanismos dentro del individuo organizados y relativamente estables, los cuales incluyen en sus interacciones y adaptaciones al ambiente intrapsíquico, físico y social (Larsen y Buss, 2022). También se enuncia como las causas internas subyacentes al comportamiento individual y a la experiencia (Cloninger, 2003); la totalidad estructurada en una síntesis radical, única y dinámica de los aspectos, funciones y mecanismos psicológicos (conscientes e inconscientes) que, apoyados en lo biológico, el individuo construye a través de su historia, en relación o apertura con su mundo o circunstancia (Ander Egg, 2006), así como se expone como un patrón de rasgos relativamente permanentes y de características singulares que confieren coherencia e individualidad al comportamiento de una persona (Roberts y Mroczek, 2008, citado por Feist y Feist, 2014).

Estos últimos refieren que los rasgos aportan a las diferencias de comportamiento, la coherencia de la conducta a lo largo del ciclo vital y estabilidad de dicha conducta en distintas situaciones. Los mencionados rasgos pueden ser individuales, comunes a todos los miembros de un mismo grupo o comunes a la totalidad de los integrantes de una especie, pero el patrón es diferente para cada persona, por consiguiente, aunque en ciertos elementos muestre semejanzas con otros individuos, cada persona posee una personalidad única.

Modelo de cinco factores

Según Mc Crae y Costa (citado por Feist y Feist, 2014), los rasgos de personalidad son bipolares y presentan una distribución en forma de campana, más explícitamente, en cada rasgo, la mayoría de los individuos tienen valores intermedios y únicamente unas pocas personas tienen valores extremos. El modelo de los cinco factores, los cuales se han encontrado en diversas culturas, empleando diversos idiomas, traducido a más de 40 idiomas, además de cierta estabilidad temporal, considerándose que en ausencia de enfermedades como el Alzheimer, las personas adultas

tienden a mantener la misma estructura de la personalidad cuando llegan a la vejez. Los 5 factores son: extraversión, neuroticismo, apertura, amabilidad y responsabilidad.

De igual forma, las personas con valores altos en neuroticismo tienden a ser inquietos, temperamentales, auto-compasivos, afectados, emotivos y vulnerables, mientras que con los valores bajos tienden a ser tranquilos, apacibles, satisfechos consigo mismo, agradables, impasibles y fuertes. Asimismo, las personas con valores altos en extraversión, tienden a ser cariñosos, sociables, habladores, divertidos, activos y apasionados, y aquellas con valores bajos, tienden a ser reservados, tímidos, sobrios, pasivos e insensibles.

Mientras las personas con altos valores en apertura, tienden a ser imaginativos, creativos, originales, prefieren la variedad, curiosos y liberales, y quienes se aproximan a los valores bajos tienden a ser prácticos, poco creativos, convencionales, prefieren la rutina, con mínima curiosidad y son conservadores.

Las personas con elevados puntajes en amabilidad, tienden a ser compasivos, confiados, generosos, complacientes, indulgentes y amables, mientras que en el otro extremo, con valores bajos, tienden a ser crueles, desconfiados, tacaños, hostiles, críticos e irritables. Asimismo, las personas con valores altos en responsabilidad, tienden a ser aplicados, trabajadores, organizados, puntuales, ambiciosos y perseverantes, mientras que quienes evidencian puntuaciones bajas, tienden a ser negligentes, perezosos, desorganizados, impuntuales, sin objetivos y poco perseverantes.

Los autores Costa y Mc Crae (citado por Feist y Feist, 2014) han demostrado que la teoría de los cinco factores presenta un nivel relativamente elevado de coherencia cultural, tomando en cuenta su aplicación en culturas occidentales, países orientales, África, culturas de oriente medio y culturas del Pacífico. Las personas de diferentes culturas muestran patrones de personalidad con estructuras equivalentes, entre ellos los rasgos de la teoría de los cinco factores, confirmándose la presencia de semejanzas en los rasgos de diferentes culturas, lo cual sugiere que dichos rasgos extraversión, neuroticismo, apertura, amabilidad y responsabilidad, y posiblemente se encuentren presentes en todas las culturas.

Otro aspecto importante de destacar es la estabilidad de estos mencionados rasgos de personalidad. Según McCrae y Costa (citado por Feist y Feist, 2014), de los 18 a los 30 años, ocurre un proceso de formación de una configuración de rasgos estables, la cual tiende a mantenerse invariable después de los 30 años. Tanto en estudios longitudinales como transversales, se evidencian altos niveles de estabilidad en los rasgos de personalidad. Además, los autores mencionados plantean la relevancia de los factores genéticos y biológicos en la personalidad.

Métodos

Esta investigación, presenta un diseño según su fuente es de campo, ya que se realizó con los estudiantes de la mención orientación, en el lugar donde acontecen los hechos, los salones de clase donde asisten dichos jóvenes inscritos en asignaturas y semestres correspondientes a la mención orientación, específicamente en la Facultad de Humanidades y Educación de La Universidad del Zulia.

En este orden de ideas, Arias (2016) declara es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de No Experimental.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) exponen que en un estudio No experimental no se genera ninguna situación, sino, se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. Particularmente, es clasificado como transeccional o transversal, ya que se recopilan datos en un momento único. Señalan los autores como los diseños transeccionales clasificados como descriptivos tienen como objetivo indagar las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, entre otros y proporcionar su descripción.

En este caso, la investigadora no tiene control sobre los rasgos de personalidad de los estudiantes que cursan la mención Orientación en la Facultad de Humanidades y Educación de La Universidad del Zulia, porque los hechos ya ocurrieron y no son específicamente manejables, únicamente se les administró un instrumento de recolección de datos, en una única oportunidad.

La población estuvo integrada por la totalidad de treinta y tres estudiantes de los semestres quinto, sexto y séptimo, con edad promedio de 23 años, a quienes se les solicitó el consentimiento informado para participar en el estudio. Según Hurtado de Barrera (2014), la población consiste en un conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar, dentro de los criterios de inclusión, en este caso ser estudiante de la mención Orientación, una de las 10 menciones de la Escuela de Educación de la Facultad de Humanidades y Educación. En la investigación, la población está representada por los estudiantes de tres semestres, que asistían a sus clases regulares en la mención antes nombrada.

Hurtado de Barrera (2014) expresa que no se amerita efectuar un muestreo cuando la población es conocida, se

puede identificar cada uno de sus integrantes y además es accesible, pudiendo ubicarse todos los elementos. Es de tamaño relativamente pequeña, debido a la disminución significativa del número de estudiantes en la actualidad, puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos de la investigación. Entonces, en esta investigación se abordó a la totalidad de los sujetos que forman parte de la población constituyendo un censo poblacional, dado su carácter finito y de fácil acceso, lo cual según Arias (2016) busca recabar información acerca de la totalidad de una población.

El instrumento de recolección de datos empleado en este estudio, fue el inventario PERSOFIVE (Versión Benet-Martínez y Oliver, 1998, adaptación D'Anello, 1999) conformado por 44 adjetivos autodescriptivos, con los cuales se evalúan 5 rasgos de Personalidad: extroversión (8 ítems), diligencia o responsabilidad (9 ítems), afabilidad o amabilidad (9 ítems), neuroticismo (8 ítems) y flexibilidad o apertura (10 ítems), los cuales deben ser calificados en una escala tipo Likert de 5 puntos (1=completamente en desacuerdo, 2=Ligeramente en desacuerdo, 3=Ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4=Ligeramente de acuerdo y 5= Completamente de acuerdo).

En dicho instrumento se plantean los significados de cada dimensión. La extraversión está asociada con ser sociable, gregario, asertivo, hablador y activo; la afabilidad está relacionada con ser cortés, flexible ante los demás, digno de confianza, cooperativo y tolerante; la diligencia o responsabilidad, está descrito como ser organizado, cumplido, cuidadoso - responsable; neuroticismo está asociado a ansiedad, irritabilidad, preocupación, inseguridad - depresión; y flexibilidad - apertura con ser imaginativo, curioso, original, de mente abierta e inteligente.

La versión española desarrollada por Benet y Oliver (1998) fue aplicada en Venezuela por D'Anello a una muestra de 480 estudiantes universitarios arrojando resultados muy similares a la muestra española. Se estimó la confiabilidad por el método Alfa de Cronbach es de .78 para extroversión, .70 para neuroticismo, .67 para afabilidad, .72 para diligencia y .75 para flexibilidad o apertura. La validez de constructo fue determinada por la estructura factorial similar a la encontrada en estudios previos de 5 factores. Como indicador de validez convergente extroversión presenta asociaciones positivas con estilo de humor afiliativo (.42) y satisfacción con la vida (.35). Por su parte, la sub-escala de neuroticismo está asociada positivamente con estilo de humor auto-des-calificador (.24) y con depresión (.33).

Es importante destacar, tomando en cuenta el tiempo requerido para ello, se planificó la fecha y hora para la administración del instrumento de recolección de datos en las aulas de clases. Culminada dicha fase, las pruebas se corrigieron y se introdujeron en una base de datos. En cuanto al análisis estadístico, se efectuó un análisis descriptivo, con la medida de tendencia central (promedio),

Tabla 1. Estadísticas descriptivas para los rasgos de personalidad

Estadísticas	Extroversión	Diligencia	Neuroticismo	Flexibilidad	Afabilidad
Promedio	30.9	35.1	20.7	40.4	37.2
Desviación estándar	3.8	2.7	3.7	4.9	3.7
Mínimo	24	29	15	32	30
Máximo	39	40	29	49	44
Interpretación	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto

Fuente: Elaboración propia (2024)

para las cuales se utilizó el baremo: Alto, medio y bajo. También se obtuvieron medidas de dispersión (desviación estándar, puntajes máximo y mínimo) para conocer cuánto se desvía, en promedio los puntajes de la media. (Hernández et al, 2014).

Resultados de la investigación

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, considerando las estadísticas descriptivas para cada uno de los rasgos investigados en el cuestionario aplicado.

En cuanto a extraversión, se evidenció un promedio de 30.9 el cual se sitúa en el nivel Alto, con desviación estándar de 3.8 y los puntajes fluctuaron entre 24 el mínimo y 39 el máximo en el rango de las puntuaciones. La diligencia o responsabilidad, se encontró un promedio de 35.1 el cual se ubica en el nivel Alto, con desviación estándar de 2.7 y los puntajes oscilaron entre 29 el mínimo y 40 el máximo en el rango de las puntuaciones. La flexibilidad, resultó con un promedio de 40.4 el cual se ubica en el nivel Alto, con desviación estándar de 4.9 y los puntajes fluctuaron entre 32 el mínimo y 49 el máximo en el rango de las puntuaciones.

En cuanto a afabilidad, se encontró un promedio de 37.2 el cual se ubica en el nivel Alto, con desviación estándar de 3.7 y los puntajes oscilaron entre 30 el mínimo y 44 el máximo en el rango de las puntuaciones. El neuroticismo, se evidenció un promedio de 20.7 el cual se sitúa en el nivel medio, con desviación estándar de 3.7 y los puntajes entre 15 el mínimo y 29 el máximo en el rango de las puntuaciones.

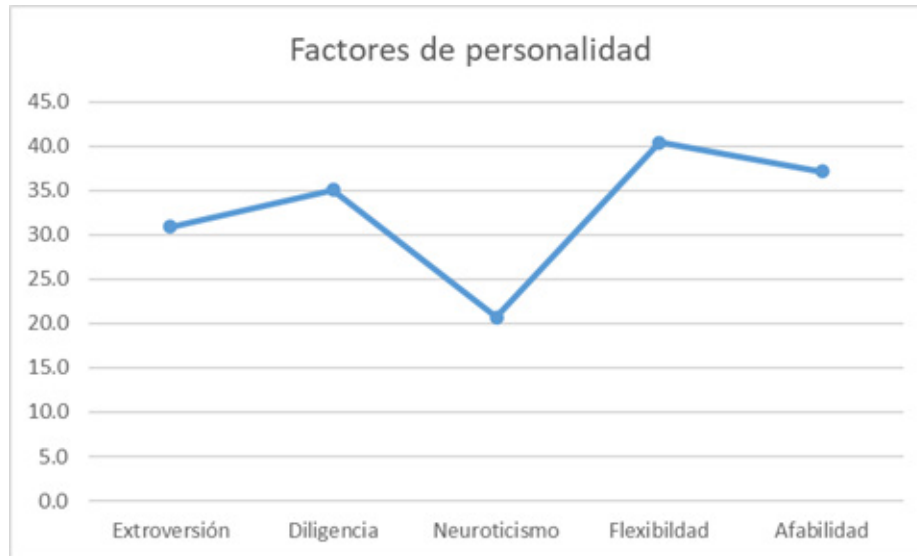
Discusión

Los resultados obtenidos en los alumnos de la mención Orientación respecto a los rasgos de personalidad, son favorables, tomando en cuenta la situación que atraviesa la colectividad venezolana y en este caso la comunidad estudiantil. Las altas puntuaciones en amabilidad facilitan el diario vivir junto a otras personas, al mostrarse generosos, cooperativos, compasivos, pudiendo colaborar unos con otros en la resolución de situaciones importantes en el ámbito económico, social, político y educativo (Costa y Mc Crae, citado por Feist y Feist, 2014).

Así mismo, las altas puntuaciones en extraversión, indican facilidad para socializar, interactuar con otros, exponer lo que se piensa y siente, y escuchar a otros, buscando relaciones interpersonales funcionales, además de aportar al desenvolvimiento individual-social y generar bienestar individual y calidad de vida, activa para la búsqueda de soluciones a circunstancias difíciles que puedan estar atravesando, por ejemplo comunicarse locaciones y procedimientos para atender situaciones básicas de búsqueda de alimentos, medicamentos, transporte a diferentes lugares y otros para facilitar el desempeño estudiantil (Costa y Mc Crae, citado por Feist y Feist, 2014).

También las altas puntuaciones en apertura, indican elevadas habilidades en buscar diferentes alternativas, nuevas opciones, posturas en las distintas condiciones que se presenten. Rasgo de personalidad también de gran importancia, tanto para no continuar comportándose de una manera similar cuando las condicione colectivas, grupales e individuales han cambiado o para anticiparse con nuevas ideas ante situaciones que puedan presentarse (Costa y Mc Crae, citado por Feist y Feist, 2014).

Gráfico 1. Factores de personalidad



Fuente: Elaboración propia (2024)

Igualmente, la elevada puntuación en responsabilidad denota características de organización, gestión y perseverancia en el logro de metas, procurando la obtención de los resultados esperados. Por último, el nivel medio en neuroticismo, el más bajo que se evidencia en el grupo de jóvenes estudiantes de la mención Orientación, constituye un resultado favorable, tomando en cuenta mediana ansiedad, vulnerabilidad, lo que sugiere un grado equilibrado de irritabilidad y preocupación.

Conclusiones

En conclusión, el perfil de rasgos de personalidad evidenciado favorece el manejo funcional de las diversas circunstancias del país, los cuales inciden en el desenvolvimiento interpersonal en los diferentes contextos en donde se desenvuelven. Al respecto, tomando en cuenta que la personalidad presenta aspectos hereditarios, con los que se nace y otros aprendidos, se debe abordar el mantenimiento, la conservación de los rasgos vinculados con las puntuaciones elevadas en extroversión, amabilidad, responsabilidad y apertura, así como medio en neuroticismo (Costa y Mc Crae, citado por Feist y Feist, 2014).

En consecuencia, se sugiere efectuar estudios de esta variable, los rasgos de personalidad en los estudiantes de los diferentes semestres de la mención orientación, de las otras menciones de la Escuela de Educación, también con cursantes de otras carreras similares, como podría ser Psicología, con el propósito de indagar si dicho perfil de rasgos de personalidad podría estar vinculados con el tipo de carrera que cursan. También desarrollar investigaciones

correlacionales, por ejemplo entre el rasgo extroversión y el rasgo neuroticismo con bienestar psicológico, así como indagaciones de carácter cualitativo para complementar esta información.

Aunado a esto, realizar estudios similares, utilizando los mismos instrumentos de recolección de datos, en otras universidades venezolanas, a fin de revisar semejanzas y diferencias en los resultados. Asimismo, podrían efectuarse investigaciones donde se empleen diferentes instrumentos de recolección de datos para abordar la personalidad. Por último, tomando en cuenta los resultados obtenidos diseñar una propuesta de lineamientos para el fortalecimiento de las características funcionales de personalidad.

Referencias Bibliográficas

- Ander- Egg, E. (2006), Diccionario de Psicología, Córdoba, Argentina, Editorial Brujas.
- Arias, F. (2016), El proyecto de investigación. Caracas, Venezuela, Editorial Episteme.
- Cloninger, S. (2003), Teorías de la personalidad. Ciudad de México, México, Pearson Educación.
- D'Anello, S. (2000). Análisis psicométrico del cuestionario "Los cinco grandes" (PERSOFIVE). Papel de Trabajo. Centro de Investigaciones Psicológicas. Universidad de Los Andes.

- Feist J. Feist G. y Roberts T. (2014), Teorías de la personalidad. Madrid, España Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, M. (2018), Metodología de la investigación: Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México, Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Hurtado de Barrera, J. (2014). El proyecto de investigación. Caracas, Venezuela, Ediciones Quirón.
- Larsen, R y Buss, D. (2022), Psicología de la Personalidad. Madrid, España, Editorial Mc Graw Hill Interamericana de España.
- ONU (junio, 2024) Informe de ACNUR para los refugiados. Recuperado de <https://www.acnur.org/media/hoja-informativa-venezuela>
- Paz, B. Alpala, O. y Villota, E. (2021, julio 06), Análisis de la migración venezolana en la ciudad de pasto: características y percepciones de los migrantes. Tendencia, vol (22), 71-94. Recuperado de <https://doi.org/10.22267/rtend.202102.155>.
- Plataforma de coordinación Interagencial para refugiados y migrantes (R4V, 2023) Venezolanos refugiados y migrantes en el mundo. Recuperado de: <https://www.r4v.info/es/refugiadosymigrantes>
- Sánchez de Gallardo, M. y Pirela de Faría, L. (2007, Septiembre 16), Qué hacer con los resultados de las pruebas psicológicas de los estudiantes de educación, mención Orientación? Revista Psicodebate. Volumen (7) p.p 169-192.



A SUSTAINABLE FUTURE. THE INTERSECTION BETWEEN INTERNAL SOCIAL RESPONSIBILITY AND HUMAN TALENT MANAGEMENT

ABSTRACT: This study analyzes the context of organizations, focusing on the practices of Carbones Cerrejón (La Guajira, Colombia), along with the commitment that companies must assume to promote sustainable futures through the intersection of internal social responsibility (ISR) and human talent management (HTM). The objective is to analyze whether Carbones Cerrejón, in its operational development, contributes to the well-being of its human talent and to the social benefits for Indigenous communities by deploying joint ISR and HTM practices. Theories from authors such as Martínez (2016), García (2020), Mendoza et al. (2019), Saade (2021), among others, are used. The research was conducted using documentary methodology and techniques, utilizing various interpretive analysis techniques based on relevant documents. It concluded that the interaction between ISR and HTM in the mining context requires a genuine commitment that fosters inclusion, respect for human rights, and the protection of the natural environment. The conclusion is that the implementation of responsible practices can enhance human development, reduce inequalities, and strengthen corporate social responsibility as a pillar for achieving environmental sustainability in La Guajira.

KEYWORDS: Sustainable futures, Internal Social Responsibility, Human Talent Management.

UM FUTURO SUSTENTÁVEL: A INTERSEÇÃO ENTRE RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA E GESTÃO DO TALENTO HUMANO

ABSTRACT: Este estudo analisa o contexto das organizações, focando nas práticas da Carbones Cerrejón (La Guajira, Colômbia), junto com o compromisso que as empresas devem assumir para promover futuros sustentáveis por meio da interseção entre responsabilidade social interna (RSI) e gestão do talento humano (GTH). O objetivo é analisar se a Carbones Cerrejón, em seu desenvolvimento operacional, contribui para o bem-estar de seu talento humano e para os benefícios sociais das comunidades indígenas por meio da implementação conjunta de práticas de RSI e GTH. São utilizadas teorias de autores como Martínez (2016), García (2020), Mendoza et al. (2019), Saade (2021), entre outros. A pesquisa foi realizada por meio de metodologia documental e técnicas interpretativas baseadas em documentos relevantes. Conclui-se que a interação entre RSI e GTH no contexto da mineração exige um compromisso genuíno que promova a inclusão, o respeito pelos direitos humanos e a proteção do meio ambiente. A conclusão é que a implementação de práticas responsáveis pode melhorar o desenvolvimento humano, reduzir desigualdades e fortalecer a responsabilidade social corporativa como um pilar para alcançar a sustentabilidade ambiental em La Guajira.

KEYWORDS: Futuros sustentáveis, Responsabilidade Social Interna, Gestão do Talento Humano.

UN AVENIR DURABLE : L'INTERSECTION ENTRE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE ET LA GESTION DES TALENTS HUMAINS

ABSTRACT: Cette étude analyse le contexte des organisations en mettant l'accent sur les pratiques de Carbones Cerrejón (La Guajira, Colombie) ainsi que sur l'engagement que les entreprises doivent prendre pour promouvoir un avenir durable à travers l'intersection entre la responsabilité sociale interne (RSI) et la gestion des talents humains (GTH). L'objectif est d'analyser si Carbones Cerrejón, dans son développement opérationnel, contribue au bien-être de ses talents humains et aux bénéfices sociaux des communautés autochtones en mettant en œuvre des pratiques conjointes de RSI et de GTH. Les théories de divers auteurs tels que Martínez (2016), García (2020), Mendoza et al. (2019), Saade (2021), entre autres, sont utilisées. La recherche a été menée à l'aide d'une méthodologie documentaire et de techniques d'analyse interprétative basées sur des documents pertinents. Il en ressort que l'interaction entre RSI et GTH dans le contexte minier nécessite un engagement réel favorisant l'inclusion, le respect des droits humains et la protection de l'environnement naturel. La conclusion est que la mise en œuvre de pratiques responsables peut améliorer le développement humain, réduire les inégalités et renforcer la responsabilité sociale des entreprises comme un pilier essentiel pour atteindre la durabilité environnementale à La Guajira.

KEYWORDS: Avenir durable, Responsabilité Sociale Interne, Gestion des Talents Humains.

Un futuro sostenible. Intersección entre responsabilidad social interna y gestión Del talento humano

Zuley Martínez Epiayú

Licenciada en: trabajo social Especialista en: derechos humanos y territorio. Maestría en gerencia empresarial. Activista defensora de los derechos humanos de las comunidades indígenas.

Correo Electrónico: mezuley2008@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-7370-9516>

Yanelis Margarita Ramos Márquez

Pedagoga en: Educación para el trabajo Maestría en: Gerencia educativa Doctora en: Ciencias de la educación Doctora en ciencias gerenciales Postdoctorado en: Estado, Políticas Públicas y Paz Social Docente investigador Docente de seminarios de investigación, Neurociencia, y evaluación de los aprendizajes. **Correo Electrónico:** yanelisramos6@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6096-275X>

RESUMEN: El estudio analiza el contexto de las organizaciones, a propósito de las prácticas de la empresa Carbones Cerrejón (La Guajira-Colombia), junto con el compromiso que deben asumir las empresas de producción de futuros sostenibles mediante la intersección entre la responsabilidad social interna (RSI) y la gestión del talento humano (GTH). El objetivo es analizar si Carbones Cerrejón, en su desarrollo operativo, contribuye al bienestar de su talento humano y a los beneficios sociales para las comunidades indígenas, desplegando prácticas conjuntas de RSI y GTH. Se utilizan teorías de autores como Martínez (2016), García (2020), Mendoza et al. (2019), Saade (2021), entre otros. La investigación se realizó con metodología y técnica documental y utilizando diversas técnicas de análisis interpretativo basadas en documentos relevantes. La misma arrojó como resultado que la interacción entre RSI y GTH en el contexto minero requiere un compromiso genuino que fomente la inclusión, el respeto por los derechos humanos y la protección del entorno natural. Se concluye que la implementación de prácticas responsables puede potenciar el desarrollo humano, reducir desigualdades y fortalecer la responsabilidad social empresarial como pilar para alcanzar la sostenibilidad medioambiental en La Guajira.

PALABRAS CLAVE: Futuros sostenibles, Responsabilidad Social Interna, Gestión del talento Humano.

Introducción

En la actualidad, la sostenibilidad se ha convertido en una de las prioridades fundamentales para organizaciones y comunidades alrededor del mundo. Este concepto abarca una visión holística que integra aspectos económicos, sociales y ambientales, con el objetivo de construir un futuro que garantice el bienestar de las generaciones venideras. Según el informe de la Comisión Brundtland, la sostenibilidad se define como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades Brundtland, (1987). Este enfoque ha llevado a las empresas a replantear sus estrategias para integrar la sostenibilidad en su cultura orga-

nizacional, un aspecto que tiene particular relevancia en contextos como el de la Guajira, Colombia, donde el desarrollo económico y social enfrenta múltiples desafíos.

Por su parte, la responsabilidad social interna (RSI) es un componente esencial en la creación de un entorno laboral saludable al igual que equitativo; se refiere a las acciones y políticas que una organización implementa para garantizar el bienestar de sus empleados, así como el impacto de sus decisiones en la comunidad interna. Severino et al., (2020). En este sentido, la RSI no solo debe ser vista como un cumplimiento normativo, sino como una estrategia que genera valor tanto para el empleado como para la organización. Las empresas que adoptan prácticas de RSI tienen un mejor desempeño en términos de satisfacción laboral, retención de talento y reputación corporativa Ramírez et al, (2020). En la Guajira, esto se traduce en la necesidad de abordar las particularidades culturales y sociales de la región, promoviendo un ambiente laboral que fomente la diversidad, la inclusión, así como el respeto por la dignidad humana.

A su vez, la gestión del talento humano (GTH) juega un papel clave en el desarrollo de organizaciones sostenibles. Esta disciplina abarca el conjunto de prácticas que buscan atraer, desarrollar para retener a los empleados, considerando su contribución no solo a la productividad de la empresa, sino también al cumplimiento de sus objetivos de responsabilidad social. Fernández et al., (2021). En un entorno complejo, como el que enfrenta, la capacidad de las empresas para gestionar eficazmente su talento humano se convierte en una ventaja significativa. Organizaciones que invierten en el desarrollo profesional y personal de sus empleados pueden crear un equipo comprometido además de altamente motivado, lo que impacta de manera positiva en la productividad y en la satisfacción del cliente (Becker y Huselid, 2006; citado en Flores y Herrera, 2025).

Es por ello, la intersección entre la Responsabilidad Social Interna y la Gestión Del Talento Humano se convierte así en un aspecto fundamental para el desarrollo de un futuro sostenible en las empresas mineras o de hidrocarburos, como la empresa colombiana Carbones de Cerrejón, especialmente por el impacto que hoy significa la explotación y el uso de energías fósiles. Una estrategia integrada que contemple ambas dimensiones es esencial para fomentar un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan valorados, respetados y motivados a contribuir al éxito organizacional, a la vez que se promueven prácticas socialmente responsables.

Esta sinergia no sólo mejora el rendimiento empresarial, sino que también genera un impacto positivo en la comunidad y en el medio ambiente, alineándose con los objetivos de desarrollo sostenible planteados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) y el

cumplimiento de la Sentencia T-704 de 2016, emitida por la Corte Constitucional colombiano, que exige medidas de protección para tales fines.

En función de lo expuesto, es crucial examinar ¿cómo es que la empresa de Carbones Cerrejón en la Guajira colombiana carece de praxis apropiada para la responsabilidad social interna y de la gestión del talento humano? razón por la cual se exploran las oportunidades que surgen al integrar estos enfoques en pos de un futuro sostenible. La literatura actual proporciona un marco de referencia que permite comprender mejor esta intersección, sentando así las bases para nuevas investigaciones y prácticas en la región.

Dada la importancia que requiere el tema, el trabajo de investigación se encarga de analizar si la empresa Carbones Cerrejón de La Guajira colombiana, en su desarrollo operativo, se ocupa de futuros sostenibles a través de la intersección entre las prácticas de Responsabilidad Social al nivel interno y la Gestión del Talento humano, dando prioridad a la inclusión y formación de la mano de obra procedente de las comunidades indígenas; es decir, colaboradores wayuu, para mejorar la calidad de vida de estos, mediante remuneraciones que logren satisfacer sus necesidades.

Tal como lo manifiestan (Rincón et al. (2017, citado en Salcedo et al. (2021)), la responsabilidad social constituye en la actualidad un eje transversal en las organizaciones con impacto individual y colectivo que requiere una correspondencia desde la gerencia hacia las necesidades y expectativas de colaboradores internos, proveedores, clientes, usuarios, consumidores, y ante el colectivo en forma general.

Por su parte, las empresas, tanto en Colombia como en cualquier organización que desee ser competitiva, deben brindar a los trabajadores un plan de capacitación donde busque mejorar las habilidades en el desarrollo de sus actividades. Al respecto, Hellriegel (2006) citado en Mendoza (2022), señalan que la capacitación se refiere a actividades que ayudan a los empleados a superar limitaciones y a mejorar el desempeño en sus empleos actuales.

El presente estudio documental examina diversos aspectos relevantes sobre la Responsabilidad Social Interna (RSI) del Cerrejón, ubicada en el departamento de La Guajira. Este análisis se basa en la revisión de teorías vinculadas a la sostenibilidad, la responsabilidad social y la gestión del talento humano, subrayando la necesidad de desarrollar futuros sostenibles que beneficien tanto a la empresa minera como a la comunidad local. Este trabajo tiene un enfoque analítico e interpretativo, y la investigación se fundamenta en una consulta bibliográfica que incluye páginas web de comunicados del sindicato Sintracarbón, así como artículos científicos de entidades

reconocidas, documentos organizacionales y estudios de grado elaborados por estudiantes involucrados en esta problemática.

La finalidad de estas propuestas es establecer un fundamento robusto que permita evaluar los efectos, tanto benéficos como perjudiciales, que la operación minera ha tenido en el medio ambiente y en las comunidades circundantes. Se busca fomentar una mayor conciencia sobre la correcta aplicación de la Responsabilidad Social Interna (RSI) y la Gestión del Talento Humano, con el fin de compensar, de alguna manera, a las comunidades indígenas por los daños ocasionados, los cuales no fueron considerados ni evaluados a lo largo de los años.

Objetivo

El presente estudio analiza si la empresa Carbones Cerrejón, de La Guajira Colombiana, en su desarrollo operativo, se ocupa de futuros sostenibles a través de la intersección entre la Responsabilidad Social Interna (RSI) y la Gestión del Talento humano (GTH), contribuyendo al bienestar de las personas colaboradoras y por consiguiente beneficios sociales a las comunidades indígenas, identificando las problemáticas actuales que derivan de la falta de implementación de estas prácticas, que manifestada en el contexto empresarial actual, no solo implica el compromiso de las empresas con su entorno social y ambiental, sino que también se traduce en la creación de un ambiente laboral positivo y enriquecedor pero sobre todo una formación a sus colaboradores para el cumplimiento de sus objetivos, desarrollo y sustentabilidad de la empresa.

No obstante, bajo estas premisas, dentro del contexto histórico de los diferentes trabajos de investigación y relatorías de las personas afectadas por las empresas que iniciaron las labores de extracción del carbón en la Guajira colombiana, han surgido diferentes posturas y hechos o acontecimientos auténticos relevantes que dan argumentos para la realización de este trabajo de investigación haciendo referencia a Martínez (2016) en cuyo trabajo planteó que la Responsabilidad Social Interna en las empresas, en lo concerniente a la información en el interior de las organizaciones, no supone un mecanismo de acción donde los empleados, coordinadores y gerentes consideren la unión de saberes y compartir responsabilidades para el logro de los planes a desarrollar dentro de la empresa y la gestión de un talento humano que impliquen prácticas para la sostenibilidad, desarrollo y bienestar de su capital humano y de las comunidades.

En el mismo orden de ideas, García (2020) habla que la Responsabilidad Social de la empresa Cerrejón en el departamento de La Guajira se encuentran estudios o escritos acerca de la implementación de la RS, los cuales presentan distintos resultados, incluyendo diversas postu-

ras, tanto positivas como negativas.

Continuando con el autor anterior, el sector minero ha mostrado progreso, sin embargo, es fundamental implementar acciones inmediatas para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente. El gobierno colombiano ha adoptado una postura permisiva en relación al control de estas normativas, lo que ha resultado en graves repercusiones para la sociedad, la cultura, el medio ambiente y la economía. Estas situaciones podrían poner en peligro la sostenibilidad a largo plazo de los habitantes del departamento y de las comunidades wayuu, tanto las presentes como las futuras.

Metodología

La investigación se realizó bajo la técnica documental interpretativo, lo que implica el uso de diversas técnicas de análisis interpretativo que permiten desarrollar argumentos basados en los documentos que respaldan este estudio. La metodología empleada se enfocó en el análisis de investigaciones que se consideran esenciales en el contexto tratado. Es relevante destacar que en el ámbito empresarial existe una gran cantidad de estudios y enfoques variados sobre la Responsabilidad Social Interna y la Gestión del Talento Humano, así como la creciente importancia de estas cuestiones en todas las facetas del funcionamiento empresarial. Se investigan aspectos clave que abordan las dificultades que enfrentan las comunidades indígenas y su interacción con la empresa multinacional Cerrejón, así como el impacto que estas relaciones tienen en la calidad de vida de los habitantes de la región de La Guajira.

De lo anterior, por la naturaleza de la investigación, se desarrolló a partir de la selección y recopilación de información, por medio de la revisión documental de material bibliográfico Hernández, Fernández y Batista (2018)) logrando así su interpretación. Se utilizaron criterios de búsqueda, como, documentos, bibliografías, publicaciones, antecedentes, fuentes electrónicas situadas en la Web, las cuales representan las fuentes de información utilizadas en la investigación Arias (2023). Además, para ello se emplearon buscadores académicos, como, Scielo, Redalyc, Dialnet y Scopus.

Involucra la elaboración de investigaciones donde se analiza el fenómeno de la investigación, a partir de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información en torno al tema (Alfonso, 1994, Arias, 2023). La ruta metodológica que se ha seguido ha comprendido básicamente tres momentos: exploración, focalización y profundización Barraza (2023). Dentro de los trabajos estudiados para el desarrollo de la investigación se consultaron los estudios de Mendoza, Mendoza y Sierra (2019); su objetivo fue determinar la formación del talento humano

en las empresas de servicios al Complejo Carbonífero Cerrejón LCC. Los resultados determinaron que algunas veces se examinan los componentes de desarrollo humano y las políticas de formación. Finalmente se concluye que todos los efectos producidos por la formación del talento humano, origina cambios moderados en el rendimiento del personal de las empresas estudiadas.

En la misma línea de investigación se consultaron los trabajos de Saade (2022). En este estudio se evaluó la Sostenibilidad de la Empresa Cerrejón desde la Responsabilidad Laboral y Ambiental; inicialmente se consideraron indicadores de sostenibilidad en lo laboral y ambiental en la actividad minera. En lo laboral se presentan cambios hacia la disminución en la dinámica de la empresa y los trabajadores por el estado de la mina, la producción y precios de mercado. Los resultados muestran que en los aspectos evaluados se requiere mejoramiento, es decir que no existe sostenibilidad del cien por ciento (100%), en lo laboral y lo ambiental.

Resultados y discusiones

Escenario y operatividad de la empresa Cerrejón

La Guajira es una región colombiana que abarca una extensión de 20.848 kilómetros cuadrados, lo que representa aproximadamente el 18 % del territorio del país. Limita al sur con el departamento de Cesar, al sureste con Venezuela, al oeste con Magdalena, y al noreste y norte con el Mar Caribe (Fundación BAT Colombia 2025). Este departamento presenta diversas características favorables, incluyendo un significativo potencial en la generación de energía eléctrica y gas natural, además de una mina a cielo abierto que produce más de 32 millones de toneladas de carbón térmico anualmente (República de Colombia, 2025). En esta región, coexisten comunidades indígenas de la etnia Wayuu, quienes, a pesar de las oportunidades de desarrollo que se presentan, continúan practicando actividades tradicionales de caza-recolección y horticultura, heredadas de sus antepasados prehispanicos.

La etnia wayuu presenta un entorno socioeconómico caracterizado por la diversidad cultural y la riqueza de recursos naturales. Sin embargo, también enfrenta retos significativos, como el desempleo, la pobreza y la falta de acceso a educación de calidad. En este contexto, las empresas tienen la oportunidad de jugar un papel transformador a través de la RSI, que se refiere a las acciones que las organizaciones implementan para promover el bienestar de sus empleados y la comunidad en general (González, 2018; López et al., 2024).

Este departamento se encuentra en una situación contradictoria caracterizada por la coexistencia de violencia y abundancia minera. Se pueden identificar cuatro fenómenos que ilustran su estado actual; en primer lugar, la minería del carbón, que ha adquirido un papel crucial en el desarrollo de las condiciones socioeconómicas de la región durante los últimos diez años. (Gamarra 2005: 6; Meisel 2007: 37 citado en García 2020). En segundo lugar, La Guajira se ha establecido como uno de los destacados exportadores de Colombia, lo que le permite tener una influencia considerable en el Producto Interno Bruto (PIB) del país. Además, contribuye de manera importante a la generación de divisas e ingresos fiscales.

En tercer lugar, la mencionada coexistencia de violencia generó una escalada en el conflicto, obstaculizando un progreso sostenible que, si bien ayuda a consolidar las instituciones del Estado, también repercute negativamente en la calidad de vida y en la seguridad de los ciudadanos. Por último, se enfatiza la contradicción que existe entre los indicadores sociales, los cuales revelan elevados ingresos tanto de la población como del gobierno regional en comparación con los promedios a nivel nacional, y la caída en la calidad de vida.

De acuerdo con García (2020) la empresa Cerrejón se encuentra en el departamento de La Guajira y se destaca como una de las más grandes operaciones mineras de carbón a cielo abierto para exportación a nivel mundial, jugando un papel clave en la economía colombiana. Este complejo incluye actividades de minería y transporte dentro de La Guajira. Cerrejón opera una mina de carbón térmico que produce más de 32 millones de toneladas anualmente, cuenta con un ferrocarril de 150 kilómetros de extensión y un puerto marítimo capaz de recibir embarcaciones de hasta 180,000 toneladas de capacidad. Además, brinda empleo a más de 10,000 personas, de las cuales más del 90% son colombianos. Cerrejón se posiciona como el mayor exportador privado en el país y uno de los principales generadores de impuestos en Colombia.

Futuros sostenibles

Implica establecer un contexto y las circunstancias necesarias para asegurar el bienestar de las generaciones presentes y venideras, abarcando aspectos económicos, sociales y ambientales. Benderski (2015), asevera: "En el Pacto Global el objetivo de la sostenibilidad de la cadena de suministro es crear, proteger y hacer crecer el valor ambiental, social y económico para todos los actores involucrados en la oferta de productos y servicios" (p.10) En el argumento de la responsabilidad social, Lizcano y Lombana, (2018, p.125), precisó "Que la empresa tiene cuatro dimensiones de responsabilidad social: económica, legal, ética y filantrópica. No sólo importan los beneficios financieros y aspectos legales de organización, sino también,

importan sus acciones como parte de un contexto social y económico específico”

El conjunto de evidencias de Saade (2022) aporta: desde el descubrimiento del yacimiento carbonífero del Cerrejón aportó para el entorno diversas opciones de desarrollo, sin embargo, para la empresa desde su apertura han representado un constante desafío por el compromiso de responsabilidad social que deben asumir las organizaciones de explotación minera en Colombia, con exigencias en el desarrollo de actividades conforme a términos de coherencia y eficiencia en lo económico y lo ambiental.

Atendiendo a estas condiciones, el Cerrejón, tiene como política de sus operaciones “conducir sus negocios en armonía con el medio ambiente y la sociedad, lo cual le permite desarrollar su posicionamiento ecológico de manera sonora, al tener el siguiente eslogan: Cerrejón, Minería Responsable”. (Zuñiga, 2012, p.68). Vinculado al concepto, la apertura del Cerrejón mostró grandes expectativas por las instituciones estatales y empresariales en valores agregados para las comunidades, como grandes niveles de desarrollo en la región en pilares como el empleo, minería responsable y progreso para todo el País.

En lo social comunitario, Cerrejón, siguiendo la filosofía contenida en su eslogan, minería responsable, habilita consultorios médicos itinerantes y desarrolla constantes brigadas de salud para la comunidad, aun así, los propios habitantes alegan que no se diagnostican enfermedades cuya responsabilidad esté directamente relacionada con los impactos de la minería. Cerrejón (2022).

Por otro lado, dentro de los muchos compromisos a desarrollar políticas de sostenibilidad ambiental, el Cerrejón tiene la misión de velar por las condiciones adecuadas de calidad y manejo del agua del Río Ranchería, para lo cual implementó sistemas de monitoreo para verificar las 2 condiciones del caudal en diferentes puntos. Los resultados de esta red permiten conocer el comportamiento del Río, sus tributarios y su acuífero aluvial antes, durante y después de la operación. Cerrejón (2023).

Este compromiso ambiental es un tema que ha estado como variable observable dentro de las comunidades de la Guajira colombiana, siendo lo más importante garantizar a todas las personas, independientemente de su origen étnico, color, género o nivel socioeconómico, tengan igualdad en la protección ambiental y el acceso a los recursos naturales. Brundtland, (1987) así como a la justicia económica tiene que ver con la distribución equitativa de los recursos y oportunidades en una sociedad, garantizando a los individuos acceso a una vida digna y a las condiciones necesarias para su desarrollo.

En palabras de Sen (2020) sostiene que la justicia económica no solo debe centrarse en la distribución de recursos, sino también en la expansión de las capacidades humanas, permitiendo a las personas desarrollar su potencial y participar plenamente en la sociedad. Él argumenta que una verdadera justicia económica requiere un enfoque multidimensional que considere tanto la equidad en la distribución como la libertad y la oportunidad de cada individuo.

En este sentido, Caballero (2023) y Vizúete (2023) el desarrollo sostenible se entiende como un proceso que busca transformar la sociedad contemporánea hacia una donde tenga un mayor respeto por el entorno natural. Este enfoque de desarrollo tiene como meta lograr un balance entre el avance económico, la conservación del medio ambiente y el bienestar de la población. De tal manera que el desarrollo sostenible se refiere a la manera en cómo se debe actuar en el presente para garantizar un porvenir más prometedor, atendiendo a las demandas actuales sin poner en riesgo las posibilidades de las generaciones venideras de satisfacer sus propias necesidades. La continuidad de las comunidades y del medio ambiente global depende de adoptar un estilo de vida más responsable y respetuoso con el entorno.

Por su parte, la ética juega un papel fundamental en estos proyectos, ya que impactan directamente a las comunidades y grupos vulnerables. La transparencia, la equidad y el respeto son principios clave. Los gestores de proyectos deben garantizar que todas las acciones se alineen con los valores éticos y culturales de las comunidades involucradas (Laverde et al., 2020; Gómez et al., 2023).

En el escenario mencionado, se observa una débil coordinación entre las metas corporativas, sociales y gubernamentales, lo que dificulta una gestión responsable por parte de Cerrejón. Sus programas orientados al bienestar comunitario carecen de impacto significativo, ya que se basan principalmente en acciones filantrópicas, enfrentan rechazo por parte de la sociedad civil y cuentan con escaso respaldo en las decisiones legislativas. Esto plantea la necesidad de repensar y adoptar un modelo empresarial que integre de manera efectiva los intereses de todos los actores involucrados en el desarrollo regional. (Prieto y Peña, 2017).

En virtud de lo expuesto por los autores, la gestión ambiental del Cerrejón en el Río Ranchería refleja un compromiso con la sostenibilidad a través de sistemas de monitoreo que garantizan la protección de los recursos hídricos. Sin embargo, existe una desconexión entre los objetivos empresariales y las necesidades sociales y comunitarias, evidenciando limitaciones en la articulación de intereses. La justicia social y la ética deben ser pilares fundamentales en estos proyectos, asegurando que las acciones beneficien a las comunidades vulnerables y respeten sus valores culturales.

Responsabilidad Social Interna

Al fomentar una cultura organizacional que prioriza el bienestar de sus empleados y la formación, estas empresas pueden potenciar la motivación, la lealtad y el desarrollo profesional de su talento humano. Así, la responsabilidad social interna se presenta como una estrategia clave para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, al mismo tiempo que se contribuye al crecimiento sostenible de la comunidad y de la empresa misma. En este sentido, es esencial analizar cómo estas iniciativas pueden ser implementadas y qué beneficios traen tanto a los empleados como a la organización en conjunto con las comunidades (Ramírez et al., 2020).

La RSI no solo se limita a la responsabilidad hacia la comunidad externa, sino que también abarca la creación de un ambiente laboral positivo, donde se valore el desarrollo personal y profesional de los empleados. Según autores como Martínez (2020), la RSI interna se traduce en políticas que fomentan la capacitación, el bienestar emocional y la inclusión, lo que a su vez impacta directamente en la motivación y productividad del talento humano.

En este contexto, la entidad desempeña una función clave en su entorno. La comunidad reconoce esta influencia y es consciente de las repercusiones que tiene su comportamiento en el medio que la rodea. De este modo, aparece el concepto de responsabilidad social interna (RSI), que representa el compromiso de los empleados para alcanzar una mejor calidad de vida. Sanz (2022) describe este concepto como un grado de dedicación hacia el bienestar social, con el objetivo de que sea beneficioso desde el punto de vista económico, promoviendo así el desarrollo tanto del individuo como de la comunidad.

Para estos autores, la responsabilidad social interna implica un conjunto de responsabilidades prioritarias con todas las actividades organizacionales para que la actividad de la misma no influya de manera negativa en el entorno. Al respecto, Martínez et al. (2024) indica que la responsabilidad social interna (RSI) consiste en el grado de compromiso asumido por las organizaciones a los fines de contribuir con su personal, el desarrollo sostenible de sus operaciones, el cuidado de las familias, de sus trabajadores, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida, respetando la dignidad de la persona, las comunidades y su entorno.

Por consiguiente, se evidencia que la misma es conceptualizada considerando el desarrollo sostenible, el cual es fundamental para asegurar el progreso de las organizaciones en el entorno de interés donde se desarrollan en función de sus objetivos esenciales de competitividad o crecimiento. En el criterio de Ramírez et al., (2020), la responsabilidad social interna comprende un conjunto de deberes, obligaciones y compromisos, asumidos por los

trabajadores de una organización determinada con el propósito de maximizar los beneficios dentro del ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

El conjunto de evidencias en el contexto de la Guajira colombiana se hace necesario la implementación de una cultura organizacional que priorice el bienestar de los empleados y la formación profesional resulta fundamental para fortalecer el desarrollo social y económico de la región. La responsabilidad social interna puede ser un motor para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, sus familias y las comunidades locales, promoviendo un entorno laboral positivo y comprometido. Al adoptar políticas que fomenten la capacitación, la inclusión y el bienestar económico, las empresas pueden potenciar la motivación y la lealtad del talento humano, contribuyendo además al crecimiento sostenible de la Guajira.

Este enfoque también ayuda a que las organizaciones actúen de manera responsable con su entorno, respetando los derechos humanos y cuidando el medio ambiente. La responsabilidad social interna, por tanto, se convierte en una estrategia clave para lograr un desarrollo equilibrado y duradero en la región. Fomentar estos valores y prácticas fortalecerá tanto a las empresas como a la comunidad, generando un impacto positivo y duradero en la Guajira.

Gestión del talento humano

El talento humano es uno de los activos más valiosos de cualquier organización. El recurso humano es esencial para la gestión eficiente de los recursos en cualquier organización. La característica principal de una institución es contar con un equipo de trabajo capacitado, motivado y comprometido, enfocado en promover un entorno donde el aprendizaje sea un pilar fundamental para el crecimiento. Esto implica estimular la creatividad, las emociones, las experiencias, las metas y las aspiraciones de los empleados, con el objetivo de elevar su calidad de vida y favorecer su desarrollo integral.

En Chiavenato (2019), la investigación señala que la interacción entre los individuos y las instituciones se percibe como una relación marcada por la confrontación y el conflicto. Sostiene que las metas de las organizaciones, como obtener beneficios económicos, incrementar la eficiencia, maximizar la utilización de recursos y reducir gastos, suelen entrar en oposición con los intereses personales de los empleados, quienes buscan salarios justos y beneficios, condiciones laborales cómodas, mayor tiempo libre, seguridad en su empleo, así como oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.

La solución era una de tipo ganar-perder; es decir, si una parte le quita todo a la otra, ésta se queda sin nada. y por medio de la realización de su estudio sobre la gestión

del talento humano dio como resultado que toda organización debe tener una mejora y un aprecio por su talento humano ya que va en conjunto con la organización al mejoramiento del desarrollo económico de ella.

En línea con lo anterior, Eraso y Zalazar (2022), la Gestión del Talento Humano se ocupa de las remuneraciones, beneficios y recompensas que reciben los empleados por su trabajo. Una adecuada administración de estas compensaciones es fundamental para el área de recursos humanos, ya que asegura la satisfacción laboral de los empleados, lo que contribuye a que la empresa logre atraer, mantener y retener a un equipo de trabajo eficiente. Si las compensaciones no son adecuadas, existe un alto riesgo de que los empleados decidan dejar la organización, lo que podría llevar a una necesidad urgente de contratación.

Este punto, es especialmente relevante en la Guajira, donde las compensaciones al talento humano del contexto no es tomado en cuenta para ocupar funciones importantes dentro de la empresa que le genere ingresos económicos suficientes que le permitan vivir una calidad de vida ajustada a las necesidades individuales y colectivas; de acuerdo con el Informe Sostenible por los derechos indígenas, Derechos Humanos (2021) enfatiza que el 66% de trabajadores son tercerizados los cuales no tiene relación directa con la empresa y no gozan de prestaciones ni licencias médicas por lo que puede ser un problema significativo debido a la falta de oportunidades influyendo en la sostenibilidad empresarial y su responsabilidad social interna para con los habitantes de la localidad.

Por otra parte, la organización sindical de los trabajadores del sector del carbón y las observaciones de Tobón (2020) señalan que la administración del recurso humano en la compañía Cerrejón se realiza de manera centralizada mediante contratos directos con la corporación minera multinacional, gestionándose desde diferentes regiones del país. Para mantener sus operaciones, la empresa requiere un total de 11.062 puestos, distribuidos en seis vicepresidencias y 433 departamentos gerenciales, ninguno de los cuales cuenta con personal indígena. La mayoría de los empleados en relación directa con la compañía residen en Mushaisa, que es la única comunidad en La Guajira que tiene acceso a servicios públicos las 24 horas del día. Su sistema de abastecimiento de agua obtiene parte del recurso del río Ranchería, lo purifica y lo distribuye a las familias, ayudándolas a sobrellevar las sequías, la contaminación y las largas distancias a las fuentes de agua.

La comunidad disfruta de los excelentes servicios públicos que brinda esta urbanización, gracias al subsidio completo de la compañía Cerrejón. Sin embargo, en La Guajira, según el Informe de Derechos Humanos de 2021, la situación es muy diferente: muchos niños fallecen por desnutrición y actualmente la comunidad enfrenta una marcada falta de oportunidades laborales. Los ingresos

familiares mensuales varían, siendo de aproximadamente \$100.000 pesos en seis comunidades, \$300.000 en trece comunidades, \$500.000 en tres, y solo una comunidad alcanza los \$1.000.000. La percepción general es que la presencia de Cerrejón ha generado más conflictos internos que beneficios, y se teme que continúe explotando las riquezas naturales y afectando lugares sagrados, como la laguna representativa.

A este respecto, en la formación y crecimiento de su fuerza laboral, las organizaciones no solo aumentan su capacidad competitiva, sino que también tienen la responsabilidad de apoyar el progreso económico y social de su comunidad. Ramírez (2020) es fundamental garantizar que todos tengan igualdad de acceso a oportunidades, eliminando cualquier obstáculo que limite su participación en ámbitos económicos y políticos, para que puedan aprovechar dichas oportunidades y beneficiarse de ellas plenamente.

En términos de igualdad los trabajadores, más allá de buscar recompensas por su rendimiento, también valoran que estas sean justas, lo cual complica aún más el tema de la motivación. Esto involucra que hay una inclinación a evaluar tanto el esfuerzo que realizan como los resultados que obtienen, así como a efectuar comparaciones con otros, sean o no parte de la misma organización; es el principio que reconoce que todas las personas tienen el mismo valor y deben recibir el mismo trato, sin importar su origen, género, condiciones socioeconómicas, creencias o cualquier otra característica.

Intersección entre la Responsabilidad Social Interna y la Gestión del Talento Humano

Desde principios del siglo XXI, los conceptos de “responsabilidad social empresarial” y “desarrollo sostenible” han cobrado una importancia significativa, reflejando su relevancia tanto para las empresas como para la sociedad. El desarrollo sostenible está vinculado al medio ambiente y se asocia con la Comisión Brundtland, que en 1987 lo precisó como un tipo de desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones actuales sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas. En lo que respecta a la responsabilidad social, en lo concerniente a la guía de norma ISO 26000, Preisler (2024) describe, esta responsabilidad como un enfoque que se fundamenta en identificar y valorar los intereses de las partes interesadas, dando importancia al entorno empresarial.

Considerando la relevancia y el significado de estos términos, varios autores, como Chiavenato, (2019) expresa: la responsabilidad social significa el grado de obligaciones que una organización asume a través de acciones que pro-

tejan y mejoren el bienestar de la sociedad en la medida en que procura alcanzar sus propios intereses. En general, representa la obligación de la organización de adoptar políticas y asumir decisiones y acciones que beneficien a la sociedad y Ramírez et al. (2020) abogan por la relación entre los dos conceptos y sugieren el uso del término empresa responsable y sostenible (ERS).

Partiendo del hecho que la responsabilidad social interna (RSI) se ha convertido en un concepto fundamental en la gestión empresarial contemporánea, especialmente en contextos donde el desarrollo del talento humano es crucial para el éxito organizacional, en la Guajira, Colombia, las empresas enfrentan desafíos únicos que requieren una atención especial hacia la RSI, no solo como un compromiso ético, sino como una estrategia para fortalecer la gestión del talento humano. De estas evidencias se pretenden la intersección entre la RSI y el talento humano en las empresas de esta región específicamente en las empresas de Carbones Cerrejón, analizando cómo la implementación de prácticas responsables puede contribuir al desarrollo y bienestar de los empleados, así como al crecimiento sostenible de las organizaciones y las comunidades.

Así, se pone de manifiesto que la responsabilidad social se entiende como un requisito indispensable que debe ser asumido por todos los miembros de las empresas, con el fin de alcanzar metas en los diversos aspectos del desarrollo social, humano y ambiental. En consonancia con esta perspectiva, según el criterio de López et al.:

La responsabilidad social interna (RSI), se enmarca en el respeto y dignificación de las condiciones laborales, en la valoración de las personas y en la potenciación del talento humano, lo que se ve revertido en el incremento de la motivación, el sentido de pertenencia y en la productividad y competitividad de la organización. (2019, p.35)

Por ende, es fundamental asegurar que los empleados de la organización actúen de manera apropiada en sus labores, buscando el bienestar social y ambiental para facilitar las mejoras significativas requeridas, con el objetivo de establecer una relación equilibrada con su entorno, tanto humano como natural. Por lo tanto, la responsabilidad social puede ser vista como la forma en que las empresas atienden las demandas de diferentes grupos de interés.

En el ámbito del desarrollo humano Velasco (2020) sostiene que la Responsabilidad Social Empresarial se define a través de dos perspectivas: La interna y la externa. La primera, de índole interna, está relacionada con el personal y abarca aspectos como la capacitación y habilidades de los empleados, la promoción de prácticas justas, el acceso equitativo a la información, el apoyo a la conciliación entre la vida laboral y familiar, así como la protección del medio ambiente y la preservación de los

recursos naturales y la segunda, la externa dirigida a la sociedad en general.

En el criterio de Martín, (2020). define la RSE Interna es una novedosa orientación, un punto de vista distinto, en línea con la RSE en general, que consiste, básicamente, en asumir la realidad social en general, la demanda comunitaria sobre las empresas, la sensibilidad social organizativa y la propiamente laboral, e insertarla en el corazón de la gestión empresarial de las personas. La Responsabilidad Social Empresarial Interna se enfoca en las circunstancias individuales y específicas de los trabajadores, las cuales influyen en el fortalecimiento del ambiente laboral y la cultura organizativa.

Por consiguiente, se observa en lo antes expuesto, que los autores al definir la responsabilidad social interna hacen referencia a un conjunto de obligaciones, deberes, conductas voluntarias, orientadas a generar beneficios para el grupo de trabajadores, así como a nivel de la conservación medioambiental; lo cual es posible a través de una acción conjunta de los recursos humanos y de la acción organizacional.

Conclusiones

La integración de la Responsabilidad Social Interna (RSI) y la Gestión del Talento Humano (GTH) es fundamental para la construcción de futuros sostenibles en las organizaciones, especialmente en regiones vulnerables como La Guajira, Colombia. La adopción de prácticas responsables contribuye no solo al bienestar de los empleados, sino también al desarrollo social y ambiental de la comunidad, promoviendo entornos laborales positivos y en armonía con la comunidad local.

La empresa Cerrejón, como uno de los principales actores en la economía de La Guajira, presenta desafíos en la implementación efectiva de prácticas de Responsabilidad Social Interna y Gestión del Talento Humano que favorezcan la inclusión, formación y bienestar de las comunidades indígenas, particularmente los Wayuu. La falta de acciones integradas y responsables puede generar impactos negativos en la calidad de vida y en la sostenibilidad del entorno social y ambiental.

La gestión efectiva del talento humano en la región requiere no solo de políticas de compensación y capacitación, sino también de un enfoque ético y equitativo que garantice oportunidades y condiciones justas para todos los empleados, incluyendo a los trabajadores tercerizados y comunidades indígenas. La desigualdad en la remuneración y las condiciones laborales limita el desarrollo social y la sostenibilidad empresarial.

La desconexión entre los objetivos empresariales, sociales y estatales en la operación de Cerrejón evidencia la necesidad de articular modelos de gestión responsables que integren los intereses de las comunidades, el medio ambiente y la economía. Solo mediante un enfoque ético, transparente y participativo se podrá avanzar hacia una sostenibilidad real y duradera en la región.

La intersección entre Responsabilidad Social Interna y gestión del talento humano en el contexto minero requiere de un compromiso genuino que fomente la inclusión, el respeto por los derechos humanos y la protección del entorno natural. La implementación de prácticas responsables puede potenciar el desarrollo humano, reducir desigualdades y fortalecer la responsabilidad social empresarial como un pilar para alcanzar la sostenibilidad en La Guajira.

Referencias Bibliográficas

- Alfonzo, I. (1994). Técnicas de investigación bibliográfica. Caracas: Contexto Ediciones.
- Arias, F. (2023). Investigación documental, investigación bibliométrica y revisiones sistemáticas. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social (REDHECS)*, 31(22), 9-28. <https://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/3057>
- Barraza, A. (2023) Metodología de la investigación cualitativa. Una perspectiva interpretativa. Primera edición: enero de 2023 Editado en México ISBN: 978-607-99980-4-2
- Benderski, E. (2015). La logística inversa desde la óptica del desarrollo sostenible y responsabilidad social empresarial.
- Brundtland, G. (1987). Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo. Nuestro Futuro Común. Naciones Unidas.
- Caballero, A. (2023) Desarrollo sostenible: definición, objetivos y ejemplos. Disponible en: <https://climate.selectra.com/es/que-es/desarrollo-sostenible>
- Cerrejón (2022) Informe de sostenibilidad. Disponible en: <https://www.cerrejon.com/sites/default/files/202306/INFORME%20DE%20SOSTENIBILIDAD-2022.pdf>
- Cerrejón. (2023). Minería responsable para Colombia. Informe de gestión. Disponible en: <https://www.cerrejon.com/mineria-responsable#:~:text=MINER%-C3%8DA%20PARA%20LA%20GUAJIRA%20Y,y%20contratistas%2C%20y%20sus%20familias>.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. una visión global de la moderna administración de las organizaciones. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. México.
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-704/16. (2016) Sentencia T-704/16. Derechos de las comunidades étnicas. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2016/t-704-16.htm>
- Derechos Humanos (2021) Informe de las asesorías a las comunidades indígenas wayuu ubicadas en zona de afectación directa de la multinacional Cerrejón, en las etapas de la consulta previa bajo la sentencia t 704 2016 del mes de enero – febrero – marzo del 2021
- Eraso, Y. y Salazar, L. (2022). Beneficios de la gestión del capital humano empresarial y global. *Revista de Economía del Caribe*, (30), 10-33. <https://doi.org/10.14482/ecoca.30.340.085>
- Fernández, R., Gómez, L., y Martínez, A. (2021). Gestión del talento humano en la era digital: estrategias para el desarrollo organizacional. *Revista de Recursos Humanos y Gestión Organizacional*, 15(3), 45-60.
- Flores, A. y Herrera, A. (2025). Confianza y clima organizacional: Un vínculo esencial en el ámbito empresarial. *Revista Concordia*, 5(9), 16-30. <https://doi.org/10.62319/concordia.v.5i9.34>
- Fundación BAT Colombia (2025) La guajira. Disponible en: <https://www.fundacionbat.com.co/colombia.php?ID-Departamento=44>
- García, C. (2020) Responsabilidad social de la empresa Cerrejón en el departamento de la guajira. *Revista Interdisciplinar de Estudios en Ciencias Básicas e Ingenierías*. Año 2020, Julio- diciembre, Vol. (7) N° (2), pp. 36-51. ISSN 2389-9484. Universidad de La Guajira, Facultades de Ciencias Básicas y Aplicadas e Ingeniería. La Guajira-Colombia. Revista en Línea <http://revistas.uniguajira.edu.co/index.php/cei>
- Gómez, D., Barbosa E., y Téllez, C. (2023). Política pública en Colombia: La innovación social como estrategia de la Economía solidaria (2018-2022). Editorial Universidad de Chile.
- González, M. (2018). Responsabilidad Social Empresarial: Un Enfoque Integral. Editorial Universitaria.
- Grisales, M. (2020). Publicación: Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira. Disponible en: <https://repositorio.ucp.edu.co/entities/publication/832725f1-d3b7-48b0-bb45-ce1ff5e2d64a>

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Laverde, M., Almanza, C., Gómez, D. Y Serrano, C. (2020). El Capital Relacional como Recurso Diferencial y Valioso para las Empresas. *Revista Podium*, 37, 57-70. Disponible en: <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.5>
- Lizcano Prada, J., y Lombana, J. (2018). Responsabilidad Social Corporativa (RSC): reconsiderando conceptos y enfoques. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 18(34), 119-134.
- López, C., López, S., Góez B., M. y Cano, S. (2024). Lo que dejamos atrás: Transformación de la identidad cultural Wayúu de la Guajira en el marco del conflicto y la migración de sus territorios a ciudades como Medellín. Trabajo de Grado. Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria. Disponible en: <https://repositorio.tdea.edu.co/handle/tdea/5741>
- López, L.; Rubio, G.; y Uribe, M.; (2019) Responsabilidad Social Interna: Una perspectiva del talento humano. Grupo de Investigación Desarrollo Económico y Empresarial de la Universidad del Tolima (GIDEUT) Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Universidad del Tolima.
- Martín Izquierdo, E. (2020) La Responsabilidad Social Empresarial Interna: Gestión Estratégica responsable De Los Recursos Humanos Disponible en> <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/80/83>
- Martínez, A. (2020). Talento Humano y Responsabilidad Social: Un Vínculo Necesario. *Revista de Gestión Empresarial*.
- Martínez, C. (2016). Responsabilidad social interna en empresas de Riohacha de La Guajira. Tesis de maestría en gerencia empresarial. Universidad Rafael Belloso Chacín. Venezuela.
- Martínez, C., Gómez D., Barboza, E., Avellaneda, Z., (2024) Diálogos entre la sostenibilidad ambiental en la gestión de proyectos de innovación social para un futuro sostenible. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9701713>
- Mendoza, H. (2022). Impacto de la Capacitación en el Desarrollo Profesional en Organizaciones Ecuatorianas. *Revista científica Zambos*, 1(2), 51-66. doi: <https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n2/27>
- Mendoza, L., Mendoza, E. y Sierra, A. (2019). Formación del talento humano en la industria minera. Universidad del Atlántico.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas.
- Preisler, J. (2024). La responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad en la prensa escrita española: un análisis desde la comunicación empresarial. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/387498040-La_responsabilidad_social_corporativa_y_la_sostenibilidad_en_la_prensa_escrita_espanola_un_analisis_desde_la_comunicacion_empresarial
- Prieto Rodríguez, L., y Peña Tello, V. (2017). Disyuntiva entre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Creación de Valor Compartido (CVC): una alternativa de gestión responsable para el Cerrejón. Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/b56c2dad-85b8-4ac0-b740-dc43abae5d78/content>
- Programa Presidencial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario (2004)
- Ramírez, R I., Lay, N. D. y Sukier, H. B. (2020). Gerencia estratégica para la gestión de personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica*, 31(1), 133-140. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100133>
- República de Colombia. (2025). Agencia Nacional de Minería. Disponible en: <https://www.anm.gov.co/Cifras-historicas-para-Cerrejon>
- Saade, M. (2022) Sostenibilidad y responsabilidad social en Cerrejón. *Revista Minería y Desarrollo*, 15(2), 78-89. Dispone en: <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/6048>
- Salcedo, V., Campuzano, J. Uriguen, A., Plaza, G. (2021) Responsabilidad social empresarial en el sector bananero de la provincia de El Oro – Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXVII, núm. 3, pp. 394-403, 2021. Universidad del Zulia
- Sanz, W. (2022). Calidad de vida laboral y responsabilidad social corporativa interna en las empresas multinivel. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 2139-2159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1640
- Severino González, P., Villalobos-Antúnez, J.V., González-Soto, N. y Ramírez-Molina, R. (2020). Perspectiva de la responsabilidad social empresarial de la salud pública chilena. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1397-1421. Disponible en: <https://produccioncientificcaluz.org/index.php/rvg/article/view/34271/36120>
- Sen, A. (2020). *La justicia económica en el siglo XXI*. Editorial Harvard.

- Tobón, S. (2020). Mushaisa: el nombre guajiro para los privilegiados. Sintracarbón. Boletines de prensa. Disponible en: <https://sintracarbon.org/negociacion-colectiva-2020/boletines-de-prensa-negociacion-colectiva-2020/mushaisa-el-nombre-guajiro-para-los-privilegios/>
- Velasco, M. G. (2020). Responsabilidad Social Empresarial: Un enfoque integral hacia la sostenibilidad. Editorial Académica.
- Vizuite Paz, D. (2023). Efectos de la Globalización en la distribución de ingresos y la desigualdad económica. *Bastcorp International Journal*, 2(1), 4–13. <https://doi.org/10.62943/bij.v2n1.2023.23>
- Zuñiga, P. (2012). Minería responsable en Colombia. *Revista Colombiana de Minería*, 8(3), 65-70.
- De Jongh Computing Systems, C. A (2018), Digitalizando a Finanzas: asumir lo digital o quedarse atrás... <https://www.djcs.com.ve/djcsnews/1807-digitizar-finanzas>
- EAE Business School (2021). Gestión financiera: 10 herramientas tecnológicas. <https://retos-directivos.eae.es/10-herramientas-tecnologicas-para-la-gestion-financiera-eficaz/>
- Gartner. (2023). El poder de la transformación digital. <https://www.gartner.es/es/tecnologia-dela-informacion/historias-de-exito-de-clientes/el-poder-de-la-transformacion-digital>.
- Ghosh, A. (2020). Finanzas digitales: una nueva era de servicios financieros. *Revista Internacional de Estudios Financieros*, 8(2), 30.
- Gitman, L. y Zutter. C. (2012). Principios de administración financiera. (12a. ed.) Pearson Educación. ISBN: 978-607-32-0983-0. https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C. y Weber, B. W. (2018). Sobre la revolución fintech: interpretación de las fuerzas de la innovación, la disrupción y la transformación en los servicios financieros. *Revista de sistemas de información de gestión*, 35 (1), 220-250.
- Gomez, R (2015). Introducción a la Gestión Financiera. Dpto. Economía Financiera y Contabilidad. Universidad de Granada. <https://www.ugr.es/~rgomezl/documentos/publiclibros/Gestion-Financ/GestionFinanciera.pdf>
- KPMG. (2020). El futuro de las finanzas: cómo la transformación digital está remodelando la función financiera. <https://kpmg.com/de/en/home/insights/overview/digital-finance.html>
- Porter, M., y Heppelmann, J (2014). “Cómo los productos inteligentes y conectados están transformando la competencia”. *Revisión de negocios de Harvard*, 92(11), 64-88.
- PricewaterhouseCoopers, S.L. PwC (2019). Función financiera 4.0. Rediseñar las finanzas para la nueva era digital. <https://www.pwc.es/es/publicaciones/financiero/assets/pwc-funcion-financiera-40-redisenar-finanzas-nueva-era-digital.pdf>
- Prescott, L. (2015). *The Cloud Wars: Cómo ganar la competencia de plataformas de próxima generación*. Wiley.
- Ross, A., Westerfield, R., Jaffe, J. y Jordan, B (2018). Finanzas corporativas (11a. ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de la plataforma E-Libro en Biblioteca Digital Universidad del Valle de Atemajac.



EDUCATIONAL ROBOTICS IN INTEGRAL EDUCATION: COMPETENCY AND CREATIVITY INDICATORS

ABSTRACT: This article aims to establish validated indicators to assess the development of technical, cognitive, social, emotional competencies, and creativity in adolescents through the implementation of educational robotics projects. The study is grounded in theoretical frameworks by authors such as Meléndez Araya (2020), Makeblock (2020), Molano & Acero (2023), Zawieska & Duffy (2015), and Pixelbit (2020), focusing on educational robotics, competencies, and creativity. A descriptive and validation methodology was employed, including a comprehensive review of specialized literature, the design of an indicators table based on key competencies, and the validation of these indicators through the Delphi method with experts in educational robotics. The process involved organizing the indicators into technical, cognitive, affective, and social dimensions, along with developing observable examples for each. Results show that educational robotics enhances logical thinking, programming, creativity, teamwork, resilience, and communication among adolescents. Applying the designed rubric allowed identification of different performance levels, facilitating formative learning and personalized instruction. These tools prove essential for observing students' comprehensive development, fostering collaborative competencies, critical thinking, and creativity to face the challenges of the digital society.

KEYWORDS: Educational robotics, Competency assessment, Adolescent creativity.

ROBÓTICA EDUCACIONAL NA EDUCAÇÃO INTEGRAL: INDICADORES DE COMPETÊNCIA E CRIATIVIDADE

ABSTRACT: Este artigo tem como objetivo estabelecer indicadores validados para avaliar o desenvolvimento de competências técnicas, cognitivas, sociais, emocionais e criativas em adolescentes por meio da implementação de projetos de robótica educacional. O estudo baseia-se em referenciais teóricos de autores como Meléndez Araya (2020), Makeblock (2020), Molano & Acero (2023), Zawieska & Duffy (2015) e Pixelbit (2020), com foco na robótica educacional, competências e criatividade. Foi utilizada uma metodologia descritiva e de validação, incluindo uma revisão abrangente da literatura especializada, a elaboração de uma tabela de indicadores baseada em competências-chave e a validação desses indicadores por meio do método Delphi com especialistas em robótica educacional. O processo envolveu a organização dos indicadores em dimensões técnicas, cognitivas, afetivas e sociais, além do desenvolvimento de exemplos observáveis para cada uma. Os resultados mostram que a robótica educacional melhora o pensamento lógico, a programação, a criatividade, o trabalho em equipe, a resiliência e a comunicação entre adolescentes. A aplicação da matriz projetada permitiu a identificação de diferentes níveis de desempenho, facilitando a aprendizagem formativa e o ensino personalizado. Essas ferramentas são essenciais para observar o desenvolvimento integral dos alunos, promovendo competências colaborativas, pensamento crítico e criatividade para enfrentar os desafios da sociedade digital.

KEYWORDS: Robótica educacional, Avaliação de competências, Criatividade adolescente.

ROBOTIQUE ÉDUCATIVE DANS L'ÉDUCATION INTÉGRALE : INDICATEURS DE COMPÉTENCES ET DE CRÉATIVITÉ

ABSTRACT: Cet article vise à établir des indicateurs validés permettant d'évaluer le développement des compétences techniques, cognitives, sociales, émotionnelles et créatives chez les adolescents grâce à la mise en œuvre de projets de robotique éducative. L'étude s'appuie sur des cadres théoriques développés par des auteurs tels que Meléndez Araya (2020), Makeblock (2020), Molano & Acero (2023), Zawieska & Duffy (2015) et Pixelbit (2020), avec un accent sur la robotique éducative, les compétences et la créativité. Une méthodologie descriptive et de validation a été employée, comprenant une revue approfondie de la littérature spécialisée, la conception d'une grille d'indicateurs basée sur les compétences clés et la validation de ces indicateurs via la méthode Delphi avec des experts en robotique éducative. Le processus a impliqué l'organisation des indicateurs en dimensions techniques, cognitives, affectives et sociales, ainsi que le développement d'exemples observables pour chacune d'elles. Les résultats montrent que la robotique éducative améliore la pensée logique, la programmation, la créativité, le travail en équipe, la résilience et la communication chez les adolescents. L'application de la grille conçue a permis d'identifier différents niveaux de performance, facilitant ainsi un apprentissage formatif et un enseignement personnalisé. Ces outils sont essentiels pour observer le développement global des élèves, en favorisant les compétences collaboratives, la pensée critique et la créativité afin de relever les défis de la société numérique.

KEYWORDS: Robotique éducative, Évaluation des compétences, Créativité chez les adolescents.

Robótica educativa en la formación integral: Indicadores de competencias y creatividad

Luis Reyes

Ing. en Sistemas. Maestrante del Programa de Gerencias de las Telecomunicaciones (UJGH). Director de Escuela de Ingeniería en Sistemas Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Docente Investigador adscrito a CICTEI - UJGH. Profesor de Robótica Colegio Bellas Artes.

Correo Electrónico: luis.reyes@ujgh.edu.ve

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-9021-2887>

RESUMEN: El presente artículo tiene como objetivo establecer indicadores validados que permitan evaluar el desarrollo de competencias técnicas, cognitivas, sociales, emocionales y la creatividad en adolescentes mediante la implementación de proyectos de robótica educativa. Se sustenta en bases teóricas de autores como Meléndez Araya, (2020), Makeblock, 2020; Molano & Acero, (2023) y Zawieska & Duffy, (2015) y Pixelbit, 2020 referido a robótica educativa, competencias y creatividad. Se empleó una metodología descriptiva y validativa, que incluyó una revisión documental de literatura especializada, el diseño de una tabla de indicadores basada en competencias clave y la validación de estos indicadores a través del método Delphi con expertos en robótica educativa. El procedimiento contempló la organización de los indicadores en dimensiones técnicas, cognitivas, afectivas y sociales, así como la elaboración de ejemplos observables para cada uno. Los resultados evidencian que la robótica educativa potencia el pensamiento lógico, la programación, la creatividad, el trabajo en equipo, la resiliencia y la comunicación en adolescentes. En cuanto a los resultados de la investigación, se logra establecer al aplicar la rúbrica los diferentes niveles de desempeño que facilitan el aprendizaje formativo junto a la personalización del mismo, herramientas claves para observar el desarrollo de manera integral en los estudiantes de manera significativa, con competencias colaborativas, pensamiento crítico y creativas para enfrentar los retos de la sociedad digital.

PALABRAS CLAVE: Robótica educativa, Evaluación de competencias, Creatividad adolescente.

Introducción

En el mundo actual, la educación de niños y adolescentes requiere del desarrollo de habilidades que vayan más allá de la enseñanza tradicional preparándolos para los retos de la era digital. En este sentido, la robótica educativa es una herramienta innovadora que combina el aprendizaje con una metodología activa con la resolución creativa de problemas, ayudándolos a fortalecer no solo sus capacidades técnicas, sino también sus habilidades cognitivas, sociales y emocionales, tan necesarias para el siglo XXI (Benitti, 2012; Pixelbit, 2020).

Por tanto, cuando la robótica se introduce en las escuelas, los jóvenes tienen la oportunidad de enfrentarse a desafíos reales a través de la construcción y programación de robots, fomentando su pensamiento lógico, la capacidad para abstraer ideas y la aplicación práctica de conceptos matemáticos y tecnológicos. A su vez, el aprendizaje de robótica desde la temprana edad impulsa el desarrollo de competencias STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Matemáticas y Arte), creando una base sólida que les servirá para

estudios futuros permitiendo la integración del estudiante con éxito en el mundo laboral que lo espera (EduTEKA Lab, 2023).

Motivo por el cual, es importante señalar, que el valor del estudio de la robótica va mucho más allá de lo técnico, ya que durante el proceso de diseñar, probar y mejorar sus proyectos, los estudiantes desarrollan habilidades sociales como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la colaboración ya que aprenden a negociar, a liderar, a manejar la frustración y a persistir frente a los errores que fortalecen su confianza y autonomía, por lo cual, esta disciplina despierta su curiosidad y motivación, fomentando un espíritu emprendedor y una mentalidad flexible por ende analítica, capaz de adaptarse a los constantes cambios tecnológicos que caracterizan nuestro tiempo (Zawieska & Duffy, 2015).

Por tanto, para que la robótica educativa cumpla efectivamente este rol formativo, resulta imprescindible contar con instrumentos de evaluación que permitan observar y medir el progreso de los estudiantes en todas estas dimensiones. El diseño y validación de indicadores específicos para competencias técnicas, cognitivas, sociales, emocionales y, especialmente, para la creatividad, es un paso fundamental para orientar la intervención pedagógica, personalizar el aprendizaje y garantizar una educación inclusiva y de calidad (Mikropoulos & Bellou, 2013; Uzuay, 2024).

La investigación presenta una propuesta de las competencias e indicadores alineados con las habilidades clave que los adolescentes deben desarrollar a través del estudio de la robótica educativa, a partir de la revisión de estudios recientes y la experiencia práctica en el aula del investigador, se busca contribuir a la consolidación de modelos de evaluación integrales, capaces de potenciar el desarrollo pleno de los estudiantes para responder a las demandas de la sociedad actual.

Es por esto, que a través de la investigación se pretende establecer indicadores para evaluar el desarrollo de competencias técnicas, cognitivas, sociales, emocionales y la creatividad en adolescentes mediante la implementación de proyectos de robótica educativa.

La justificación de esta propuesta cobra especial relevancia en el contexto del estado Zulia, donde la brecha educativa se ha profundizado en los últimos años debido a factores económicos, sociales y tecnológicos, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) y la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCOVI, 2023), en Zulia más del 35% de los adolescentes en edad escolar ha experimentado interrupciones en su formación debido a fallas eléctricas, limitaciones de conectividad y escasez de recursos tecnológicos, cifras que superan el promedio nacional. Además, solo el 29% de los planteles públicos zulianos

cuenta con acceso regular a laboratorios de computación o herramientas tecnológicas básicas, lo que limita significativamente el desarrollo de competencias STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte y Matemáticas).

Por ende, esta situación se refleja en los resultados de las pruebas nacionales de rendimiento estudiantil, donde el 62% de los estudiantes de secundaria en Zulia obtuvo calificaciones por debajo del promedio nacional en áreas como matemáticas y ciencias (Ministerio del Poder Popular para la Educación, 2023). Frente a este panorama, la robótica educativa emerge como una estrategia innovadora y necesaria para cerrar la brecha de habilidades, ya que permite a los adolescentes desarrollar pensamiento lógico, creatividad, trabajo en equipo y resiliencia, competencias fundamentales para su inserción en la sociedad digital, por lo cual, el diseño y validación de indicadores específicos para evaluar estas competencias ofrece a los docentes zulianos herramientas prácticas para personalizar la enseñanza, identificar oportunidades de mejora y contribuir a una educación más inclusiva y de calidad, alineada con las demandas del siglo XXI y la realidad de la región.

Fundamentación Teórica

Robótica educativa

La robótica educativa es una disciplina que integra tecnología y educación para promover un aprendizaje activo y significativo mediante la construcción, programación y manipulación de robots (Rosero Calderón, 2024). Esta metodología se fundamenta en teorías educativas como el constructivismo y el aprendizaje por descubrimiento, que enfatizan la importancia de la interacción, la experimentación y la construcción del conocimiento por parte del estudiante (Rosero Calderón, 2024; Piaget, 1970). La robótica educativa no solo desarrolla habilidades técnicas en programación y diseño, sino que también impulsa el pensamiento crítico, el trabajo en equipo y la resolución de problemas (Robotichub, s.f.; Meléndez Araya, 2020).

Además, la robótica educativa favorece el desarrollo de múltiples inteligencias, incluyendo la lógico-matemática, visoespacial, interpersonal e intrapersonal, contribuyendo así a una formación integral. Su versatilidad permite adaptarse a diferentes niveles educativos y contextos, desde la educación inicial hasta la universitaria, lo que la convierte en una herramienta valiosa para fomentar vocaciones científicas y tecnológicas (Fundación Aquae, s.f.).

Evaluación de competencias

La evaluación de competencias en robótica educativa debe ser integral, considerando no solo las habilidades técnicas, sino también las cognitivas, sociales y emocionales que se desarrollan durante el proceso de aprendizaje (Competencias-e-indicadores, 2024; EdutekaLab, 2023). Para ello, se utilizan indicadores claros y validados que permiten medir el progreso en áreas como la programación, el pensamiento lógico, la colaboración, la comunicación y la perseverancia (Makeblock, 2020; Molano & Acero, 2023).

Las rúbricas y tablas de indicadores son herramientas fundamentales para esta evaluación, ya que facilitan la observación sistemática y la retroalimentación formativa, promoviendo la autoevaluación y la coevaluación entre pares (EdutekaLab, 2023). La evaluación por competencias en robótica contribuye a personalizar la enseñanza, identificar fortalezas y áreas de mejora, y fomentar una cultura de mejora continua y aprendizaje autónomo (Uazuay, 2024).

Creatividad adolescente

La creatividad en la adolescencia es una competencia transversal esencial para el desarrollo personal y académico. La robótica educativa ofrece un entorno propicio para estimular la creatividad a través del diseño, la experimentación y la solución de problemas abiertos (Zawieska & Duffy, 2015; Pixelbit, 2020). Los adolescentes desarrollan la capacidad de generar ideas originales (originalidad), producir múltiples soluciones (fluidez), adaptarse a cambios (flexibilidad) y mejorar sus propuestas (elaboración) (Competencias-e-indicadores, 2024).

Además, la motivación intrínseca, la perseverancia y la sensibilidad para detectar problemas son aspectos afectivos que potencian la creatividad y el aprendizaje significativo en robótica (Makeblock, 2020; Uazuay, 2024). La evaluación sistemática de la creatividad mediante indicadores específicos permite reconocer y potenciar estas habilidades, contribuyendo a la formación de jóvenes innovadores y críticos preparados para los desafíos del siglo XXI.

Metodología de la Investigación

En esta investigación se utilizó un enfoque descriptivo y valorativo, con el objetivo de establecer indicadores que permitan evaluar las competencias y la creatividad en adolescentes a través de la robótica educativa, se desarrolló en cuatro etapas principales: primero, una revisión profunda de la literatura; como segundo aspecto el diseño

de los indicadores; en tercer lugar la validación con expertos; y finalmente, el análisis de los resultados obtenidos.

Durante la revisión de literatura de estudios académicos y recursos especializados relacionados con la robótica educativa, las competencias STEM, la creatividad y la evaluación en el ámbito escolar; se realizó la consulta de artículos científicos, informes técnicos y manuales pedagógicos, entre ellos trabajos destacados como los de Benitti (2012), Pixelbit (2020) y Zawieska y Duffy (2015), además de rúbricas y propuestas de evaluación de EdutekaLab (2023); esta revisión fue fundamental para identificar cuáles son las competencias clave y cuáles son los métodos más efectivos para evaluarlas en adolescentes.

A partir de la información recopilada y las experiencias del autor de la investigación en el aula, se elaboró una tabla de indicadores alineada con las habilidades técnicas, cognitivas, sociales y emocionales que la robótica educativa puede desarrollar en adolescentes de 12 a 17 años. Los indicadores se organizaron en tres dimensiones principales: cognitiva-técnica, afectivo-conductual y social-comunicativa, siguiendo la estructura sugerida por Uazuay (2024) y EdutekaLab (2023), considerando para cada indicador descriptores observables y ejemplos prácticos, facilitando su aplicación en el aula.

La validez de los indicadores se sometió a juicio de expertos mediante la técnica Delphi, seleccionando a seis docentes e investigadores con experiencia en robótica educativa y evaluación por competencias. Cada experto evaluó la pertinencia, claridad y relevancia de los indicadores utilizando una escala tipo Likert de 1 a 4. Se calculó el índice V de Aiken para determinar la validez de contenido, considerando como aceptables los valores superiores a 0,80 (Uazuay, 2024). Las observaciones y sugerencias de los expertos fueron incorporadas para ajustar y mejorar los indicadores.

Los datos obtenidos en la validación fueron analizados cuantitativa y cualitativamente. Se identificaron los indicadores con mayor consenso y se priorizaron aquellos con mejor valoración en términos de aplicabilidad y claridad. El análisis permitió establecer una tabla final de indicadores priorizados, que sirve como instrumento de evaluación integral en proyectos de robótica educativa para adolescentes.

Resultados de la Investigación

La aplicación de la metodología permitió identificar, validar y priorizar un conjunto de indicadores que reflejan de manera integral las competencias y la creatividad desarrolladas por adolescentes en proyectos de robótica educativa. El análisis de los datos obtenidos en la validación por expertos y la experiencia en el aula evidenció la

Tabla No. 1. Indicadores validados para creatividad en robótica educativa

Dimensión	Indicador	Ejemplo observable
Originalidad	Soluciones novedosas	Diseña un mecanismo único para un reto específico
Fluidez	Múltiples alternativas	Enumera varias formas de resolver un obstáculo
Flexibilidad	Adaptación a cambios	Modifica el código ante nuevos requerimientos
Elaboración	Añade detalles/mejoras	Implementa sensores adicionales para optimizar el robot
Comunicación	Explica y justifica ideas	Presenta un informe claro sobre el proceso creativo

Autor: Elaboración propia (2024)

funcionalidad de estos indicadores para la evaluación formativa y sumativa. Se identificaron y validaron indicadores agrupados en tres dimensiones principales:

Cognitiva y técnica: Pensamiento lógico y computacional, Programación y resolución de problemas, Diseño y creatividad en la construcción y Manejo de herramientas digitales

Social y emocional: Trabajo en equipo y colaboración, Comunicación y liderazgo, Resiliencia, perseverancia y autoestima

Creatividad: Originalidad: propone soluciones novedosas, Fluidez: genera múltiples alternativas; Flexibilidad: adapta estrategias ante fallos; Elaboración: añade detalles y mejoras, Análisis y síntesis: descompone y combina soluciones y Motivación intrínseca y sensibilidad a los problemas

La Tabla No. 1 recoge los principales indicadores para evaluar la creatividad en adolescentes durante la realización de proyectos de robótica. Los indicadores se agrupan en tres dimensiones: cognitivo-técnica, afectivo-conductual y social-comunicativa, permitiendo una visión holística del proceso creativo según lo observado en el aula.

Dimensión cognitivo-técnica

Originalidad: Los estudiantes que alcanzan niveles altos en este indicador proponen soluciones novedosas y no obvias, como mecanismos únicos o algoritmos originales para resolver problemas de movimiento o sensado. La validación mostró que este indicador es clave para distinguir

entre la simple reproducción de modelos y la verdadera innovación (Zawieska & Duffy, 2015).

Fluidez: Se observó que los adolescentes con mayor desarrollo creativo generan y experimentan con múltiples alternativas, superando la tendencia a elegir la primera solución disponible. La capacidad de enumerar y probar al menos cinco formas distintas de resolver un reto fue valorada positivamente por los expertos (Pixelbit, 2020).

Flexibilidad: La adaptación ante fallos o cambios en los requerimientos fue evidente en estudiantes capaces de modificar el código o la estructura del robot sin perder el foco en el objetivo. Este indicador se asoció con la resiliencia y la mentalidad de crecimiento.

Elaboración: Añadir detalles, mejoras o complejidad a las soluciones iniciales, como la implementación de sensores adicionales, fue un comportamiento frecuente en los grupos más motivados y creativos.

Análisis y síntesis: La habilidad para descomponer problemas complejos y combinar soluciones integradas se reflejó en la identificación y reparación de fallos en los circuitos, demostrando pensamiento crítico y sistémico.

Dimensión afectivo-conductual

Motivación intrínseca: Se identificó en estudiantes que investigaron por su cuenta, buscaron información adicional y mostraron curiosidad genuina por optimizar sus proyectos, incluso fuera del horario de clase.

Tabla No. 2. Rúbrica de Evaluación para Competencias e Indicadores en Robótica Educativa (Adolescentes 12-17 años)

Dimensión	Indicador	Nivel Excelente (4)	Nivel Satisfactorio (3)	Nivel Básico (2)	Nivel Inicial (1)
Originalidad	Propone soluciones, novedosas o no obvias en el diseño o programación del robot.	Crea mecanismos o algoritmos y resuelve problemas de forma original.	Aplica ideas poco frecuentes o combina soluciones conocidas de manera innovadora.	Presenta alguna variación sobre lo habitual, pero sin mucha novedad.	Repite soluciones conocidas sin innovar.
Fluidez	Genera múltiples ideas o alternativas durante el proceso de diseño o solución de problemas.	Enumera 5 o más formas diferentes de superar un obstáculo con el robot y las prueba en la práctica.	Propone 3-4 alternativas viables y experimenta con ellas.	Propone 1-2 alternativas, pero no las desarrolla plenamente.	No propone alternativas distintas.
Flexibilidad	Adapta estrategias o replantea soluciones ante fallos o cambios en los requerimientos.	Modifica exitosamente el código o estructura del robot para cumplir nuevos objetivos y solucionar fallos.	Se adapta a cambios menores con éxito y realiza ajustes parciales.	Requiere ayuda para adaptarse a cambios o resolver fallos.	No logra adaptarse a cambios ni replantear soluciones.
Elaboración	Añade detalles, mejoras o complejidad a las soluciones iniciales.	Implementa sensores adicionales, optimiza el diseño y añade mejoras funcionales y estéticas relevantes.	Añade al menos una mejora relevante o detalles que optimizan el funcionamiento.	Añade detalles superficiales o mejoras poco significativas.	No añade mejoras ni detalles adicionales.
Análisis y síntesis	Descompone problemas en partes manejables y combina elementos para crear soluciones integradas.	Identifica fallos en el circuito y propone una reparación funcional, integrando varias soluciones.	Analiza y soluciona problemas simples, combinando algunos elementos.	Analiza problemas con ayuda y propone soluciones parciales.	No logra analizar ni sintetizar problemas.
Motivación intrínseca	Muestra iniciativa y curiosidad por explorar soluciones sin necesidad de estímulos externos.	Investiga por su cuenta cómo mejorar el robot, propone retos adicionales y busca información autónomamente.	Demuestra curiosidad y busca información complementaria ante desafíos.	Necesita estímulo externo para avanzar o investigar.	No muestra interés ni iniciativa propia.
Perseverancia	Persiste en la resolución de problemas a pesar de los errores o dificultades.	Reintenta programar o construir hasta lograr el objetivo, superando obstáculos complejos sin desmotivarse.	Persiste ante dificultades moderadas y busca ayuda cuando es necesario.	Se frustra fácilmente, pero lo intenta al menos una vez más.	Abandona ante la primera dificultad o error.
Sensibilidad a los problemas	Detecta oportunidades de mejora o desafíos no evidentes en el diseño o funcionamiento del robot.	Identifica problemas no evidentes, como sobrecalentamiento de motores, y propone mejoras preventivas.	Reconoce problemas evidentes y actúa para solucionarlos.	Requiere ayuda para detectar problemas en el diseño o funcionamiento.	No detecta problemas ni oportunidades de mejora.

Dimensión	Indicador	Nivel Excelente (4)	Nivel Satisfactorio (3)	Nivel Básico (2)	Nivel Inicial (1)
Comunicación	Explica claramente el proceso creativo y justifica sus decisiones.	Presenta un informe detallado y argumenta cada decisión de diseño/programación de forma clara y lógica.	Explica la mayoría de sus decisiones y el proceso seguido.	Explica solo lo básico o responde con dificultad a preguntas.	No logra explicar ni justificar su proceso creativo.
Redefinición	Reinterpreta materiales o funciones para usos innovadores.	Da usos innovadores a materiales/componentes, como usar un sensor de luz para detectar obstáculos en la oscuridad.	Propone algunos usos alternativos de materiales o funciones.	Utiliza materiales solo para su función básica.	No propone reinterpretaciones ni cambios de función.

Autor: Elaboración propia (2024)

Perseverancia: La persistencia ante dificultades, especialmente en la programación de sensores o la superación de errores de hardware, fue un rasgo común en los equipos con mejores resultados.

Sensibilidad a los problemas: Detectar oportunidades de mejora no evidentes, como identificar que el sobrecalentamiento de un motor afecta la autonomía del robot, diferenció a los estudiantes más observadores y analíticos.

Dimensión social-comunicativa

Comunicación: Los estudiantes que explicaron claramente sus procesos creativos y justificaron sus decisiones obtuvieron mejores valoraciones en presentaciones y debates grupales.

Redefinición: El uso innovador de materiales o funciones, como emplear un sensor de luz para detectar obstáculos en la oscuridad, fue un indicador de pensamiento divergente y capacidad de reinterpretación.

A continuación, se presenta la Tabla No. 2, la cual muestra una rúbrica de evaluación diseñada específicamente para adolescentes de 12 a 17 años que participan en proyectos de robótica educativa. Esta rúbrica analítica contempla diversas dimensiones clave del aprendizaje, tales como la originalidad, la fluidez, la flexibilidad, la elaboración, el análisis y síntesis, así como aspectos afectivos y sociales como la motivación, la perseverancia, la sensibilidad a problemas y la comunicación. Cada indicador está descrito en cuatro niveles de desempeño —Excelente, Satisfactorio, Básico e Inicial— que permiten una valoración detallada y formativa del progreso del estudiante. Esta estructura facilita la identificación de fortalezas y áreas de

mejora, promoviendo la retroalimentación personalizada y la autoevaluación, elementos fundamentales para el desarrollo integral en robótica educativa. La rúbrica se basa en estándares pedagógicos actuales y ha sido adaptada para reflejar las competencias técnicas, cognitivas y creativas que demanda la educación contemporánea en el ámbito tecnológico según lo considerado por el autor Reyes S., L. (2024)

La tabla No. 2, ofrece una forma clara y práctica de evaluar cómo se desempeñan los estudiantes en cada indicador, dividiendo el progreso en cuatro niveles: Excelente, Satisfactorio, Básico e Inicial, facilitando la observación ordenada lo que permite al docente brindar retroalimentación personalizada a cada alumno. A continuación se indicando las interpretaciones de cada uno de los niveles asignados:

En el nivel Excelente, los estudiantes se destacan por proponer soluciones originales, generar varias alternativas, adaptarse con autonomía a los cambios, enriquecer sus proyectos con mejoras significativas y comunicar sus ideas de manera clara y fundamentada. Por lo que suele verse que los alumnos ubicados en este nivel suelen mostrar gran motivación, perseverancia y una sensibilidad especial para identificar problemas buscando siempre oportunidades de mejora.

El nivel Satisfactorio corresponde a quienes cumplen el nivel con la mayoría de los criterios, aunque con un menor grado de innovación o profundidad, estos resultados reflejan que los estudiantes pueden adaptarse y mejorar sus proyectos, pero todavía necesitan cierto acompañamiento para alcanzar su máximo potencial.

En el nivel Básico se encuentran los estudiantes que avanzan, pero presentan limitaciones en la generación de ideas, la adaptación o la comunicación, por tanto, requieren apoyo para identificar problemas y desarrollar soluciones más elaboradas. Finalmente, se ubica el nivel Inicial que describe a estudiantes que tienden a repetir soluciones ya conocidas, muestran poca iniciativa y necesitan guía constante para avanzar en sus proyectos.

Luego de lo propuesto puede indicarse, el uso de esta rúbrica en el aula de acuerdo a la experiencia del investigador, permitió identificar claramente las fortalezas y áreas donde cada estudiante puede mejorar, facilitando personalizar la enseñanza y fomentar tanto la autoevaluación como la evaluación entre compañeros (EdutekaLab, 2023). Por otro lado, su aplicación constante incentivó a los estudiantes a reflexionar sobre su propio aprendizaje y a desarrollar una mentalidad orientada a la mejora continua demostrando, de manera sistemática, el gran potencial de esta disciplina para el desarrollo integral de los adolescentes.

En particular, los indicadores relacionados con habilidades cognitivas y técnicas —como la originalidad, fluidez, flexibilidad, elaboración, análisis y síntesis— han sido efectivos para identificar a estudiantes que no se limitan a repetir soluciones conocidas, sino que exploran, experimentan y proponen ideas innovadoras. Por ejemplo, la capacidad de diseñar mecanismos únicos o modificar códigos para adaptarse a cambios refleja un pensamiento creativo y flexible, alineado con las demandas de la sociedad actual (Zawieska & Duffy, 2015; Pixelbit, 2020).

Por ende, al establecer niveles claros de desempeño, ha facilitado una observación objetiva y una retroalimentación personalizada los estudiantes que alcanzan los niveles más altos no solo resuelven problemas técnicos, sino que también muestran iniciativa, curiosidad y perseverancia, investigando por su cuenta y superando obstáculos con resiliencia lo cual se traduce en una motivación interna que favorece un aprendizaje autónomo y sostenido (Benitti, 2012), sobre este particular, es importante señalar que los resultados obtenidos en contextos reales muestran que la robótica educativa no solo fortalece habilidades técnicas y cognitivas, sino que también tiene un impacto significativo en aspectos sociales, emocionales y actitudinales.

En el ámbito afectivo y conductual, la robótica educativa fomenta la perseverancia, la tolerancia a la frustración y la capacidad para detectar problemas que no siempre son evidentes. La experiencia de aprender a través del error fortalece la resiliencia y la confianza en uno mismo, competencias esenciales tanto para la vida personal como profesional (Uazuay, 2024).

Por otro lado, los indicadores sociales y de comunicación han permitido valorar la habilidad de los estudiantes para explicar sus procesos, justificar sus decisiones y reinterpretar materiales o funciones de manera creativa. La elaboración de informes detallados y la argumentación durante presentaciones grupales no solo reflejan dominio técnico, sino también habilidades comunicativas y de liderazgo, fundamentales para el trabajo en equipo y la integración en grupos multidisciplinarios (EdutekaLab, 2023), por otro lado asegura que la evaluación sea pertinente y esté alineada con los objetivos formativos de la robótica facilitando la autoevaluación y la coevaluación, para promover una reflexión crítica tanto sobre el propio aprendizaje como sobre el de los compañeros.

Por todo esto, los resultados respaldan la integración de estos instrumentos en la práctica educativa, ya que permiten una evaluación más justa, completa y formativa. La robótica educativa, evaluada con indicadores claros y una rúbrica adaptada, se consolida como una herramienta poderosa para desarrollar competencias técnicas, cognitivas, sociales, emocionales y creativas en adolescentes, preparándolos para enfrentar los retos del siglo XXI con pensamiento crítico, creatividad y capacidad de adaptación.

Ahora bien, es importante destacar el aporte teórico relevante que puede profundizarse a partir de los indicadores validados en este estudio, considerando la comparación con otros marcos evaluativos internacionales, como el propuesto por la UNESCO para competencias STEAM, el Marco Europeo de Competencias Digitales (DigComp), y las rúbricas de creatividad de Torrance y Guilford. Por ejemplo, el marco DigComp enfatiza la evaluación de habilidades digitales en cinco áreas clave: alfabetización informacional, comunicación y colaboración, creación de contenido digital, seguridad y resolución de problemas.

Al contrastar este enfoque con los indicadores desarrollados para la robótica educativa en adolescentes, se observa que la propuesta local integra dimensiones técnicas y cognitivas similares, pero añade un énfasis particular en la creatividad, la resiliencia y la motivación intrínseca, aspectos que suelen estar menos desarrollados en marcos más generales. Asimismo, las rúbricas de creatividad de Torrance y Guilford, ampliamente utilizadas en contextos internacionales, centran su evaluación en la originalidad, fluidez, flexibilidad y elaboración, dimensiones que también se reflejan en los indicadores propuestos, pero que aquí se contextualizan y operacionalizan específicamente para proyectos de robótica, facilitando su observación y medición en el aula venezolana.

Esta comparación sugiere que, si bien los marcos internacionales ofrecen una base sólida para la evaluación de competencias, la adaptación y validación de indicado-

res contextualizados en la realidad educativa zuliana permite una evaluación más integral y pertinente. Profundizar en este análisis teórico puede aportar a la construcción de modelos híbridos, que combinen la rigurosidad y amplitud de los marcos globales con la especificidad y relevancia de los indicadores diseñados para la robótica educativa local, contribuyendo así a una educación más inclusiva, innovadora y alineada con las necesidades reales de los adolescentes venezolanos.

Discusión

La robótica impulsa en los estudiantes habilidades técnicas como la programación, el diseño y la construcción de robots, integrando conceptos de matemáticas y tecnología que fortalecen el aprendizaje en áreas STEM (Benitti, 2012), motivo por el cual, los indicadores que se validaron, especialmente aquellos relacionados con la originalidad, la fluidez y la flexibilidad, reflejan la capacidad de los jóvenes para innovar y adaptarse a problemas complejos, cualidades esenciales para su formación en el siglo XXI (Zawieska & Duffy, 2015; Pixelbit, 2020).

Así mismo, las habilidades como el análisis y la síntesis, consideradas indicadores cognitivos, ayudan a evaluar el pensamiento crítico y la capacidad para descomponer problemas complejos en partes más manejables. destrezas fundamentales no solo en robótica, sino en cualquier campo científico o tecnológico. La rúbrica diseñada facilita la identificación de distintos niveles de desempeño, mostrando que los estudiantes que alcanzan niveles altos en estas competencias suelen ser más autónomos y creativos en sus proyectos.

En cuanto a los aspectos sociales y emocionales, indicadores como la comunicación, la perseverancia y la sensibilidad para identificar problemas destacan la dimensión humana y colaborativa de la robótica educativa, siendo importante destacar que la experiencia práctica ha demostrado que trabajar en equipo, expresar ideas y superar dificultades técnicas fortalece la autoestima, la resiliencia y la motivación interna de los estudiantes (Uazuay, 2024; EdutekaLab, 2023). Por lo cual, la inclusión de la comunicación como un indicador clave reconoce la importancia de que los estudiantes no solo desarrollen habilidades técnicas, sino que también puedan explicar y justificar sus procesos creativos y técnicos, fortaleciendo competencias transversales que son valoradas en cualquier ámbito profesional.

Al considerar la creatividad como un eje transversal, esta se manifiesta en la formación integral a través de la robótica. Los indicadores específicos para medir la creatividad como originalidad, fluidez, flexibilidad, elaboración, análisis y síntesis, permiten evaluar no solo la capacidad de generar ideas nuevas, sino también la habilidad para adaptarlas, mejorarlas y comunicarlas de manera efectiva (Pixelbit, 2020; Mikropoulos & Bellou, 2013).

La validación por parte de expertos, con índices de Aiken superiores a 0.90, confirma que estos indicadores son claros y pertinentes para medir la creatividad en contextos educativos. La rúbrica, al establecer niveles de desempeño, facilita una retroalimentación formativa que promueve la mejora continua y la reflexión crítica en los estudiantes.

En cuanto a su aplicabilidad y utilidad pedagógica, tanto la rúbrica como los indicadores diseñados han demostrado ser herramientas prácticas y efectivas en entornos educativos reales. La posibilidad de autoevaluación y coevaluación fomenta la autonomía y el aprendizaje colaborativo, mientras que la retroalimentación específica permite a docentes y estudiantes identificar fortalezas y áreas para mejorar (EdutekaLab, 2023). Además, los testimonios recogidos muestran que la implementación de estos instrumentos ha aumentado la motivación y el compromiso de los estudiantes, quienes valoran el reconocimiento de sus esfuerzos creativos y técnicos. Por su parte, los docentes reportan una mejora en la calidad de la evaluación y en su capacidad para guiar procesos de aprendizaje personalizados.

A pesar de estos avances, la investigación también señala retos importantes para implementar con éxito la robótica educativa evaluada con estos indicadores. La necesidad de una capacitación docente constante, la disponibilidad de recursos tecnológicos adecuados y la superación de resistencias al cambio son factores clave para garantizar el éxito de esta propuesta (Benitti, 2012; Uazuay, 2024). También es fundamental asegurar la equidad en el acceso a la tecnología para evitar que la brecha digital limite las oportunidades de aprendizaje de ciertos grupos de estudiantes. La adaptación cultural y contextual de los indicadores y la rúbrica es necesaria para que sean pertinentes en diferentes realidades educativas. Esta investigación aporta al campo de la robótica educativa un marco evaluativo integral y validado que abarca dimensiones técnicas, creativas, sociales y emocionales. La propuesta facilita la integración de la robótica en los currículos escolares con un enfoque formativo y centrado en el estudiante, alineado con las demandas actuales para fomentar la innovación y el pensamiento crítico.

Conclusiones finales

Esta investigación ha permitido crear un conjunto de indicadores que facilitan evaluar de manera integral cómo los adolescentes desarrollan competencias técnicas, cognitivas, sociales, emocionales y creativas a través de proyectos de robótica educativa. Estos indicadores, organizados en dimensiones clave y respaldados tanto por la literatura especializada como por la opinión de expertos, se convierten en una herramienta útil para observar, medir y fortalecer un aprendizaje significativo y una formación completa en el ámbito escolar. La integración de indicadores en la evaluación de proyectos de robótica educativa no solo aporta rigor y objetividad al proceso de enseñanza-aprendizaje, sino que también contribuye a la

formación de adolescentes creativos, críticos, resilientes y colaborativos, preparados para afrontar los retos de la sociedad y la economía digital del siglo XXI. A partir de lo estudiado, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos para concluir:

1. Valor formativo de la robótica educativa: La robótica educativa se consolida como una estrategia pedagógica capaz de promover simultáneamente habilidades técnicas (como la programación, el diseño y el manejo de herramientas digitales) y competencias cognitivas (pensamiento lógico, resolución de problemas, análisis y síntesis), contribuyendo a una formación STEM práctica y contextualizada (Benitti, 2012).

2. Desarrollo de habilidades sociales y emocionales: El trabajo en equipo, la comunicación, la resiliencia y la perseverancia emergen como competencias fundamentales que se desarrollan de manera natural en los proyectos de robótica. La superación de retos, la tolerancia al error y la autoevaluación fortalecen la autonomía, la autoestima y la motivación intrínseca de los estudiantes (Uzuay, 2024; EdutekaLab, 2023).

3. Creatividad como competencia transversal: Los indicadores específicos para la creatividad permiten identificar y fomentar la capacidad de los adolescentes para generar ideas novedosas, adaptar soluciones y enriquecer sus proyectos con mejoras significativas, consolidando la creatividad como un eje transversal en la formación integral (Pixelbit, 2020; Zawieska & Duffy, 2015).

4. Validación de los indicadores y la aplicación de la rúbrica en el aula: Se ha demostrado su eficacia para proporcionar retroalimentación formativa, personalizar la enseñanza y promover la autoevaluación y coevaluación. Estos instrumentos facilitan la identificación de fortalezas y áreas de mejora, incentivando la reflexión crítica y la mejora continua tanto en docentes como en estudiantes (EdutekaLab, 2023).

5. Retos y recomendaciones para la implementación: Para maximizar el impacto de la robótica educativa evaluada con estos indicadores, es necesario garantizar la formación continua del profesorado, la disponibilidad de recursos tecnológicos adecuados y la adaptación de los instrumentos a diferentes contextos socioculturales. Asimismo, se debe promover la equidad en el acceso a la tecnología para evitar la ampliación de brechas educativas (Benitti, 2012; Uzuay, 2024).

rbk/4642

Fundación Aquae. (s.f.). La robótica educativa, una innovadora herramienta STEM. Recuperado de <https://www.fundacionaquae.org/wiki/robotica-educativa/>

Makeblock. (2020). Indicadores de aprendizaje para robótica: ejemplos y mejores prácticas. Recuperado de <https://makeblock.com.ar/indicadores-de-aprendizaje-para-robotica-ejemplos/>

Meléndez Araya, N. M. (2020). Aproximación a una perspectiva teórica de la Robótica Educativa. *Revista Mérito*, Universidad de Atacama.

Mikropoulos, T. A., & Bellou, J. (2013). Educational robotics as mindtools. *Themes in Science and Technology Education*, 6(1), 5-14.

Molano, D. J., & Acero, Ó. L. (2023). Estrategia metodológica que aplica la robótica educativa para el aprendizaje. *Repositorio UPS*. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23019>

Pixelbit. (2020). Robótica y Proyectos STEAM: Desarrollo de la creatividad en las aulas. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 58, 123-136. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2020.i58.08>

Reyes S., Luis M. (2024). Robótica educativa en la formación integral: diseño y validación de indicadores de competencias y creatividad. [Manuscrito inédito].

Robotichub. (s.f.). Robótica Educativa: Fundamentos, desarrollos y su impacto transformador. Recuperado de <https://robotichub.com/topics/robotica-educativa-fundamentos-desarrollos-y-su-impacto-transformador/>

Rosero Calderón, O. A. (2024). Fundamentos teóricos del uso de la Robótica Educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 6364-6375. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9979

Uzuay. (2024). Involucrar mentes con la robótica educativa. *UDAVÉR*, 17(2), 45-60.

Zawieska, K., & Duffy, B. R. (2015). Creativity and robotics in education. *International Journal of Social Robotics*, 7(3), 349-362. <https://doi.org/10.1007/s12369-015-0285-4>

Referencias Bibliográficas

Benitti, F. B. V. (2012). Exploring the educational potential of robotics in schools: A systematic review. *Computers & Education*, 58(3), 978-988. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2011.10.006>

EdutekaLab. (2023). Rúbrica para evaluar la Robótica Educativa en el Aula. Recuperado de <https://edtk.co/>



INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. X. No. 2

Noviembre 2024

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

Tabla de Contenido

Editorial

Artículos

- Capacitación, teletrabajo y desempeño en la banca universal durante la pandemia covid-19
- Liderazgo ético del gerente educativo y responsabilidad social institucional
- Competencias digitales y relaciones sociales: Claves para la modernización de las organizaciones públicas en el siglo XXI
- La gestión logística eficiente como base para el sostenimiento en las PYMES
- Transformación digital en la gestión financiera: Impulsando la competitividad y sostenibilidad de las PYMES
- Competencias laborales para la gestión de calidad
- Neurosupervisión Educativa: Modelo Innovador en el Ámbito Educativo
- Relevancia de la Interdisciplinariedad en la Formación de Profesionales en Virología
- Rasgos de personalidad en estudiantes de la mención orientación residentes en Venezuela
- Un futuro sostenible. Intersección entre responsabilidad social interna y gestión Del talento humano
- Robótica educativa en la formación integral: Indicadores de competencias y creatividad



***Autoridades Universitarias
de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández***

Presidente del Consejo Superior
Dr. Albes Calimán

Rectora
Dra. Gisela Quijada

Vicerrector Académico
Dr. Juan Rincón

Vicerrectora Administrativa
Dra. Aivel Calimán

Decana de la Facultad de Humanidades, Arte y Educación
Dra. Gabriela Pérez

Decana de la Facultad de Ingeniería
M.Sc. Bárbara Ordóñez

Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Políticas
M.Sc. Marieugenia Fernández

Decano de la División de Investigación y Postgrado
Dr. Daniel Romero

Decano de Extensión y Desarrollo Estudiantil
M.Sc. Oslando Rivera



INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

La Revista Innovación y Gerencia es una publicación semestral de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), que surge con el propósito de convertirse en una importante referencia entre los órganos de difusión universitarios que existen en la actualidad. Publica artículos científicos, ensayos, críticas de libros, sobre aspectos asociados con procesos de innovación. En los cuales se presentan conocimientos novedosos, nuevas ideas y experiencias teórico-prácticas, que contribuyen con las diferentes disciplinas del conocimiento. Además, abarca temas relacionados con la gerencia, término con gran auge en los tiempos actuales, desde la perspectiva de entender nuevos retos y formular estrategias orientadas a dar respuestas a los procesos de transformación que experimenta la sociedad moderna. Las contribuciones científicas difundidas en este medio, serán el resultado de investigaciones teóricas o experimentales de carácter inédito y original. La revista está dirigida a investigadores, catedráticos, profesionales, estudiantes y el público en general, interesados en ampliar sus conocimientos sobre temas de actualidad y relevancia en las áreas primordiales del desarrollo social.

Tiene como misión contribuir con la difusión y promoción permanente de la producción intelectual, desde la perspectiva de presentar nuevos aportes dentro de los procesos de investigación y divulgación académica. Su visión está orientada a proyectarse como un órgano de divulgación de reconocido prestigio en la comunidad académico-científica, capaz de afianzar el desarrollo y ejecución de importantes retos en materia de generación de conocimientos.

Objetivos:

- Dar a conocer la producción intelectual, mediante la publicación de trabajos de calidad y adaptados a una nueva visión de la ciencia, orientada a la búsqueda de nuevos conceptos y paradigmas.
- Fomentar la investigación científico - técnica.
- Incentivar a los docentes e investigadores a desarrollar diversas líneas de investigación mediante las cuales se ejecuten proyectos viables.
- Propiciar un medio editorial en el cual puedan confrontarse ideas y criterios vanguardistas vinculados con las diversas áreas del saber.
- Promover el intercambio de información con otras instituciones dedicadas a impulsar el progreso científico de la región y el país.

Esta publicación se cuenta indizada en:

Latindex (América Latina, el Caribe, España y Portugal)
Advanced Science Index
Mir@bel "(RE) CUEILLIR LES SAVOIRS"

INNOVACIÓN Y GERENCIA
Universidad Dr. José Gregorio Hernández.
Decanato de Investigación y Postgrado. Dirección del Fondo Editorial.
Calle 89B entre Av. 15 Delicias y Av. 14C. Maracaibo, estado Zulia Venezuela.
Correo electrónico: fondoeditorial@ujgh.edu.ve.