



Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. ULA  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Faces  
Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial. Cide

**Año 13 • N° 1 Enero / Junio 2014**

**Deposito Legal:** pp 200102me1179/ISSN 1317-8822

**Deposito Legal Electrónico:** ppi 201202ME4042

# visión gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

# 13

Deposito Legal: pp 200102me1179 / ISSN 1317-8822  
Electrónico: ISSN: 1317-8822 / Deposito Legal: ppi 201202ME4042

# visión gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

Año 13 - N° 1 Enero / Junio 2014

Es una publicación de carácter científico, según la normativa del Consejo de Desarrollo Científico Humanístico y Tecnológico de la Universidad de los Andes.

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: Mario Bonucci Rossini

VICERRECTOR ACADEMICO: Patricia Rosenweng

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: Manuel Aranguren

SECRETARIO: José María Andez

DIRECTOR CDCHT: Alejandro Gutiérrez

JEFE EDITORIAL DEL CDCHT: Mariela Ramírez

DECANO FACES: Raúl Huizzi

DIRECTORA CIDE: Marlene Del Carmen Peñaloza

COORDINADOR DEL SECCIÓN DE INVESTIGACIÓN: Daniel De Jesús Ramírez Calderón

Editora: Marysela Coromoto Morillo Moreno / Universidad de los Andes (Venezuela)

## Consejo Editorial

Marlene Del Carmen Peñaloza - Universidad de los Andes (Venezuela)  
Daniel De Jesús Ramírez Calderón - Universidad de los Andes (Venezuela)  
Car-Emyr Suescum Cohelo - Universidad de los Andes (Venezuela)  
Frank Eduardo Rivas Torres - Universidad de los Andes (Venezuela)  
María Auxiliadora Briceño Barrios - Universidad de los Andes (Venezuela)  
Ángel Rafael Rodríguez Grado - Universidad de los Andes (Venezuela)

## Consejo Asesor Nacional

César Mora - Universidad de los Andes (Venezuela)  
Francesca Sacco - Universidad de Carabobo (Venezuela)  
Haydee Cecilia Rincón de Parra - Universidad de los Andes (Venezuela)  
Magally Briceño - Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (Venezuela)  
Magda Cejas Martínez - Universidad de Carabobo (Venezuela)  
María de Fátima León - Universidad de los Andes (Venezuela)  
María Yohana Noguera - Universidad de los Andes (Venezuela)  
Migdy Chazin - Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (Venezuela)  
Néida Román - Universidad de los Andes (Venezuela)  
Maya Sciortino - Universidad de los Andes (Venezuela)  
Olga Rosa Molina de Paredes - Universidad de los Andes (Venezuela)  
Ramona Febres - Universidad de Carabobo (Venezuela)  
Robert Kirby - Universidad de los Andes (Venezuela)  
Silvana Cardozo Vale - Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel (NURR), Trujillo (Venezuela)  
William Aranguren - Universidad de Carabobo (Venezuela)  
Yubería Zerpa - Universidad de los Andes (Venezuela)

## Consejo Asesor Internacional

Andreu Lopez - Universidad de Barcelona (España)  
Carlos Castilla Gutiérrez - Universidad de La Laguna (España)  
Carlos Grau - Universidad de Barcelona (España)  
Carlos Méndez - Universidad del Rosario (Colombia)  
Eleonora Pelizza - Universidad Nacional Tres de Febrero, UNTREF (Argentina)  
Gregorio Coronel Troncoso - Universidad Nacional de Buenos Aires (Argentina)  
José Antonio Álvarez González - Universidad de La Laguna (España)  
José Sánchez Pérez - Universidad de La Laguna (España)  
Miguel Ángel Sastre - Universidad Complutense de Madrid (España)  
Olga González Morales - Universidad de La Laguna (España)  
Sandra Rollin Enslin - Universidad de Santa Catarina (Brasil)  
Flora María Díaz Pérez - Universidad de La Laguna (España)

## Asistente de edición

Juan Carlos Orellana - Universidad de los Andes (Venezuela)

Concepto: Arquitecto Edwain Suárez Pernia

Diseño y Diagramación: Levy Apollinar M. 0424-742.09.84

Índices: REVENCYT:RW004 LATINDEX: Catálogo - CLASE - Depósito legal: pp200102me1179 / ISSN: 1317-8822

Dirección: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Revista del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial CIDE

Teléfono: 0274 240 10 56 / 240 10 56 / Telefax: 0274 240 11 36

Mérida - República Bolivariana de Venezuela

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra sin la autorización escrita del autor.

El contenido de los artículos publicados en la revista es de absoluta responsabilidad de los autores

\*Agradecer al CDCHT el permanente apoyo y colaboración para llevar a cabo la publicación de esta revista, sin su ayuda sería imposible desarrollar esta labor\*

http://www.saber.ula.ve/visiongerencial/  
revistavisiongerencial@gmail.com

## Comité de Árbitros de esta Edición

Prof. Frank Rivas  
Prof. William Aranguren  
Profa. María de Fátima León  
Profa. María Virginia Baptista  
Profa. Rita Coello  
Prof. César Mora Contreras  
Profa. Laura Marcotriillano  
Prof. Lenin Valeri  
Prof. María Liliana Quintero  
Prof. Xiomara Maldonado  
Profa. Ligia García

## Correctores de estilo:

Novan Medina  
Freddy Parra J. (0416-6024144)

# gerencial visión

Visión Gerencial como órgano de divulgación de productos científicos arbitrados, tiene por finalidad promover la discusión sobre temas de actualidad relacionados con la empresa, aplicados a las ciencias administrativas y hallazgos de las ciencias sociales en general, lo que necesariamente implica que el eje temático sobre el cual versa el contenido de cualquier número que se edite de esta revista, tiene un espectro amplio que es de utilidad a lectores de muy variada naturaleza

Entes Financieros: CIDE - ULA - CDHTD - ULA

Revista de periodicidad semestral. FECHA DE INICIO: Julio - Diciembre 2002  
publicado en Mérida - República Bolivariana de Venezuela



visión  
gerencial  
revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide  
13

# Indice • Table of contents

Contabilidad gerencial y toma de decisiones emergentes en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Eloy Blanco de Barquisimeto, estado Lara: un análisis fenomenológico MANAGERIAL ACCOUNTING AND THE EMERGING DECISION MAKING IN UNIVERSIDAD POLITÉCNICA TERRITORIAL ANDRÉS ELOY BLANCO FROM BARQUISIMETO LARA STATE: A PHENOMENOLOGICAL APPROACH <b>Acevedo R.</b> , Rafael A. <b>Rueda Rincón</b> , José María y <b>Rueda R.</b> , Neley Arcely	7-26
<hr/>	
Construcción social para una transformación contingencial de la realidad en el sector extractivo petrolero venezolano SOCIAL CONSTRUCTION TO A CONTINGENT TRANSFORMATION OF THE REALITY IN THE VENEZUELAN EXTRACTIVE SECTOR <b>Alizo</b> , Stephanía	27-46
<hr/>	
Marketing de servicios en Estudios a Distancia. Caso: Universidad Cecilio Acosta MARKETING SERVICES IN DISTANCE STUDIES. CASE: UNIVERSIDAD CECILIO ACOSTA <b>Arrieta</b> , Jenifer y <b>Useche</b> , María Cristina	47-62
<hr/>	
Herramientas de comunicación interna en la Universidad de Los Andes, Trujillo TOOLS OF INTERNAL COMMUNICATION AT THE UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, TRUJILLO <b>Cardozo Vale</b> , Silvana y <b>Vásquez</b> , Mirian	63-80
<hr/>	
Visión complejizante de la gerencia de responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas COMPLEXITY VISION AND MANAGEMENT OF SOCIAL RESPONSIBILITY ON FIRMS OWNED BY VENEZUELAN UNIVERSITIES <b>Marcuzzi Dávila</b> , Marino O.	81-102
<hr/>	
Gestión de los servicios de salud en el Hospital General del Sur Dr. Pedro Iturbe HEALTH MANAGEMENT IN THE GENERAL HOSPITAL OF THE SOUTH DR. PEDRO ITURBE <b>Paz</b> , Johnny Enrique y <b>Rincón Becerra</b> , María T.	103-118
<hr/>	
Atomización de la inspección en el trabajo, caso Venezuela ATOMISATION OF LABOUR INSPECTION, VENEZUELA CASE STUDY. <b>Pernía H.</b> , Nuvia y <b>Gasparini C.</b> , Victor	119-136
<hr/>	
Medición de algunos indicadores de percepción del bienestar económico en Venezuela MEASUREMENT OF PERCEPTION INDICATORS FOR ECONOMIC WELFARE IN VENEZUELA <b>Varela</b> , José L.; <b>Ponsot Balaguer</b> , Ernesto; <b>Rivera</b> , Christian; <b>Rivas</b> , Douglas y <b>Márquez</b> , Víctor E.	137-156
<hr/>	
El Cide por dentro	157-159

La Revista del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, a través de su Sección de Extensión, presenta su revista científica y arbitrada, VISIÓN GERENCIAL, medio de difusión, a través del cual se publican resultados de investigaciones realizadas en el Centro y otras informaciones del ámbito universitario y empresarial que promueven la reflexión y exaltación de los valores de la gerencia.

## Editorial

Araujo Lobo, Alice<sup>1</sup>

### La gerencia pública

Es importante recordar que una de las raíces para el surgimiento de la ciencia administrativa tuvo lugar en el sector público entre el siglo XVI y principios del XIX, y más específicamente en 1727 con el Estado absolutista de Alemania y Austria al necesitar el gobierno de esa época articular las relaciones entre habitantes de distintos territorios y proveer a miles de personas de un bienestar mínimo y con ello permanecer en el poder. Con ese propósito se crean las ciencias camerales (la cámara, la policía y la economía) y comienzan a enseñarse a partir de 1727 en las universidades alemanas con la intención de formar académicamente a los funcionarios públicos alemanes en lo concerniente a la administración del Estado absolutista (Guerrero, 1985)<sup>1</sup>. En otras palabras, no fue la empresa comercial la primera institución en ser administrada.

1 Guerrero Orozco, Omar (1985). Las ciencias camerales. En Revista Ensayos. [Revista en línea] México: UNAM. Vol. II, N° 6. pp. 16-20. Disponible: <http://omarguerrero.org/articulos/Cameral.pdf>. [Consulta: 2011, septiembre 22]

De acuerdo a Peter Drucker (1987)<sup>2</sup>, el primer "Presidente-Director General " de una institución moderna fue el jefe del Estado Mayor del ejército prusiano post-napoleónico, cargo que se desarrolló entre 1820 y 1840. De ahí en adelante, podríamos decir, se incrementa el interés de los gobernantes por gerenciar todo lo atinente a la administración pública casi con el mismo espíritu que hoy observamos que se emplea en la administración privada, en donde vemos con claridad el avance de la ciencia administrativa. No obstante, hay que resaltar la difusión y aplicación tanto de técnicas como de herramientas que actualmente se usan en la planificación y resolución de problemas en las empresas privadas, lo cual no significa que han sido exclusivamente diseñadas o creadas para este sector. La administración, así como la gerencia, es universal y consustancial al hombre moderno a tal punto que hoy se habla de una "sociedad de organizaciones".

La razón por la cual los adelantos en materia gerencial se emplean mayoritariamente en el sector privado y menos en el público, en parte obedece al tamaño de este último. Parece haber acuerdo en que el sector público al estar altamente centralizado y extremadamente jerarquizado, además de politizado, inhibe, entre otras, la comunicación oral y fluida entre gerentes y colaboradores, así como la participación en la toma de decisiones, la profesionalización y especialización tanto a la hora de ingresar como al ascender o hacer carrera dentro de ese sector. Igualmente, la falta de compromiso y de ese sentimiento de pertenencia por parte del funcionario público, son factores que obstaculizan gerenciar con calidad y efectividad en el país. Otra diferencia entre ambas administraciones es el sujeto sobre el cual recae su responsabilidad.

2 Drucker, Peter (1987). Las fronteras de la administración. Donde las decisiones del mañana cobran forma hoy. Buenos Aires, Argentina: Sudamericana.

Ahora bien, en el fondo de estas características, casi siempre presentes en nuestra administración pública, subyace otra de efectos diversos y no menos grave: el estado en que se encuentran los sistemas de información gerencial (SIG) y la no implementación de las últimas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), que sin duda alguna retarda la toma de decisiones oportunas y acertadas por parte de la gerencia al no disponer ni del dato ni de la información en la forma que la necesita ni en el momento que se requiere; produciéndose con ello insatisfacción por parte del usuario y baja calidad en los servicios públicos, en primer lugar; en segundo lugar, el prestador del servicio público tampoco se siente satisfecho con la forma de trabajar ni con las herramientas tecnológicas que utiliza para llevar a cabo los procesos, comunicar sus resultados y transferirlos a quienes han de tomar decisiones consecuentes.

No se quiere significar con ello que la única solución a los problemas que aquejan actualmente a la gerencia pública, se solucionan con un SIG o con las TIC, pero su mejoramiento sí facilitaría que una gran parte del problema por demás complejo, comience a desvanecerse.

En este marco, los resultados cuyas investigaciones forman parte del contenido de este número de **Visión Gerencial**, dan cuenta de cómo, para qué y por qué es necesario que las organizaciones del sector público, sean éstas dedicadas a la educación, la salud o la explotación de recursos naturales, aparte de adoptar lo señalado anteriormente, implementen algunas de las herramientas utilizadas esencialmente en la gerencia de organizaciones privadas incluidas en este volumen, con el propósito de coadyuvar a mejorar su gerencia en el entendido de que siempre se gerencia para un público y que éste en la actualidad, debido a los avances en las telecomunicaciones

e Internet, está más preparado e informado sobre cómo hacer mejor las cosas. No en vano Drucker (1987) sostenía que no hay país sub-desarrollado, sino sub-administrado y que en una sociedad de organizaciones, como en la que vivimos hoy, administrar es una función social clave, determinante y diferencial de la sociedad.

## Contabilidad gerencial y toma de decisiones emergentes en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello de Barquisimeto, estado Lara: un análisis fenomenológico\*

Acevedo R., Rafael A. \*\*  
Rueda Rincón, José María \*\*\*  
Rueda R., Neley Arcely \*\*\*\*

Recibido: 09/06/2013  
Revisado: 14/04/2014  
Aceptado: 05/06/2014

### Resumen >>

Este artículo forma parte de un proyecto de investigación sobre la toma de decisiones emergentes en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello de Barquisimeto (UPTAEB) desde la contabilidad gerencial. Para ello, se analizaron algunos elementos integrativos de la Teoría General de la Contabilidad y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), la Teoría de los Sistemas Sociales, la Teoría Gerencial de Drucker, el sustento para la toma de decisiones respecto a la Teoría de la Probabilidad Subjetiva de Ramsey y la Teoría Prospectiva de Kahneman y Tversky. La recolección de la información se realizó atendiendo al principio de la saturación teórica; se aplicó una entrevista a profundidad a la Coordinación Administrativa y al Jefe de Presupuesto de la institución del estudio, posteriormente se categorizó, codificó y se buscaron las convergencias, divergencias y complementariedad de categorías en el marco de los elementos identificadores del fenómeno indagado. Se seleccionaron, fragmentaron e integraron los conceptos emergentes y se hace mención a la visión ontológica, epistemológica y axiológica. Finalmente y considerando el carácter utópico de la toma de decisiones emergentes basadas en la Contabilidad Gerencial presente en la UPTAEB, en las reflexiones se presentan algunas consideraciones sobre la metáfora: voluntad espiritual de práctica, al someter el proceso de la toma de decisiones emergentes hacia el discernimiento fundamentado en la orientación de Dios.

**Palabras clave:** Toma de decisiones, contabilidad gerencial, gerencia compleja.

### Abstract >>

MANAGERIAL ACCOUNTING AND THE EMERGING DECISION MAKING IN UNIVERSIDAD POLITÉCNICA TERRITORIAL ANDRÉS BELLO FROM BARQUISIMETO LARA STATE: A PHENOMENOLOGICAL APPROACH

*This paper is part of a research project about emerging decision making in Universidad Politécnica Andrés Bello (UPTAEB) from the perspective of Managerial Accounting. In the research, some elements were analyzed concerning The General Theory of Accountancy, The Generally Accepted Accounting Principles (GAAP), Social Systems Theory, Drucker's Management Theory, the support of decision making regarding Ramsey's Subjective Probability Theory and, Khaneman and Tversky's Prospective Theory. The information was gathered using theoretical saturation, and in-depth interviews were applied to the Administrative Coordinator and to the Chair of the Department of Budget. The information was categorized, codified, and then we look for some convergences, divergences, and complementarities in categories within the context of the identifying elements of the phenomenon under study. The emerging concepts were selected, divided, and integrated, and some reference made about the ontological, epistemological and axiological views. Finally, taking into account the utopian trait of the emergent decision making process based on Managerial Accounting in the UPTAEB, in the section of reflection some considerations are presented, based on the metaphor: spiritual voluntarism in the professional practice, subsisting the emergent decision making process to a discernment funded on God's directions.*

**Key words:** decision-making, managerial accounting, comprehensive account

\* El presente artículo es producto del proyecto de investigación "Toma de decisiones emergentes basadas en la contabilidad gerencial en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello de Barquisimeto Edo Lara", adscrito al Departamento de Estudios Básicos y Sociales del DCyT de la UCLA (Venezuela) y registrado en el CDCHT bajo el Código 008-RCT-2013.

\*\* Dr. en Gerencia, M Sc. en Economía, Lcdo. en Contaduría Pública, TSU en Recursos Físicos y Financieros. Profesor agregado de la UCLA-DCyT. Miembro fundador del grupo de investigación "Economía" del DCyT. Bqto. Edo. Lara. E-mail: rafaelacevedorueda@yahoo.es

\*\*\* Dr. en Gerencia, Lcdo. en Contaduría Pública, Lcdo. en Administración. Contador Grado 3 UPTAEB. Bqto. Edo. Lara. Miembro honorario del grupo "Economía" DCyT-UCLA. E-mail: josemariarueda@yahoo.es

\*\*\*\* PhD y MA en Educational Evaluation Measurement and Research, Lcda. en Educación. Profesora titular jubilada UPEL-IPB. Bqto. Edo Lara. Investigadora invitada del grupo "Economía" DCyT-UCLA. E-mail: neleyrueda@hotmail.com

## 1. Introducción

La educación universitaria se manifiesta de manera dinámica en todas las áreas del conocimiento. En razón de ello, son diversas las experiencias transformadoras que se identifican con la necesidad de reformas en el marco de la diversificación de su financiamiento y la redefinición del papel del Estado como garantía de políticas públicas, que procuren la pertenencia social, calidad y utilización de procesos para la participación.

Es por esta razón que el Estado debe asumir el compromiso con la transformación de las universidades para responder a las tendencias del desarrollo internacional, al considerar el sector educativo como factor potencial de cambios, tal como lo describen Barquero, Calvo, Ortiz, Quesada, Valverde y Wachong (2006), en términos de una institucionalización que ofrezca justicia y permanencia del financiamiento y eficiencia en la manifestación del talento humano.

A su vez, el sector universitario solicita, para atender las necesidades del desarrollo educativo, mayor equidad en la distribución de los recursos y disminución de las desigualdades en el trato financiero que reciben estas instituciones de educación universitaria. De igual manera y ante la exigencia de mayor transparencia en los mecanismos y procedimientos de distribución de los recursos, se requiere: corresponsabilidad respecto a un eficiente uso de los recursos públicos, claridad en la rendición de cuenta y esfuerzos por acrecentar los ingresos propios.

En este orden de ideas, las consideraciones que anteceden se enmarcan dentro del comportamiento gerencial en torno al proceso de la toma de decisiones de las instituciones universitarias, las cuales se han estudiado en la versión de diversidad de elementos inherentes a la organización interna, sin embargo, no existen evidencias empíricas que retomen las consideraciones de eficiencia en el sistema de relaciones externas a la institucionalidad producto de los cambios económicos, sociales y políticos que pueden asociarse a derivaciones conflictuales interpretativistas de la gerencia en el marco de la toma de decisiones emergentes desde la contabilidad.

Así pues, los procesos de información contable y, específicamente, la contabilidad gerencial, desempeñan un papel importante en la efectividad de poseer información confiable, pertinente y cualitativa en las universidades. Sobre esta afirmación la presente investigación basa la interpretación de la toma de decisiones emergentes en torno a la información derivada de la contabilidad gerencial. De esta manera, se intenta cumplir los nuevos requerimientos ministeriales respecto a la transparencia y aprobación de informes con visión de futuro en las instituciones de carácter público en la República Bolivariana de Venezuela.

Pensando en todos estos elementos y su injerencia en el comportamiento humano institucional, se presenta este primer artículo que tiene como propósito exponer el referencial teórico-metodológico de este trabajo de investigación que analiza desde un enfoque fenomenológico hermenéutico el proceso de toma de decisiones emergentes basadas en la contabilidad gerencial en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello Blanco en Barquisimeto, estado Lara. Para ello, esta primera entrega se desglosó en siete secciones que abarcan: la introducción, perspectiva cognoscente, los objetivos, la revisión bibliográfica, la metodología propuesta, los hallazgos y reflexiones a manera de conclusión. Finalmente, es necesario destacar que el constructo teórico, producto principal resultante de este proyecto será expuesto en un próximo artículo.

## **2. Perspectiva cognoscente**

Se entiende que las diversas visiones humanas por parte del gerente y de los actores sociales que comparten dentro de un espacio razonable común, deben estar involucradas en diversidad de ánimos y propósitos, tal como se puede parafrasear de los razonamientos de Cortázar (2002), en el amplio espectro de resaltar la aparición de todo un conjunto de aprehensiones, hostilidades, resentimientos, fríos cálculos de oportunidades, que vienen a estar vinculados al momento de la toma de decisiones y, por consiguiente, derivan nuevas ideas ante la instrumentación de iniciativas acordadas en tiempos de cambios sociales.

De acuerdo a estos señalamientos, el autor citado indica que el proceso de toma de decisiones lleva implícitos elementos, factores y condiciones para la evaluación, confrontación de poder y de control entre supervisores y supervisados, que alientan toda una gama de creencias y conductas que dificultan la puesta en escena de las diversas visiones paradigmáticas y valorativas, las cuales pueden complementarse en la construcción de una nueva universidad.

En este sentido, Knowles (1978) indica que es necesario distinguir que la dirección institucional, a su vez, se ejerce tanto académica como administrativamente en función del contenido de las decisiones tomadas por los diversos actores. De allí, que el proceso de toma de decisiones sobre la formulación de políticas y programas educativos y la distribución de sus recursos es parte de la dirección administrativa que se asocia con la asignación general de los recursos financieros y con la administración de la infraestructura y servicios de apoyo a la academia. Como es natural, ambos niveles de análisis: administrativo y académico, están consustanciados con las políticas de dirección institucional. Por su parte, Acosta (1999), expresa que la toma de decisiones centradas en el análisis de las políticas académicas se encarga de investigar los sistemas de regulación externos de las instituciones universitarias bajo el concepto de Gobierno Institucional. Esta situación se complementa con las expresiones de Ibarra y Rondero (2001), cuando explican que para enfatizar las estructuras y procesos de estas instituciones, se toman decisiones en su interior y de manera inconulta en relación con los asuntos cotidianos.

El problema con el sector de la educación en la República Bolivariana de Venezuela y con la organización del ente ministerial pertinente, es que ambos llevan décadas gerenciándose reactivamente. Es decir, están en un continuo roce y contrariedad que pareciera que en vez de armonizar en pro de la mejora de la educación están en la búsqueda de puntos neurálgicos para ralentizar o burocratizar aún más los lentos procesos administrativos que existen entre ellos. Así mismo, el crecimiento en ambos espacios gerenciales no es el producto de una estrategia articulada en la sinergia de la toma de decisio-

nes en este ámbito, sino que se presenta más bien como una táctica desencadenante de dificultades que se mantienen en el tiempo en su tendencia al crecimiento desordenado.

Esta situación da a entender elementos contrarios al devenir universitario en tiempos de transformaciones sociales y cambios en todas las esferas del conocimiento que no se asimilan en términos del pensamiento complejo, una nueva forma de pensar y actuar correspondientemente a una realidad educativa que muestra cada vez más, una mayor ideología política de dominancia en el sector gerencial para interconectar la toma de decisiones aunadas a las representaciones del gobierno de turno, más que a los lineamientos específicos del sector. Como se señaló anteriormente, la gerencia del sector educativo es disímil a otras organizaciones productivas, por la afectación de su naturaleza política. Además, el país no tiene economía que permita a los ciudadanos asumir los costos de su privatización ventajosa, para que, al dejar de ser su financiamiento mayoritariamente público, se produzca una liberación política del gobierno y pueda asegurarse transformación y fortalecimiento como centro de vida democrática renovada, es decir, su ciudadanización. Tal como indica Páez (1995), se asume la idea de que "la renovación civil de la democracia se ha retardado porque la partidocracia que la gobierna sabe que cualquier modernización de la sociedad nacional va inevitablemente encaminada a liquidar su poder" (p. 49).

Se debe considerar que la gerencia de la universidad se define temporalmente bajo cargos ceremoniales que se rotan en el grupo; así, rara vez el presidente de una organización baja de estatus o pasa a ser empleado de bajo nivel, lo cual sí puede ocurrir con el rector o decano. En la universidad, un rector no tiene subordinados como los tiene el presidente de una compañía, donde es el dueño, accionista o no. El rector no es un patrón. La universidad es una corporación meritocrática y como tal, sólo puede funcionar por consenso; no hay órdenes, no hay autoridad, hay representación; las decisiones deben ser negociadas. Los rectores, vice-rectores, decanos, directores de carrera y profesores sin cargo de autoridad poseen características curriculares similares, como una carrera larga de

pregrado al momento de ingresar a la Universidad como docente<sup>1</sup>, especializaciones, maestrías y doctorados. Bajo esta perspectiva, uno de los desafíos permanentes de la gerencia, es actuar con una mirada siempre frente al futuro, tomando decisiones capaces de dar respuestas a situaciones emergentes en los espacios flexibles de habilidades y destrezas en la apertura al cambio en su correspondiente disposición para aprender y realimentar los procesos.

Desde este entorno de ideas, y a la luz de los cambios producidos en la nueva Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello Blanco, ubicada en Barquisimeto estado Lara, cuando se inicia un sistema administrativo automatizado, trasladado incluso, a otros espacios académicos universitarios en el país venezolano, sin embargo se siguen manifestando algunos elementos de la contabilidad gerencial que no son asumidos dentro del eje rector de las transformaciones sociales, tales como: falta de implementación del talento humano en términos de capacitación y actualización, estructura de costos, existencia de una contabilidad gerencial en el proceso de la toma de decisiones vinculantes, entre otras.

Todas estas caracterizaciones se asocian con la necesidad de introducir algunas variantes en la toma de decisiones gerenciales relativas al campo contable que permitan alcanzar estructuras flexibles para el logro de los fines operativos de los recursos, puesto que con la automatización de los cálculos para las finanzas y contabilidad, se implican funciones que han permanecido como objetivos de alta prioridad computacional, aplicación de paquetes de *software* para individuos y empresas que soportan procedimientos financieros como contabilidad corporativa, cálculo de impuestos, procesamiento de nóminas o planeación de inversiones, que claramente requieren

1 Cabe destacar que una vice-rectora de una Universidad Pública en Venezuela a nivel de pregrado era técnico superior universitario al momento de su ingreso como personal docente, hasta los momentos el título universitario de 6 semestres sigue siendo su único pregrado, pero alega legalidad bajo la presentación de una maestría y doctorado de universidades que aceptan a técnicos universitarios para sus programas. Sin embargo, actualmente ninguno de sus nuevos colegas de pregrado pueden optar para ser docentes aun teniendo un currículum similar al de ella. Los autores son neutrales, no emiten juicio y se reservan el derecho de opinión sobre este caso, sólo lo presentan como prueba de que existen las excepciones en los altos cargos de autoridad en las universidades venezolanas.

formas operativas en este escenario, sin dejar atrás la dimensión de calidad humana en la nueva productividad y el sistema de relaciones psicosociales con la gerencia.

Finalmente surgen las preguntas de investigación: ¿Cómo se manifiesta la toma de decisiones sobre diversos aspectos del funcionamiento eficiente en cuanto al accionar económico institucional? ¿Cuáles son los sentidos y significados que le otorgan los gerentes de la mencionada universidad al manejo de la información necesaria para la toma de decisiones emergentes? ¿Cómo es el proceso inductivo que orienta hacia la articulación de la información con el cumplimiento de los principios de contabilidad gerencial? ¿Cómo generar una construcción teórica sobre la toma de decisiones emergentes en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello en torno a los principios de contabilidad gerencial?

### **3. Objetivos**

La presente investigación se propone los siguientes objetivos en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello en Barquisimeto, estado Lara.

#### **3.1 General**

Analizar desde un enfoque fenomenológico hermenéutico el proceso de toma de decisiones emergentes basadas en la contabilidad gerencial.

#### **3.2 Específicos**

3.2.1 Develar desde las voces de los actores sociales las manifestaciones gerenciales en la toma de decisiones emergentes sobre los diversos principios de la contabilidad gerencial.

3.2.2 Implicar los sentidos y significados que le otorgan los gerentes al manejo de la información necesaria para la toma de decisiones emergentes.

3.2.3 Interpretar la articulación de la información presentada en la contabilidad gerencial para la toma de decisiones emergentes.

3.2.4 Generar una construcción teórica sobre la toma de decisiones emergentes en torno al núcleo interpretativo de la contabilidad gerencial.

#### 4. Revisión bibliográfica

Existen varias investigaciones que en el plano nacional e internacional están relacionadas con la temática, las cuales se asocian en su perfil teórico, metodológico, contextual e interpretativo con esta investigación.

Dentro del campo económico y los aspectos de la contabilidad que se asocian con la eficiencia gerencial en las organizaciones se ubicó el estudio de Vélez (2003), cuyo objetivo general fue desarrollado de manera progresiva por todo un conjunto de aplicaciones de equilibrio general sobre la economía extremeña, comenzando por la construcción de una base de datos desde la Matriz de Contabilidad Social designada por sus siglas en inglés Social Accounting Matrices (SAM). Con ello, mostró una posible estructura contable a emplear señalando las principales decisiones que deben adoptarse al intentar construir dicha matriz. En líneas generales estas matrices incorporan todas las transacciones que acontecen entre los diferentes agentes de una economía dada, pudiendo contemplarse de manera intuitiva como una ampliación de las tablas *input-output* tradicionales.

Por su parte, González (2004) expresa que las universidades como instituciones centenarias han experimentado cambios en el binomio docencia-investigación, particularmente se han caracterizado por la naturaleza de su dignidad y marcada trayectoria donde se suelen orientar los esfuerzos hacia la prestación de un servicio educativo a la sociedad que implica el apoyo a su desarrollo cultural, social y económico. Este estudio analizó el sistema de información contable de las universidades y estudió los informes de fiscalización elaborados por los órganos de control externo con la finalidad de conocer las posibilidades y limitaciones de ambos en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios. Como conclusión,

señaló que las universidades españolas parecen mostrar cierta preocupación por la regulación de todo el proceso presupuestario, dedicando a ello un esfuerzo prioritario que sin dejar de ser loable, no puede producirse a costa de obviar la información financiera, puesto que implícitamente asume su elaboración.

El estudio doctoral de Suárez (2007) analizó el sistema complejo entramado de captura de datos, organización y emisión de información para diversos usuarios, tomando en cuenta la intervención de múltiples miembros de forma interrelacionada en las sucesivas etapas del procesamiento de información, a lo cual agregó la incidencia de requerimientos de entes públicos y privados, basándose en disposiciones normativas. Esta investigación de tipo descriptiva, explorativa llegó hasta el punto de comprender en profundidad, que la contabilidad desde su campo del dominio científico, puede responder cada vez con mayor celeridad a las demandas de información, haciendo un mejor uso de las potencialidades tecnológicas y enriqueciendo sus aportes. El autor concluyó que en el análisis de la relación de los sistemas de información tecnológica, la función de auditoría es interdisciplinaria y requiere una visión exhaustiva para perseguir el objetivo de delimitar el alcance de la tarea que debe ser llevada a cabo por el contador en el ejercicio de las actividades de auditor contable.

Otro trabajo de relevancia es el de Sousa (2007) en el que se verifica si la configuración del resultado contable basada en la técnica del *comprehensive income* presenta una mayor relevancia en la calidad informativa con respecto a otras medidas más tradicionales de la renta empresarial, dentro del contexto de la comunicación del resultado contable a los mercados. La investigación es de tipo documental y aborda los distintos paradigmas, enfoques y teorías con incidencia en el resultado empresarial. Concluye que al valorar activos y pasivos concretos conforme al valor razonable y verse compelida a imputar a resultados las diferencias de valoración surgidas al cierre del ejercicio, ya no podrá gestionar las mismas con propósitos de alistamiento del beneficio. Por lo cual, la transparencia informativa con respecto a la generación de valor o a la búsqueda del referente beneficio que propugna la responsabilidad social de la

contabilidad, se vería incrementada notablemente no sólo para los accionistas, sino también para el resto de los usuarios de la información financiera que integran la coalición de intereses.

La tesis doctoral de Merigó (2008) se presenta como sustento teórico significativo a la toma de decisiones gerenciales. El concepto de Ordenamiento del Promedio Ponderado del Operador, cuyo acrónimo de Ordered Weighted Averaging (OWA) Operator, tiene un punto central en investigación y sirvió de apoyo para la creación del modelo de decisión como metodología válida en el criterio de minimización del coste o el uso de información incierta representada mediante intervalos de confianza o números borrosos. Concluye diciendo que las decisiones secuenciales pueden ser utilizadas en contexto de certeza, de riesgo o de incertidumbre y por tanto, la mayor parte de los estudios se concentran en situaciones de riesgo ante la posibilidad de utilizarlos en situaciones de incertidumbre, que se valoran al representar la información en un árbol de intervalos de confianza, números borrosos, variables lingüísticas, técnica de decisión del grupo.

Por su parte, Flint (2008) entendió la eficiencia como la capacidad y actitud para obtener determinado efecto u obtención expedita y económica de una finalidad, y como racionalidad indicó la versión observada en la capacidad del gerente para encontrar el grado de eficacia a través de los costos de transacción. Ambos constructos fueron objeto de interpretación cualitativa y cuantitativa. Recogió información oficial y examinó las consecuencias de las modificaciones legislativas en la permanencia de empresas viables. El estudio fue mayormente confirmatorio explicativo, se basó en el análisis documental de los archivos oficiales que amplían data retrospectiva, lo cual permitió hacer generalizaciones con miras a elaborar propuestas legislativas.

De Gozaine (2009) hizo un estudio enfocado en la gerencia social, en el aspecto de los requerimientos de equilibrio para armonizar las funciones de dirección institucional desde la alta gerencia, gerentes medios y la dirección del trabajador y del trabajo. Además, en la necesidad de considerar simultáneamente el desempeño y los resul-

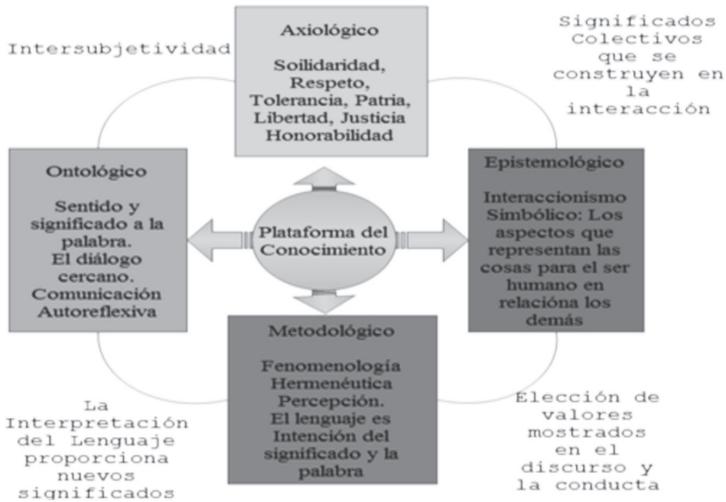
tados como un todo ante las diversas actividades, en las perspectivas que indican el devenir de mayor incertidumbre e inestabilidad exterior. Finalmente, la generación teórica de esta investigación sobre las reflexiones en torno al liderazgo transformacional y la gerencia social se concretó en una propedéutica de la espiritualidad para reconocer desde la gerencia que cada idea, proyecto o situación presentada tiene su valor y hay que estudiarla en conjunto acerca de su aprovechamiento en función de la institucionalidad.

## 5. Orientaciones metodológicas

### 5.1 Consideraciones ontoepistemológicas

Para sustentar esta parte, se ubicó a Prior (2002) cuando destaca que todo ser humano nace en una época determinada dentro de preferencias axiológicas contextuales, que deben ser asimiladas por los individuos a través de mediaciones en un sistema de referencia que permiten orientar y ordenar la realidad dentro del cumplimiento de normativas. De modo que los conceptos axiológicos inherentes al ser docente de una universidad se interpretaron dentro de una gama diversa que incluye a, entre otros, la solidaridad, el respeto, la tolerancia, la patria, la libertad, la justicia y la honorabilidad. Al interpretar este conjunto de valores indispensables en el ser gerente y agente de transformación social universitaria, se asumieron los valores mencionados y aquellos que emergieron mostrando elementos importantes de la personalidad misma del gerente entrevistado en su dimensión de lo humano y su caracterización, que no solamente se dio en el discurso sino en los comportamientos interactivos con los demás. El motivo axiológico constituyó una intuición y peculiaridad de los desarrollos de las actividades de la contabilidad gerencial. Lo anteriormente expuesto, respecto a las orientaciones ontoepistemológicas de la investigación, se puede observar de manera integral en el Gráfico N° 1.

Gráfico N° 1. >>>  
Entornos ontoepistemológicos



Fuente: Elaboración propia (2013).

## 5.2 Actores sociales

Según Lezama (2010), los actores sociales son llamados de esta forma porque asumen comportamientos como individuos, pero al mismo tiempo son seres socialmente determinados que poseen información relevante en las construcciones ideológicas y políticas de la realidad. Agrega además el autor, que a partir de las respuestas de los participantes el investigador puede vislumbrar los valores, los supuestos y los medios de coexistencia con los problemas que generalmente están ausentes en las versiones deshumanizadas y racionalistas contenidas en los documentos oficiales. Para ello, se consideraron dos actores sociales cuyo desempeño se sostiene en el nivel gerencial dentro del marco de influencia en la contabilidad de la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello Blanco, ubicada en Barquisimeto, estado Lara, Venezuela, identificados como los representantes de la Coordinación Administrativa y el jefe de Presupuesto de la institución del estudio.

La razón fundamental que orientó a la selección de los mismos se centró en la situación que destaca Morse (2005) sobre la saturación teórica, entendida cuando ya no emerjan nuevos conceptos sobre la temática en los tópicos considerados y en consecuencia se hace presente dicho proceso.

### **5.3 Vía para recabar información**

Se utilizó la entrevista a profundidad en la que, según Canales (2006), el aspecto más importante es el *rapport* o la empatía que se establece entre entrevistador y entrevistado, puesto que asegura el modo idóneo, para el acceso a informantes específicos, la negociación del rol del investigado, la confianza necesaria para desarrollar la investigación y la interacción comunicativa peculiar que involucra la entrevista. Es una técnica de carácter holístico y no directivo que profundiza de modo creciente conjunto de temas desde lo más amplio y general a lo más específico y articular.

### **5.4 Interpretación acerca del fenómeno**

Para el análisis e interpretación de la información se atendieron los siguientes procesos:

#### **5.4.1 Categorización y codificación**

Ambos procesos están relacionados con la organización de los datos, donde se van construyendo y reconstruyendo categorías en la interpretación acerca del fenómeno. Requiere discriminar datos solicitados y no solicitados para ver a qué responden, supuestos propios en tanto la influencia del observador en el escenario, condiciones del escenario en los cuales se brindaron la información y diversas fuentes de datos. De acuerdo a Martínez (2004), se trata de categorizar o clasificar las partes en relación con todo, de describir categorías o clase significativas, de ir constantemente diseñándolas, rediseñando, integrando y reintegrando el todo y las partes, a medida que se revisa el material va emergiendo el significado de cada sector, evento, hecho o datos. Por su parte Díaz y Rosales (2004) sostienen que a través de la categorización y codificación se busca "reducir la cantidad de datos a un número manejable de unidades analíticas, involucrar la comprensión de los datos y a quien evalúa, desde el momento mismo de la recolección de datos" (p. 31), para que en el

análisis posterior pueda focalizarse mejor, construye un mapa cognoscitivo o esquema en desarrollo que le permita comprender lo que está evaluando, permitiendo que varios evaluadores aborden temas comunes en un mismo estudio. El Gráfico N° 2 muestra las categorías y subcategorías con sus divergencias y convergencias de los actores sociales.

Gráfico N° 2. >>>

**Categorías y subcategorías Vs Convergencias y divergencias**

Actor Social	Convergencias	Divergencias	Actor Social
<b>Categoría: Manejo de Información en la Toma de Decisiones</b>			
1	Matriz Disciplinar Transdisciplinariedad	Sub Categorías	2
		Ajustes Mecanismos de Control Elemento Estratégico	
<b>Categoría: Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados</b>			
2	Entidad Realización Vigencia de la Contabilidad Consistencia	Sub Categorías	1
		Lenguaje Conocido por Todos Depreciación	
<b>Gerencia Educativa</b>			
2	Eficiencia Requerimientos del Estado	Sub Categorías	1
		Territorialidad Planificación Social Necesidades Sociales Diálogo	

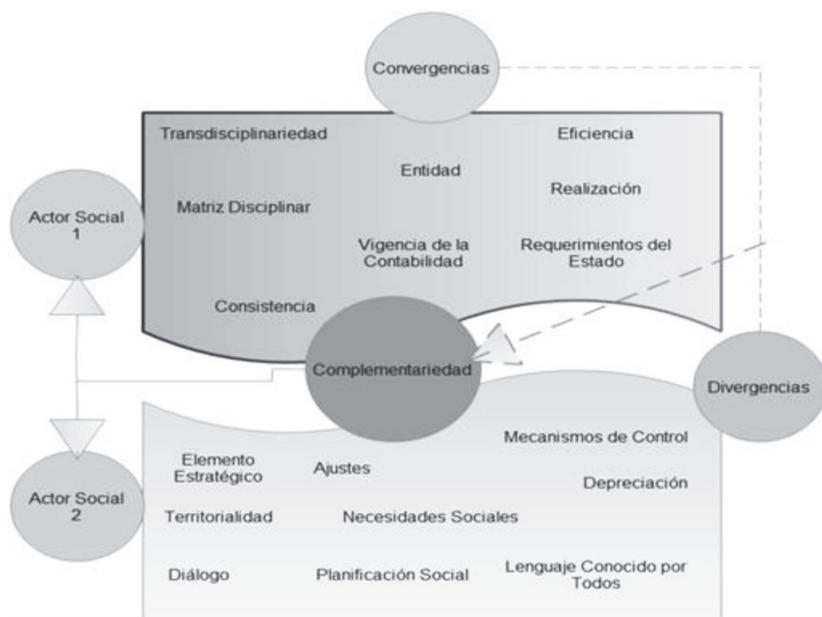
Fuente: Elaboración propia (2013).

**5.4.2 Triangulación de la Información**

La triangulación puede ser entendida como el contraste, complementariedad o afinación de la información derivada de las diversas técnicas o de la información proveniente de dos o más actores sociales respecto a un tema particular. Así, cada una de las partes analiza un fragmento de la totalidad en una especie de visión espacial frente a la realidad de los otros. Según Gottret y Lundy (2007), cada actor puede tener conocimientos generales sobre el asunto pero posee información más completa y profunda sobre aquellos aspectos que le conciernen directamente. Finalmente, los actores indirectos conocen en teoría la totalidad del fenómeno, sin embargo, poseen

enfoques específicos según sus objetivos o capacidades. Por ello, durante este proceso es común encontrar que los actores nombran diferentes dificultades desde su visión, pero cuando éstas se revisan resultan ser parte de un mismo problema. Gracias a la triangulación de la información es más fácil ver la relación o contraposición de ideas que ayudan a interpretar todo el sistema sobre la especificidad de la realidad que se indaga. El Gráfico N° 3 es la representación de los resultados obtenidos de este proceso.

Gráfico N° 3. >>>  
**Triangulación y complementariedad de las voces de los actores sociales**



Fuente: Elaboración propia (2013).

## 6. Hallazgos

En esta parte se presentan los hallazgos en el marco del procedimiento implementado para interpretar la información cualitativa, para lo cual se ajustó a las expresiones de las categorías y subcategorías emergentes a partir del material protocolar de las entrevistas. Además de las categorías y subcategorías se consideró la confrontación de la información.

### 6.1 Categorías

En esta etapa, se otorgó interés a los atributos que enmarcan las características particulares asociadas a la categoría y que al mismo tiempo la definen. Por consiguiente, se extrae su concepto a partir del material textual de las entrevistas, confiriéndole así legitimidad a las voces de los actores sociales. Quedaron determinadas tres: Manejo de Información en la toma de decisiones; Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y Gerencia Educativa. El Anexo 1 muestra la conceptualización asumida para las categorías utilizadas.

## 7. Reflexiones a manera de conclusión

Durante el proceso investigativo se presentaron una serie de divergencias y convergencias en las voces de los actores sociales. Esta situación aportó una información relevante que permitió profundizar, analizar, comprender mejor el entorno cognoscente de cada uno de los actores y ampliar el horizonte de la investigación planteado al inicio de la misma.

En el trasfondo de las explicaciones que realizaron los actores sociales en torno a la temática del estudio, en las cuales emergieron algunas categorías y subcategorías en uno de los actores sociales pero no en el otro, se derivó cierto sentido de divergencia, tal es el caso en aquellas situaciones a las que se hace referencia en el Anexo 2 respecto al sentido otorgado en las categorías develadas en ambos actores sociales.

Por otro lado, para atender la vigilancia informativa de los actores sociales no solamente se tomaron en cuenta las categorías y subcategorías que sostienen la convergencia temática y aquellos elementos conceptuales que emergen desde la postura de uno de ellos y no del otro, sino que además, la condición de complementariedad implicó la interconexión de los contenidos expresados por los actores sociales de manera integral. Esta perspectiva permitió visualizar el sentido y significado de manera holística que confluye en la toma de decisiones emergentes desde la perspectiva de la contabilidad gerencial. En este caso, el interés fue la interpretación del fenómeno de acuerdo a la complejidad que atañe precisamente al todo y a las partes incluidas en éste, dentro de una visión común complementaria.

Esto último aplica en el caso de la universidad, puesto que los saberes, el conocimiento y las capacidades del talento humano en función del cumplimiento de las actividades propias a la formación profesional y la gerencia institucional representan situaciones propias de la complementariedad y, en definitiva, a los efectos del principio de realización y sus excepciones; por ejemplo, en el caso de costos y bienes tangibles e intangibles, la efectividad en el ingreso se pudiera contabilizar con el modo de ver una realidad complementaria de beneficios.

Finalmente, todos estas reflexiones sobre los hallazgos en este proceso investigativo permiten elaborar un constructo teórico sobre la toma de decisiones emergentes en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello en Barquisimeto, estado Lara desde la contabilidad gerencial, el cual será desarrollado en otro artículo que cerrará el proyecto de investigación.

## 8. Bibliografía >>

- Acosta, A. (1999). Políticas y cambios institucionales en la educación superior en México, 1973-1998. ¿Sociogénesis de un nuevo animal universitario?. En A. Acosta Silva (Coord.). *Historias paralelas: un cuarto de siglo de las universidades públicas en México, 1973-1998*. Ciudad Juárez: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, (pp. 45-77).
- Báez, J. y Pérez, T. (2007). *Investigación cualitativa*. Madrid: Esic.
- Barquero, J., Calvo, E., Ortiz, M., Quesada, I., Valverde, C y Wachong, V. (2006). *Financiamiento de la educación superior. Antecedentes y tendencias en el contexto nacional e internacional*. Costa Rica, San José: Universidad de Costa Rica.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*. Santiago de Chile: Lom.
- Cortázar, J. M. (2002). *La evaluación de las instituciones universitarias. Tendencias, conceptos y modelos*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- De Gozaine, C. (2009). *Construcción teórica axiológica acerca del liderazgo transformacional para una gerencia social desde la perspectiva del pensamiento complejo en el contexto de educación superior*. Tesis doctoral no publicada. Universidad Fermín Toro. Venezuela, Barquisimeto.
- Díaz, F. y Rosales, R. (2004). *Los resultados de la evaluación*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Drucker, P. (1998). *La sociedad postcapitalista*. Barcelona: Apóstrofe.
- Flint, P. (2008). *Eficiencia y racionalidad en el sistema concursal. El caso peruano*. Tesis doctoral no publicada. Universitat Ramon Llull, España.
- González, B. (2004). *Información contable de las universidades y utilidad para los órganos de control externo*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Oviedo, España.
- Gottret, M y Lundy, M. (2007). *Gestión de cadenas productivas. Serie metodologías para el desarrollo empresarial rural*. Bolivia: Centro Internacional de Agricultura Tropical.
- Ibarra, E., y Rondero, N. (2001). La gobernabilidad universitaria entra en escena: elementos para un debate en torno a la nueva universidad. *Revista de la Educación Superior*, XXX (2), 79-99.
- Knowles, A. (1978). Governance and administration. En: Knowles, A. S. (Ed.). *The international encyclopedia of higher education*. 5 (1), 1880-1901.
- Lezama, J. (2010). *La construcción social y política del medio ambiente*. México: El Colegio de México.
- Martínez, M. (2004). *La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual teórico práctico*. México: Trillas.

- Merigó, J. (2008). *Nuevas extensiones a los operadores OWA y su aplicación en los métodos de decisión*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Barcelona, España.
- Morillo, B. (2009). *Gestión del talento humano por competencias: una aproximación teórica en el contexto de la nueva Universidad Politécnica Andrés Bello Blanco*. Tesis doctoral no publicada. Universidad Yacambú. Barquisimeto, Venezuela.
- Morse, J. (2005). (Edit.). *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Colombia, Medellín: Universidad de Antioquia.
- Páez, I. (1995). *Desde Sartenejas*. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Prior, A. (2002). *Axiología de la modernidad*. España, Madrid: Cátedra.
- Sánchez, M. (2007). *La evaluación de los programas intergeneracionales*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Sousa, A. (2007). *El resultado global en el ámbito de la información financiera internacional: marco conceptual, análisis comparado de normas y un estudio empírico para grupos europeos cotizados en NYSE y NASDAQ*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Cantabria. España, Santander.
- Suárez, E. (2007). *Posibles mejoras teórico-tecnológicas aportadas por la contabilidad a los sistemas de información de los entes*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Ullin, P., Robinson, E. y Tolley, E. (2006). *Investigación aplicada en salud pública. Métodos cualitativos*. Washington D.C: Family Health International.
- Vélez, F. (2003). *Matrices de contabilidad social y modelización de equilibrio general: una aplicación para la economía extremeña*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Extremadura, España.

Anexo 01. >>>

Conceptualización de las categorías

Manejo de Información en la Toma de Decisiones	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados	Gerencia Educativa
Toma provecho de los elementos, factores y condiciones que se ajustan a la práctica contable en cuanto al seguimiento de normas, reglas y procedimientos, seguidos por el contador público para activar el conocimiento respecto a la información que debe presentar a la gerencia en el marco de los estados de resultados o de la situación financiera, a efectos de la toma de decisiones correspondientes.	Da cuenta de la aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA), como un lenguaje conocido por todos los contadores públicos, lo cual permite valorar los registros de información de los estados de resultados o de la situación financiera, para tener un sustento en los compromisos contraídos por la organización.	Hace referencia a las consideraciones de eficiencia y planificación de las nuevas realidades sociales para atender a las necesidades formativas visualizadas en la complejidad de los procesos afectados que surjan en el estudio de los informes de contabilidad. Se trata de los eventos operativos relacionados con el sentido de la educación universitaria que corresponde a los requerimientos del Estado venezolano, para dar cumplimiento a la territorialidad como política estratégica.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02. >>>

Divergencias por categorías, Actor 1 Vs Actor 2

Manejo de información en la toma de decisiones	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados	Gerencia educativa
El actor social 1 difiere en las subcategorías ajustes y mecanismos de control que no fueron parte de la narrativa que presentó el actor social 2. De igual manera, en esta misma categoría se identificó la subcategoría: elemento estratégico, por parte del actor social 2 y no fue considerada en la voz de actor social 1.	El actor social 1 difiere del actor social 2 en el marco de las subcategorías: lenguaje conocido por todos y depreciación, las cuales no fueron develadas en la narrativa del actor social 2.	La divergencia en esta categoría se resalta en la narrativa del actor social 1 quien identificó las subcategorías: territorialidad, planificación social, necesidades sociales y diálogo, las cuales no estuvieron presentes en la voz del actor social 2.

Fuente: Elaboración propia.

# Construcción social para una transformación contingencial de la realidad en el sector extractivo petrolero venezolano<sup>1</sup>

Alizo, Stephania<sup>2</sup>

Recibido: 30/01/2013  
Revisado: 20/02/2013  
Aceptado: 11/11/2013

## Resumen >>

El sector extractivo petrolero es un ente fundamental en la economía mundial, sin embargo, en el caso de Venezuela, éste presenta fluctuaciones en sostenibilidad como sostén básico de sus exportaciones. Por ello, se ha requerido el estudio de perspectivas no tradicionales, como la social, porque en ésta se engranan las demás perspectivas: económica, energética, ambiental, productiva, contable, entre otras. Para esta investigación, se pretendió proponer aproximaciones teóricas sobre la construcción social que ayuden a comprender la realidad del sector extractivo petrolero, orientados hacia su ejecución práctica, cuyo objeto de estudio debe alcanzar los sujetos y su organización, el sistema orgánico social debe suavizar elementos materialistas (producción de barriles) y profundizar tanto la calidad de vida de los actores sociales como el factor experiencial, los cuales permitirán la innovación, la gestión del conocimiento, el aprendizaje y mejoramiento organizacional para optimizar la problemática planteada.

**Palabras clave:** Construcción social, realidad, sector extractivo petrolero y gestión del conocimiento.

## Abstract >>

### SOCIAL CONSTRUCTION TO A CONTINGENT TRANSFORMATION OF THE REALITY IN THE VENEZUELAN EXTRACTIVE SECTOR

*The oil extraction industry is a key entity in the world economy; however, in the case of Venezuela it presents fluctuations in sustainability as basic supporter of its exports. Therefore, it has become necessary the study of nontraditional perspectives (such as a social one) because it contains within itself other aspects: economic, energy, environmental, production, account, among others. For this research, theoretical approaches on the social construction were intended to be proposed as an aid in understanding the reality of the oil extractive sector oriented towards its practical implementation, whose studies must reach the subjects and their organization. The organic social system should soften in materialistic elements (production of barrels) and deepen in both the quality of life of the social actors, as well as the experiential factor, which will enable innovation, knowledge management, learning, and organizational improvement to optimize the problem posed.*

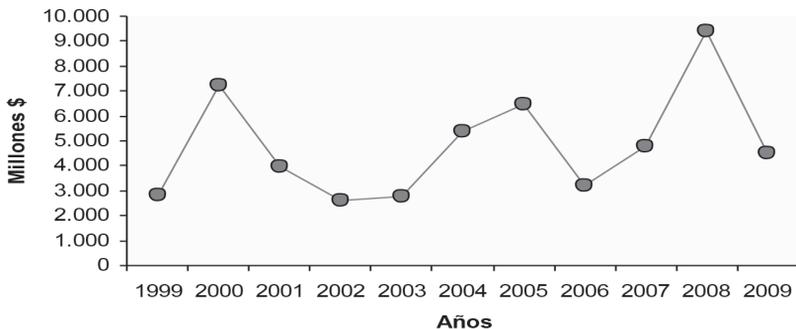
**Key words:** Socially constructed reality, oil extractive sector and knowledge management.

- 1 Este artículo científico conforma un avance de la tesis doctoral realizada por la investigadora en relación al enfoque epistemológico del *construccionismo social* para el desarrollo del programa "Doctorado en Ciencias Contables" de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes.
- 2 Licenciada en Contaduría (2004) ULA-NURR. Especialista en Costos (2008) Convenio UCLA-LUZ. Profesora Asistente del NURR ULA. Miembro del GICCA NURR ULA. Cursante del Doctorado en Ciencias Contables, de la FACES ULA.

## 1. Introducción

A nivel mundial, el sector extractivo petrolero se encarga de obtener los recursos naturales del crudo para ofrecerlos a un mercado cautivo, que lo transforma en productos necesarios para la calidad de vida del ser humano, tales como: combustibles, lubricantes, ceras, impermeabilizantes, asfaltos, petroquímicos, plásticos, entre otros; por lo tanto, la nación que extrae este tipo de recursos naturales, puede obtener ingresos financieros para su desarrollo sostenible. En Venezuela, la principal organización encargada de realizar las actividades extractivas petroleras se denomina Petróleos de Venezuela, S.A. –PDVSA-, quien se ha encargado de que dicho sector ocupe un lugar primordial en la macroeconomía de este país. A pesar de ello, los informes de gestión de PDVSA en los años 2003, 2005 y 2009 exponen fluctuaciones constantes de aumentos y disminuciones en sus ingresos y costos petroleros, los cuales se reflejan en sus niveles de rentabilidad, que afectan notoriamente el desarrollo sostenible venezolano en las áreas de salud, educación, vivienda, entre otros. (Ver Gráfico N° 1).

Gráfico N° 1. >>>  
Fluctuaciones de rentabilidad en PDVSA



Fuente: PDVSA en los años 2003, 2005 y 2009.

De lo planteado, se presume que las posibles causas de estas fluctuaciones en la rentabilidad petrolera, pueden estar asociadas a diversas perspectivas: económica, energética, ambiental, productiva, contable, social, entre otras. No obstante, se considera que la

perspectiva principal es la social, que de acuerdo al diccionario de filosofía de Ferrater, J (1994), el término “social” se refiere al estudio del comportamiento que realizan los seres humanos en sus respectivas actividades; por lo tanto, sin humanos ninguna de las perspectivas mencionadas podría originarse ni transformarse.

De lo anterior, se deriva la necesidad de brindar explicaciones que ayuden a comprender el fenómeno rentable de este sector, sin embargo, existen pocos estudios que ayuden a facilitar la reflexión deseada. De allí surge el interés de esta investigación, la cual pretende proponer aproximaciones teóricas del construccionismo social para una transformación contingencial de la realidad en el sector extractivo petrolero venezolano, mediante el análisis de los aportes del construccionismo social en la realidad sociológica de las organizaciones, la reflexión de los aportes del construccionismo social de la realidad petrolera venezolana, la profundización de los planos del conocimiento de la construcción social de la realidad petrolera venezolana y la construcción social para una transformación contingencial de la realidad petrolera venezolana.

Esta investigación está fundamentada en el paradigma socio-crítico planteado por Zaá (2010), por cuanto la autora de la misma partió de las inquietudes de sus vivencias experienciales en el sector extractivo petrolero, y al tratar de brindarles una solución, las complementó con el enfoque del construccionismo social de acuerdo a los aportes de Gergen, K (1994) y Niemann (2005). Al respecto, este enfoque se aplicó mediante los recursos metodológicos de la hermenéutica de argumentos escritos de Ricoeur (2006), el análisis documental de Montañés (2009), así como la investigación acción sugerida por Argyris (2009), y como consecuencia se presumió la construcción de conocimientos teóricos activos, donde no sólo se procuró construir aproximaciones que explicasen los fenómenos de este sector, sino que también se pretendió aportar soluciones que ayuden a enrumbar este importante sector en la macroeconomía venezolana.

## 2. Aportes del construccionismo social a la realidad sociológica de las organizaciones

Antes de analizar los aportes del construccionismo social en la realidad sociológica de las organizaciones, es necesario profundizar sus tres constructos principales: realidad, construccionismo y sociología de las organizaciones.

### 2.1. Realidad

Del primer constructo: “realidad”, se infieren tres significados evolutivos, de acuerdo a Hessen (2008); Ferrater, (*Ob. Cit.*) y Mardones (1991), complementado con el Diccionario de la Real Academia Española (2011):

- La realidad objetiva, consiste en la representación de las cosas, sin suavizarlas ni exagerarlas, las cuales pueden ser comprobadas porque se describen indiferentemente de las percepciones del ser humano, de lo cual se deduce la existencia de características objetivas y universales, según éste, la realidad es absoluta y única.

- Después, surge la realidad subjetiva, contraria a la realidad objetiva, explica que las cosas existen porque la cognición del hombre puede describirlas, por lo tanto, sus elementos son indispensables para la concepción de la realidad: percepciones, valores, creencias, entre otros. De acuerdo a éste, la realidad es relativa porque depende de los procesos cognitivos propios de cada hombre.

- Posteriormente se infiere la “realidad sociocrítica”<sup>3</sup>, que se basa en la realidad subjetiva de un individuo, pero ahora, le adiciona la intersubjetividad social, es decir, un solo hombre no construye el conocimiento de la realidad, ella requiere el apoyo de otros individuos que también forman parte de la sociedad, y con los cuales se produce un intercambio cognitivo. De ahí que la realidad es múltiple y se complementa al ser compartida socialmente.

---

3 La “realidad sociocrítica” es una aproximación teórica elaborada por la investigadora, de acuerdo a los aportes de Zaá (2010); Hessen (2008); Ferrater (1994) y Mardones (1991), complementado con el Diccionario de la Real Academia Española (2011).

## 2.2. Construccionismo

Interpretando los aportes de Sandín y Paz (2003), así como los de Gergen, K (*Ob. Cit.*), el construccionismo es un enfoque que ayuda a comprender cómo puede verse la realidad; en otras palabras, valida que el conocimiento científico sea verdadero. En virtud que el primer constructo: “realidad” fue interpretado en tres niveles de pensamiento de acuerdo a los aportes de Hessen (*Ob. Cit.*), Ferrater (*Ob. Cit.*) y Mardones (*Ob. Cit.*), complementado con el Diccionario de la Real Academia Española (*Ob. Cit.*), este segundo constructo, también pretende relacionarse homogéneamente con sus tres modos de pensamiento histórico:

- **Constructivismo radical:** Según Sandín y Paz. (*Ob. Cit.*) cuando cita a Crotty y Schwandt, corresponde al conocimiento científico que se centra exclusivamente en la actividad de la mente individual para generar significado, sin la percepción del hombre, por consiguiente se infiere que en este tipo de conocimiento científico, la realidad se descubre en forma objetiva.

- **Constructivismo social:** según Gergen (*Ob. Cit.*), el término social corresponde a la creación de un mundo mental y su relación con el mundo exterior; es decir, se basa en la vía representacionista, crear un mundo mental, pero en general excluye el intercambio social con otros individuos. Por lo tanto, se deduce que la realidad busca descubrir relaciones subjetivas internas con su medio ambiente, siendo predominantemente individual.

- **Construccionismo social:** según Gergen (*Ob. Cit.*), el conocimiento científico se construye en forma socialmente colectiva, por lo que, la realidad no sólo se descubre rígidamente o busca relaciones individuales, sino que es construida mediante la interacción social de los significados del ser humano en conjunto con otros individuos. Luego se abduce que la realidad es múltiple, porque cada actor social construye la realidad de una forma distinta, considerando que pueden llegar a un acuerdo común llamado sentido común, poder del acuerdo o de negociación intersubjetiva, alcanzando un nivel de flexibilidad que amplifica los criterios de pensamiento del ser humano.

### 2.3. Sociología de las organizaciones

La sociología comprende el estudio del hombre en las organizaciones, las cuales están conformadas por la interacción de individuos, por ello, el concepto de sociología debe complementarse mediante el construccionismo con la realidad que viven sus individuos, así como también, con la forma en cómo es vivida dicha realidad. En forma consistente, el constructo de “sociología de las organizaciones” procuró una interpretación en tres niveles de pensamiento, de acuerdo a los aportes de Araujo (2011); Etkin (2009) y Lucas y García (2002), a fin de engranar el conocimiento científico de los tres constructos:

- **La sociología industrial:** es aquella que estudia los problemas de los individuos dentro de las fábricas, con la finalidad de mejorar la productividad y la gerencia empresarial, según ésta, la organización es un sistema funcional donde la realidad se transforma únicamente por el descubrimiento científico (constructivismo radical), siendo medible en términos preferiblemente matemáticos, como los estudios de tiempo y movimiento, que ayudaron a determinar los materiales exactos y el tiempo perfecto para producir una unidad, sin pérdidas considerables, lo cual conllevó a la división del trabajo y la especialización. Por lo tanto, el dominio de la nueva realidad trabaja en función a una mente individual, sin percepciones de seguridad y afecto, arrojando un conocimiento reprimido, porque el conocimiento matemático no soluciona todas las necesidades empresariales ni del ser humano.

- **La sociología humanista:** a diferencia de la sociología industrial, la realidad es subjetiva, donde se procura cubrir las necesidades de cada individuo de la organización, surgiendo entonces lo que podría llamarse la psicología en la productividad mediante la satisfacción y motivación de cada trabajador. Por lo tanto, está implícita en las ciencias humanas, porque comienza a estudiar las necesidades del ser humano. La realidad puede ser descrita en la organización como un sistema social, acorde a las necesidades del trabajador en su lugar de trabajo (ambiente interno y externo del hombre en la realidad subjetiva del constructivismo social), arrojando un conocimiento ignorado, porque no toma en cuenta las habilidades estratégicas de los trabajadores de bajo mando; el conocimiento

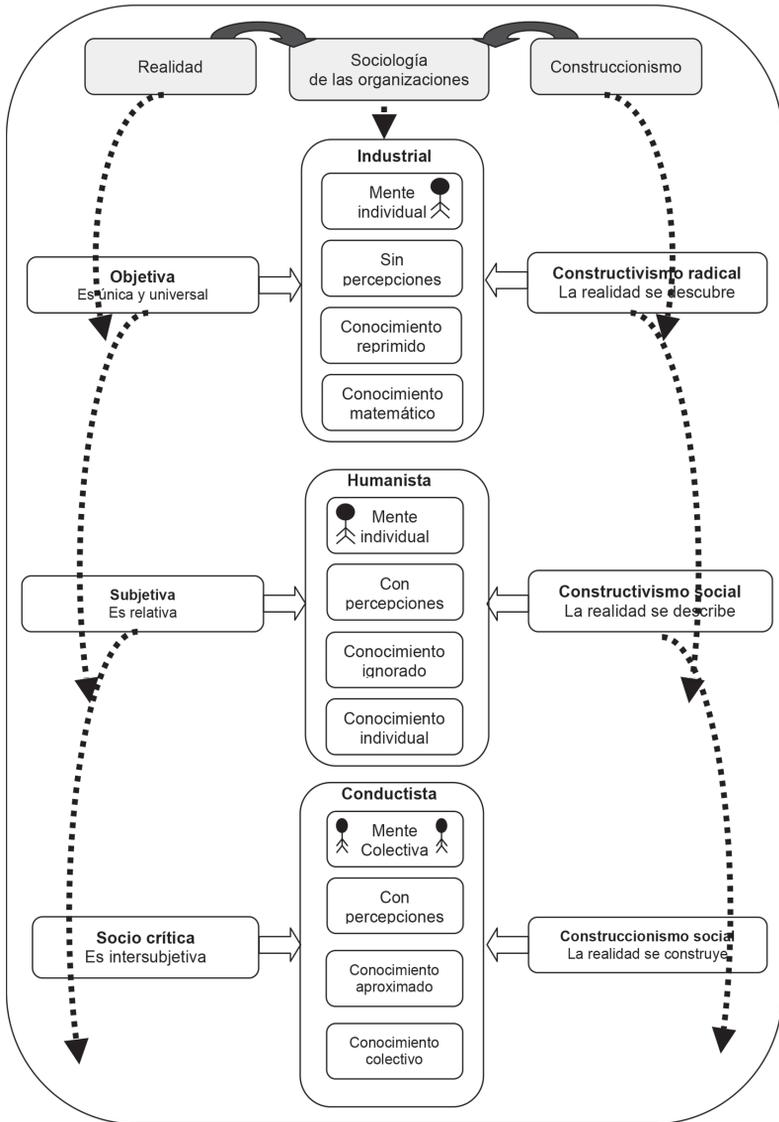
está diseccionado hacia el alto mando organizacional, y es predominantemente individual.

• **La sociología conductista:** enfatiza el comportamiento organizacional mediante la interacción de los individuos, la organización no sólo es un lugar del cual se obtiene una remuneración, sino que ayuda a desarrollar la calidad de vida de los trabajadores, es decir, incluye ambientes internos y externos a la organización, por ello se dice que forma parte de un sistema abierto. Estos ambientes, son los responsables de que no exista una organización única, sino que todo dependerá del momento histórico de las condiciones emocionales de los trabajadores, entre otros, la cual permite diferenciar una organización de otra. Desde esta perspectiva, la realidad organizacional es múltiple (realidad intersubjetiva) y se construye socialmente, con la adaptación del conocimiento integrado de los individuos, para lograr aportar soluciones a un problema, con su respectiva metodología, profundizando la difusión de conocimientos. También son considerados aproximados, porque lo único estable es el cambio, el conocimiento se retroalimenta continuamente. La sociología conductista forma parte de las ciencias sociales, a diferencia de las ciencias humanas, porque el hombre no labora en forma individual en la organización, sino en forma colectiva. Ver Gráfico N° 2.

### **3. Aportes del construccionismo social a la realidad del sector extractivo petrolero**

De acuerdo a lo que anteriormente se denominó sociología conductista, las organizaciones son contingenciales, por lo tanto, en este ensayo no sería conveniente emerger aproximaciones teóricas en forma general, sino en un contexto específico, como es el sector extractivo petrolero venezolano, el cual está representado principalmente por PDVSA. Ahora bien, para comprender los aportes del construccionismo social en este sector, se diseñaron las siguientes categorías de análisis:

Gráfico N° 2. >>>  
Construccionismo social en la realidad sociológica de las organizaciones



**Fuente:** Elaboración propia (2012), con los aportes de: Hessen (2008); Ferrater, (1994); Mardones (1991); Diccionario de la Real Academia Española (2011); Araujo (2011); Etkin (2009); Lucas y García (2002); Sandín y Paz (2003) y Gergen (1994).

### 3.1. Objeto de estudio

De acuerdo a Ferrater, J (*Ob. Cit*), el objeto significa aquello que sirve como fuente de inspiración hacia algo, de allí que en esta investigación, se procura hallar lo que el sector extractivo petrolero estudia en sí mismo, por ello, se buscó el apoyo documental de la Universidad del Zulia (2011), por ser una institución que coadyuva a la formación del contexto petrolero, específicamente en la carrera de ingeniería en petróleo, según la cual “prepara, organiza y controla los trabajos de extracción, almacenamiento y transporte de petróleo y gas natural...”, de lo cual se infiere que aquello que despierta el área de interés principal, es el petróleo mismo.

Sin embargo, esta postura no se considera suficiente porque no toma en cuenta al hombre que materializa la extracción, almacenamiento y transporte del petróleo. Además, de acuerdo al concepto básico del construccionismo social, se infiere que esta realidad petrolera puede complementar en su objeto de estudio, la misión de la sociología de las organizaciones, tal como lo expresa Lucas, A. y García P. (*Ob. Cit.*), la cual no sólo comprende las actuaciones de los sujetos frente a los procedimientos rígidos para resolver los conflictos, sino la creación y/o difusión de conocimientos que hacen los sujetos para que sean comprensibles los procesos sociales, de lo cual se desprende, que el objeto de estudio de este sector está dirigido hacia los sujetos y las organizaciones sociológicas que se puedan adoptar en este sector y en aquellos sectores externos que sean afectados, que buscan la optimización práctica del petróleo venezolano.

### 3.2. Sistema

De acuerdo a Lucas y García (*Ob. Cit*), el sistema comprende un conjunto de elementos o partes diferentes entre sí, pero que trabajan en conjunto para alcanzar un propósito que tienen en común. De este concepto se desprende que en el sistema actual del sector extractivo petrolero se pueden identificar algunos elementos que lo conforman:

**3.2.1.** Su objeto de estudio: el petróleo, de acuerdo a lo expuesto por La Universidad del Zulia (*Ob. Cit.*).

**3.2.2.** La estructura organizacional: de acuerdo a PDVSA (2003 al 2010), es predominantemente jerárquica, porque su proceso decisorio se emplea desde la alta dirección hacia los operarios, aunque en los años 2005 al 2010, se evidencia una estructura más achatada, para promover la participación laboral.

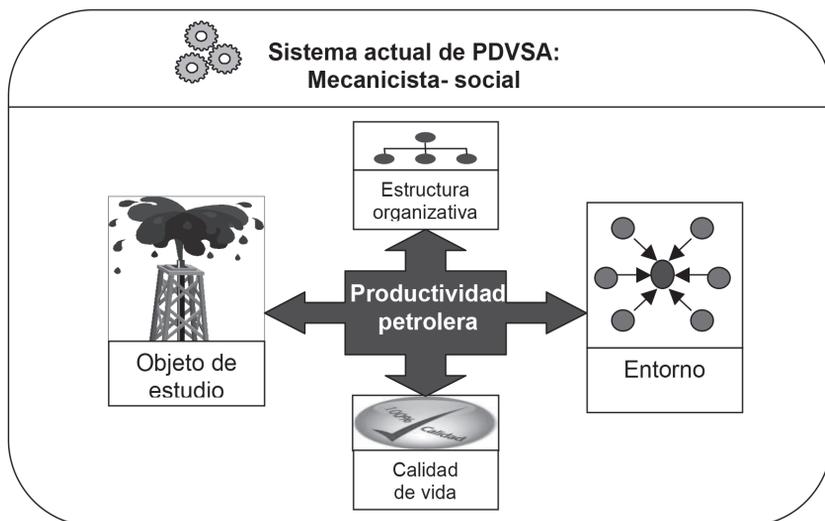
**3.2.3.** Calidad de vida: de acuerdo a las vivencias experienciales de la investigadora, se procura la acentuación de las relaciones informales, mediante la creación de viviendas para los trabajadores, afiliación a clubs para esparcimiento general, atención médica, laboratorio de salud, comedor, centro de adiestramiento, entre otros aspectos.

**3.2.4.** Entorno: de conformidad con lo expuesto por *The Organization of the Petroleum Exporting Countries-OPEC-*, (en español: Organización de Países Exportadores de Petróleo –OPEP-) (2011), los principales entornos que afectan a PDVSA son: a. Economía rentista que cada vez depende más del petróleo. b. Volatilidad en los precios del petróleo. c. Afectaciones ambientales. d. Ser un recurso natural no eterno. e. Monopolios tecnológicos de sus proveedores. f. Especulaciones monetarias que establecen los mismos habitantes de las zonas geográficas donde se explota el mismo. g. Otros. Estos entornos, se traducen en una gestión muy compleja, porque el proceso decisorio no depende únicamente de la administración de PDVSA, sino de la adaptación a los entornos, así como de la innovación que pueda enrumbar el ambiente deseado para la productividad petrolera.

Ahora bien, aun cuando los elementos del sistema actual de PDVSA (Ver Gráfico N° 3), presenta elementos valiosos que garanticen la eficiencia operacional, este sistema presenta mayor dependencia hacia su objeto de estudio y su entorno actual, lo cual conlleva a un nivel de presión elevado, que en la cotidianidad laboral termina obviando las ventajas de poseer una estructura organizacional achatada y cierta calidad de vida, que muchas veces no son disfrutadas por los trabajadores debido al alto compromiso laboral.

De lo anterior, se desprende que de acuerdo al construccionismo social, el sector extractivo petrolero requiere una mayor participación social y que el sistema actual de PDVSA es mecanicista-social, es decir, procura funcionar de acuerdo a una estructura funcional, pero con consideraciones sociales que reciben menor preponderancia. Nótese que en el Gráfico N° 3, se observan sus elementos interrelacionados que buscan el fin del sistema: productividad petrolera, la cual se representa en el área central. Las figuras más grandes son los elementos más arraigados en el sistema actual: objeto de estudio y entorno; y los elementos más pequeños, son aquellos que están presentes, pero que deberían desarrollarse aún más.

Gráfico N° 3. >>>  
**Sistema actual de PDVSA: mecanicista social**



Fuente: Elaboración propia (2011).

Ante tal situación, se expone que el sistema mecanicista-social, no es del todo criticable, pero puede optimizarse profundizando el desarrollo de los elementos menores (estructura organizativa y calidad de vida), para hacer de dicho sistema uno más social que mecánico, es decir, un sistema orgánico, que tomando en cuenta lo afirmado por Lucas y García (*Ob. Cit.*), también podría complementarse con

el incremento de la comunicación, responsabilidades flexibles y cambiantes, así como el incremento de la comunicación multidireccional, pues el sector extractivo petrolero se encuentra en un entorno de alta incertidumbre que requiere de actividades de mayor creatividad e innovación mediante el desarrollo de su recurso humano.

De lo anterior, se presenta un cuadro resumen donde se visualizan algunos de los aportes del construccionismo social en la realidad del Sector Extractivo Petrolero Venezolano (SEPV). Ver Cuadro N° 1.

Cuadro 1. >>>  
**Aportes del construccionismo social en la realidad del sector extractivo petrolero venezolano**

Categorías de análisis	Situación Actual		Aportes del construccionismo social en el SEPV	
Objeto de estudio		Petróleo		Los sujetos y su organización
Sistema		Mecánico social		Orgánico

Fuente: Elaboración propia (2011).

#### 4. Planos del conocimiento en la construcción social de la realidad del sector extractivo petrolero venezolano

De acuerdo a Gergen (*Ob. Cit.*), el conocimiento científico puede obtenerse mediante los siguientes planos del saber (ver Cuadro N° 2):

**4.1. Plano ontológico:** considerado como el plano de la ciencia que estudia a la naturaleza del ser: sus creencias, las entidades, sus relaciones, entre otros. Se interpreta que lo ontológico en la construcción social de la realidad del sector extractivo petrolero está compuesto por el sujeto y sus formas de organización, de acuerdo a cada uno de los elementos ontológicos que plantea este plano del saber:

• **Creencias:** Niemann (2005), considera que el individuo adquiere la realidad que ha sido producida por otros individuos, mediante imágenes que están en su mente, por ello, la significación del interaccionismo simbólico de Mead, ayuda a explicar este fenómeno, porque los individuos se comportan conforme al significado que tiene para ellos, de lo cual se deduce que la significación nace de la interacción social en las entidades y en la sociedad en general. En el contexto del sector extractivo petrolero, las creencias estarían conformadas por el proceso cognitivo de cada uno de los miembros internos de PDVSA, y de aquellos que lo afectan en su mundo externo mediante el proceso socializador con los individuos de las entidades y de la sociedad en general que también cree en dichas entidades.

• **Entidades:** de acuerdo a Alizo (2011) al analizar a Norman Macintosh, las entidades conforman aquel ser del cual dependen los sujetos o al cual están subordinados los demás entes. De allí, se desprende que las entidades son aquellos ambientes directos en los cuales participa directa o indirectamente los sujetos en el sector extractivo petrolero, entre ellos se encuentran: 1. PDVSA, por ser el lugar donde se desenvuelven las operaciones laborales. 2. Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo (MPPEP), ente fiscalizador de la producción petrolera. 3. Ejecutivo Nacional, por ser el interesado en el progreso petrolero a fin de realizar la distribución equitativa de los ingresos petroleros. 4. OPEP, organismo encargado de regular las políticas internacionales que afectan la producción del petróleo. 5. Entre otros.

• **Relaciones:** están conformadas por la unión o vínculo que pueda existir entre un sujeto con otro, y que pueden ser transformados por la interacción social que exista entre ambos. De ahí se deduce que también puede ser transformado por las entidades y creencias en el sector extractivo petrolero.

#### 4.2. Plano metodológico

Una vez que se conoce la naturaleza del sujeto mismo, se puede proceder a la aplicación metodológica para el hallazgo del conocimiento. La metodología empleada en esta investigación está orientada hacia el paradigma sociocrítico, con el cual se pretende una

metodología flexible creada por la propia investigadora, al integrar el enfoque del construccionismo social, el análisis documental y la hermenéutica, pretendiendo construir aproximaciones teóricas de las múltiples realidades que viven los actores sociales en el sector extractivo petrolero venezolano.

### 4.3. Plano epistemológico

Conocida la naturaleza del ser, y los recursos metodológicos que se pueden emplear para el hallazgo de los conocimientos, entonces se procede a la construcción social de la realidad, de acuerdo a lo apuntado por Chávez (2010), es decir, mediante el estudio del conocimiento científico. Al respecto, la intención epistemológica que se pretende no sólo es observar los fenómenos ocurridos, sino el aportar la optimización de conocimientos científicos mediante la intersubjetividad de los actores sociales, que puedan orientar posibilidades de soluciones a la problemática planteada: construir socialmente una transformación contingencial de la realidad en el sector extractivo petrolero.

Cuadro N° 2. >>>  
**Planos del conocimiento de la construcción social de la realidad en el sector extractivo petrolero**

Planos del Conocimiento	¿Cómo se Construye Socialmente a la Realidad en el Sector Extractivo Petrolero?
<b>Ontológico</b> 	El objeto de estudio es el sujeto mismo y en cómo se organiza de acuerdo a las entidades, creencias y relaciones que lo afectan.
<b>Metodológico</b> 	Paradigma sociocrítico: comprensión hermenéutica de las múltiples realidades.
<b>Epistemológico</b> 	Optimización de conocimientos, mediante la intersubjetividad de los actores sociales

Fuente: Elaboración propia (2012).

## 5. Construcción social para una transformación contingencial de la realidad en el sector extractivo petrolero

Se vislumbra que la primera base de esta investigación: “construccionismo social”, puede transformar la realidad social en contraposición a lo planteado por Searle (1997), quien expone que la realidad social ya está construida y los sujetos deben adaptarse a ella en forma pasiva. Esta investigación pretende que los sujetos sean activos, generando nuevos conocimientos y por lo tanto, pueden transformar una realidad determinada, en conformidad a lo expuesto por Gergen, (*Ob. Cit.*) y Niemann (2005). Para transformar una realidad, es necesario emplear los siguientes planos del conocimiento: a. Plano ontológico: por las entidades que afectan el modo de pensar de los sujetos en el contexto del sector extractivo petrolero venezolano: PDVSA, MPPEP, Ejecutivo Nacional, OPEP, entre otros. b. Plano metodológico: acorde a una postura crítica complementaria, compuesta por sujetos que estén dispuestos a la generación de conocimientos, siempre y cuando formen parte natural de la realidad estudiada. c. Plano epistemológico: el producto final de la indagación crítica debe ser la generación e innovación de nuevos conocimientos, para optimizar la eficiencia operacional gracias al estudio mismo del sujeto y sus formas de organización. Todo esto transformará el modo de percibir la realidad sociocrítica.

La segunda base de este ensayo, está conformada por la realidad socio crítica que puede ser construida socialmente, mediante los siguientes elementos (subrayados) presentes en cada uno de los actores sociales:

El mundo interno del actor social 1, tiene su propio patrón de experiencias vividas y creencias en el sector extractivo petrolero, que genera un discurso problemático. Este discurso debe estar orientado hacia la inquietud del conocimiento tácito, donde la habilidad en la aplicación de conocimientos, debe procurar la innovación mediante la libertad del imaginario social, encaminando la libertad de la creación de conocimientos, mediante la representación social vivencial, es decir, del conocimiento destinado a la solución de problemas ope-

racionales en el sector extractivo petrolero, la cual debe ser comparado con el actor social 2 mediante el sentido común, que de acuerdo a Ricoeur, Paul (*Ob. Cit.*), consiste en los discursos entendidos entre los sujetos interesados, es decir, debe existir un discurso, con claras intenciones de que sea entendido por otro individuo.

A su vez, el discurso del actor social 1, ocasiona que el actor social 2 deconstruya el lenguaje, internalizando las posibilidades de soluciones a una problemática planteada en el sector extractivo petrolero, pero aportando nuevas significaciones al significante (ideas del actor social 1), que no necesariamente están destinadas a buscar relaciones antagónicas del discurso con el actor social 1, sino a dar un valor agregado del discurso, y su propio sentido de entendimiento, traducándose en la respuesta al discurso problemático. El intercambio puede repetirse tantas veces como sea necesario hasta lograr la mejor solución posible, fortaleciendo una cadena entre los actores sociales 1 y 2, que solidificarán una cohesión de nudos sociales en un proceso dinámico de relaciones. Abduciendo que este constante intercambio social, llamado también intersubjetividad, procura innovación del conocimiento tácito petrolero transformado, el cual debe continuar su acción social comunicativa porque representa el conocimiento destinado a la solución problemática, lo cual concuerda con lo planteado por Benavides, J y otros (1991), cuando cita a Habermas, donde menciona que el entendimiento social procura la racionalización cualitativa de la sociedad, superando la razón instrumental o mecánico, por la razón comunicativa cualitativa de la filosofía intersubjetiva.

De esta manera, se conduce hacia el aprendizaje y mejoramiento organizacional, debido a los aportes científicos que puedan suscitarse en el sector extractivo petrolero venezolano, optimizando la gestión del conocimiento aproximado y colectivo, considerando que el segundo elemento más valioso en una organización es el conocimiento, recordando que el primer elemento es el sujeto mismo, y de esta forma, se consolida la sociedad del conocimiento de este prestigioso sector, resaltando que el proceso de construcción social en la realidad sociocrítica es un proceso de nunca acabar, que requiere de una participación continua de la retroalimentación.

## 6. Consideraciones finales

Con relación a los aportes del construccionismo social en la realidad sociológica de las organizaciones, se evidencia el engranaje existente entre estos tres constructos: realidad, construccionismo social y sociología de las organizaciones, desde donde se interpreta que el construccionismo social puede construir la realidad socio crítica mediante la intersubjetividad, trayendo como consecuencia que las organizaciones generen un conocimiento aproximado en forma colectiva. De ahí la importancia que va adquiriendo recientemente la gestión del conocimiento.

De acuerdo a los aportes del construccionismo social en la realidad del sector extractivo petrolero venezolano, se percibe que el objeto de estudio no sólo puede comprender al petróleo, sino a los sujetos y a las formas en cómo se organizan en la sociedad. Además, el sistema mecanicista-social, pudiese complementarse con un sistema más orgánico, donde los elementos humanos de la estructura organizativa y de calidad de vida de los actores sociales que están afectados por este sector, sea mayor que otros elementos materialistas como: el objeto social tradicional (que es el petróleo mismo) y la fuerte presión del entorno externo, que sólo pretende la producción de barriles de petróleo.

El construccionismo social, puede interpretar la diversidad de realidades socio críticas del sector extractivo petrolero, mediante sus tres planos del saber: a. Plano ontológico, porque comprende el conjunto de entidades, creencias y relaciones del sujeto con otros, que ayudan a la creación de nuevos valores y actitudes. b. Plano metodológico, orientado hacia un paradigma sociocrítico, contribuyendo a la reflexión de las múltiples realidades (propias de cada actor social). c. Plano epistemológico, porque procura el aporte de significados originados de las relaciones intersubjetivas.

De acuerdo a lo anterior, se percibe que se desconoce la complejidad de la naturaleza de la realidad del sector extractivo petrolero, por lo cual, se propuso la construcción social para una transformación contingencial de la realidad de este sector, dentro del cual se

requiere: a. La profundización del factor experiencial en el recurso humano que labora desde el paro petrolero hasta nuestros días. b. La aplicación de sistemas sociales más orgánicos-sociales que mecanicistas-sociales. c. Entender que el objeto de estudio es el sujeto mismo y su contribución a la sociedad del sector extractivo petrolero. d. La profundización de la innovación y la gestión del conocimiento, lo cual podría contribuir a la solución de la problemática planteada, permitiendo la sociedad óptima del conocimiento en este sector.

De acuerdo a lo anterior, es indispensable mencionar los aportes que tuvo el estudio de la sociología de las organizaciones en esta investigación:

- La realidad puede ser construida mediante diversos enfoques: complejidad de las organizaciones, construcción social, gestión del conocimiento, entre otros.
- Los modelos son estandarizaciones generales y universales, por lo tanto, se requieren herramientas más flexibles que se adapten a la situación específica propia de cada organización: estudios contingenciales.
- La sociología de las organizaciones tiene como misión la organización de las actividades del ser humano.
- Los sistemas organizacionales tienen diversos elementos, que se interrelacionan: estructura organizacional, entorno, calidad de vida y objeto de estudio.
- La construcción social para una transformación contingencial de la realidad del sector extractivo petrolero, procura la innovación del conocimiento petrolero, a fin de optimizar el aprendizaje y mejoramiento organizacional, generando una gestión del conocimiento aproximado y en forma colectiva, que permita orientar la sociedad del conocimiento del sector extractivo petrolero venezolano, sin pretender dictaminar una estandarización rígida ni lineal, sino que sirva de apoyo a otras investigaciones que puedan mejorar esta aproximación.

## 7. Bibliografía >>

- Alizo, Stephanía (2011). *Del estructuralismo al postestructuralismo de Norman Macintosh*. Trabajo de investigación final de la asignatura de Epistemología de las Ciencias Contables, del Doctorado en Ciencias Contables. Mérida: ULA. FACES.
- Araujo Lobo, Alice (2011). *Sociología de las organizaciones*. Apuntes de la asignatura del tercer semestre del Doctorado en Ciencias Contables, suministrado en ULA, FACES-Mérida.
- Argyris, Chris (2009). *Conocimiento para la acción. Una guía para superar los obstáculos del cambio en la organización*. Buenos Aires: Editorial Granica. ISBN: 978-950-641-552-5.
- Benavides, Juan y otros (1991). *La comunicación*. Madrid: Editorial gráfica Ortega. ISBN: 84-87840-03-5. Consulta realizada el día: 01 de marzo de 2011. Disponible en: <http://books.google.co.ve/books?id=JjBu1oH4AIEC&pg=PA61&dq=teor%C3%ADa+de+la+acci%C3%B3n+comunicativa&hl=es#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20acci%C3%B3n%20comunicativa&f=false>
- Buscador Google (2011). Consultas realizadas los días: 12 de febrero al 03 de marzo de 2011. Disponible en: <http://www.google.co.ve/imghp?hl=es&tab=wi>
- Chávez, Milagros (2010). *Epistemología de las ciencias contables*. Apuntes de la asignatura del segundo semestre del Doctorado en Ciencias Contables, suministrado en ULA, FACES-Mérida.
- Diccionario de la Real Academia Española (2011). Consulta realizada el día: 01 de marzo de 2011. Disponible en: <http://www.rae.es/>
- Etkin, Jorge (2009). *Gestión de la complejidad en las organizaciones*. La estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado. Editorial Granica. Buenos Aires: ISBN: 950-641-469-6.
- Ferrater, José (1994). *Diccionario de filosofía*. Tomos A-D, E-J, K-P-Q-Z. Barcelona – España: Editorial Ariel, S.A. ISBN: 84-344-0500-8 (OC).
- Gergen, Kennet (1994). *Realities and relationships. Soundings in social construction*. ISBN: 0-674-74930-8. United Status of America. Consulta realizada el día: 15 de febrero de 2011. Disponible en: <http://books.google.co.ve/books?id=tM4gVY82FpgC&printsec=frontcover&dq=inaut hor:%22Kenneth+J.+Gergen%22&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Hessen, Johannes (2008). *Teoría del conocimiento*. Traducción de José Gaos. ISBN: 9681515633. México: Editores Mexicanos Unidos.

- Lucas, Antonio y García Pablo (2002). *Sociología de las organizaciones*. México D.F.: Editorial McGraw Hill. ISBN: 84-481-3659-4.
- Mardones, J.M (1991). *Filosofía de las ciencias humanas y sociales*. Materiales para una fundamentación científica. Barcelona. Anthropos, editorial del hombre. ISBN: 84-7658-314-1.
- Montañés Serrano, Manuel (2009). *Metodología y técnica participativa*. Teoría y práctica de una estrategia de investigación participativa. Barcelona - España: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9788-795-0.. Consulta realizada el día: 07 de marzo de 2011. Disponible en: <http://books.google.co.ve/books?id=zWc-NTxhDXgC&pg=PA20&dq=epistemolog%C3%ADA+ontolog%C3%ADA+y+metodolog%C3%ADA+serrano&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Niemann, Christof (2005). *La construcción social de la realidad según Peter L. Berger y Thomas Luckmann*. Germany: Editorial Grin. ISBN: 978-3-638-77314-0. Consulta realizada el día: 12 de febrero de 2011. Disponible en: [http://books.google.co.ve/books?id=ngr6BxkDghQC&pg=PA2&dq=la+construcci%C3%B3n+social+de+la+realidad&hl=es&source=gs\\_selected\\_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=ngr6BxkDghQC&pg=PA2&dq=la+construcci%C3%B3n+social+de+la+realidad&hl=es&source=gs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false)
- Organization of the Petroleum Exporting Countries –OPEC- (2011). Consulta realizada el día: 18 de febrero de 2011. Disponible en: [www.opec.org/](http://www.opec.org/)
- PDVSA (2003, 2005 y 2009). *Informe de gestión anual*. Disponible en: [www.pdvs.com.ve](http://www.pdvs.com.ve)
- Ricoeur, Paul (2006). *Teoría de la interpretación. Discurso y excedente de sentido*. Universidad Iberoamericana. Sexta edición. México D.F.: Siglo veintinuno editores. ISBN: 968-23-1955-2.. Consulta realizada el día: 13 de febrero de 2011. Disponible en: <http://books.google.co.ve/books?id=0z6hixO4-wC&printsec=frontcover&dq=paul+ricoeur+teor%C3%ADA+de+la+interpretaci%C3%B3n&hl=es#v=onepage&q=paul%20ricoeur%20teor%C3%ADA%20de%20la%20interpretaci%C3%B3n&f=false>
- Sandín, Esteban y Paz María (2003). *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*. Barcelona – España: Editorial McGraw Hill. ISBN: 8448137795.
- Searle, John R (1997). *La construcción de la realidad social*. España: Editorial Paidós, ISBN: 84-493-0421-0.
- Universidad del Zulia (2011). *Escuela de ingeniería en petróleo*. Perfil de carreras de pregrado en Maracaibo, estado Zulia. Consulta realizada el día: 16 de febrero de 2011. Disponible en: <http://www.pregrado.luz.edu.ve/>
- Zaá, José Rafael (2010). *Paradigma sociocrítico*. Mimeos. Apuntes y entrevista.

# Marketing de servicios en estudios a distancia (EaD). Caso: Universidad Cecilio Acosta

Arrieta, Jenifer<sup>1</sup>  
Useche, María Cristina<sup>2</sup>

Recibido: 15/10/2012  
Revisado: 11/06/2013  
Aceptado: 01/06/2014

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la mezcla de marketing de servicios en el sistema de estudios a distancia (EaD) en pregrado, aplicada por la Universidad Cecilio Acosta en el municipio Maracaibo- Venezuela. El sustento teórico lo conforman los aportes de Kotler y Armstrong (2001), Cravens y Piercy (2007), Mc Carthy y Perreault (2001), Lambin (2003), Walker y Mullins (2005). La investigación es descriptiva, con diseño no experimental-transeccional y de campo. La población estuvo conformada por 2059 estudiantes. Para la recolección de datos se elaboró un instrumento tipo cuestionario estructurado aplicado, a partir un muestreo aleatorio simple, a una muestra de 95 estudiantes activos desde el 5to semestre de diferentes carreras. Se concluyó, que la Universidad Cecilio Acosta ha desarrollado formas de atención al estudiantado en referencia al sistema de Estudios a Distancia (EaD), con la finalidad de expandir el mercado y aumentar la matrícula estudiantil, así como incrementar progresivamente la cuota de mercado, destacándose: niveles de atención del sistema de estudio, diseño y desarrollo de los mediadores de aprendizajes, módulos de atención en línea, servicio de atención telefónica, aumento del control de calidad de los servicios ofrecidos, capacidad de servicio y reducción de costos.

**Palabras clave:** Atención al estudiante, precio, promoción, estudios a distancia.

## Abstract

### MARKETING SERVICES IN DISTANCE STUDIES. CASE: UNIVERSIDAD CECILIO ACOSTA

*This research aims to determine the mix of marketing of services in the undergraduate distance learning system, applied by the Universidad Cecilio Acosta, municipality of Maracaibo - Venezuela. The theoretical basis are built based on the contributions of Kotler and Armstrong (2001), Cravens and Piercy (2007), Mc Carthy and Perreault (2001), Lambin (2003), and Walker and Mullins (2005). The research is descriptive with a field, non-experimental-transactional design. The population studied consisted of 2059 students. The instrument to collect the information was a questionnaire developed with structured questions; this instrument was given to a sample of 95 active students at level of the 5th semester in different careers, selected from a simple random sampling procedure. It was concluded that Universidad Cecilio Acosta has developed ways of attention to the students regarding the distance learning system with the purpose of expanding the market and to increase student enrollment, as well as gradually increase the market share. To these purposes, special attention is given to the willingness to take care of the students in this system of study, the design and development of learning mediators, modules for online attention, attention by telephone, and increase in quality control of the offered services, service capacity and cost reduction.*

**Key words:** student attention, price, advertising, distance learning.

- 1 Licenciada en Administración. Magíster en Gerencia de Empresas. Mención Mercadeo. Jefe de Unidad de Asesorías y Tutorías de la Dirección de Estudios a Distancia de la Universidad Cecilio Acosta. Dirección: Urb. El Soler, Lote 11, manzana 10, calle 206B, casa N° 47M-23. E-Mail: jeniferarrieta21@hotmail.com. Teléfono: 0414-632.68.15.
- 2 Investigadora. Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico (CONDES) y del Centro de Estudios de la Empresa de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. Docente Titular de la Universidad del Zulia. Economista. Magíster en Gerencia de Empresas, Mención Mercadeo. Doctora en Ciencias Económicas. E-mail: mariauseche@yahoo.es. Telefono:58-426-1231116.

## 1. Introducción

El sistema educativo ha asumido la modalidad de estudios a distancia en las últimas décadas en el ámbito internacional, como respuesta educativa a la necesidad de muchas personas, que por múltiples razones se van quedando fuera del sistema formal, además de las demandas sociales de información, conocimiento, competencia laboral y significados culturales, apoyados en la globalización y el avance tecnológico.

En Venezuela existen un conjunto de universidades tanto públicas como privadas que han desarrollado esta modalidad en educación (Cuadro N° 1).

Cuadro N° 1. >>>  
**Universidades venezolanas que han desarrollado la modalidad de estudios a distancia**

<b>Públicas:</b>	<b>Privadas:</b>
Escuela de Estudios Tácticos Navales	Universidad Rafael Bellosó Chacín (URBE)
Universidad Nacional Abierta (UNA)	Universidad Yacambú (UNY)
Universidad del Zulia (LUZ)	Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)
	Universidad Católica Cecilio Acosta (UNICA)

Fuente: S/A (2012).

Esta modalidad de estudios según Villalobos (2009), poco a poco ha logrado promover el aprendizaje autónomo, independiente y colaborativo, gracias al uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Ello ha traído consigo la ruptura de viejos esquemas y paradigmas relacionados con los procesos de enseñanza-aprendizaje y su análisis crítico. Es indudable también que el progreso de la educación a distancia ha estado íntimamente vinculado al hecho comunicacional y sus implicaciones en la contemporaneidad.

En el municipio Maracaibo-estado Zulia-Venezuela la experiencia de los institutos privados de educación superior que ofrecen el sistema de estudios a distancia, según Villalobos (2009), se ha concebido en construcción permanente y en la discusión de la práctica educativa de las instituciones del mundo, que han optado por la educación a distancia y que enfrentan la tarea evolutiva de las exigencias de la educación telemática, que se caracteriza por la integración de las telecomunicaciones con otros medios a través de la informática, por la distribución de los materiales instruccionales y las interacciones (teléfono, satélites, correos electrónicos o red de servicios digitales).

En el municipio Maracaibo-Venezuela, la experiencia de la UNICA según Villalobos (2009), ha tenido gran aceptación por parte de la población; sin embargo, ha estado íntimamente vinculada al hecho comunicacional, implementado a través de diversas y tímidas estrategias de marketing contemporáneas. A pesar de las diversas estrategias implementadas, no se ha obtenido mayor demanda en los últimos períodos académicos, evidenciándose disminución progresiva de la matrícula estudiantil, lo que repercute negativamente en la situación económica y financiera de la institución, así como en la estabilidad laboral de los trabajadores. Además la población estudiantil activa manifiesta que aunque se atiende en gran medida sus solicitudes y requerimientos como usuarios, aunque existen casos en los cuales, se sienten inconformes con las respuestas obtenidas, o con la demora de dichas respuestas, que en muchos casos, es recibida cuando han culminado los plazos para realizar los trámites respectivos.

Asimismo, la población estudiantil expone que en ocasiones de cambios, no han recibido notificaciones por ningún medio, en las planificaciones de períodos académicos y funcionamiento del sistema de estudio. Situaciones que generan inconformidad en la atención y quejas por la falta de comunicación con la comunidad estudiantil. Dicha inconformidad ha motivado a determinar las estrategias de marketing de servicios implementadas por la Universidad Cecilio Acosta en el sistema de estudios a distancia en pregrado en el municipio Maracaibo- Venezuela.

## 2. Metodología

La presente investigación se tipificó como un estudio de tipo descriptivo, dado que se busca “especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández y otros, 2006: 117).

El diseño de investigación fue transeccional, por recopilar datos en un momento único (año 2011), donde se presenta el estado de la variable. Así mismo, se considera de campo, ya que se realizó en el lugar donde se encuentra el objeto de estudio, lo cual permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador, pudiéndose manejar los datos con certeza. Dado que se recopilan desde su ejecución real, y directamente con la fuente primaria.

Para la recolección de los datos primarios se diseñó un cuestionario estructurado, aplicado a 95 estudiantes, seleccionados mediante el muestreo aleatorio simple, a partir del 5to semestre en adelante de las diferentes carreras, como: educación integral, comunicación social, educación, lengua y literatura y artes plásticas, ya que son quienes reciben el servicio y para quienes se diseñan las estrategias de marketing. Dicho muestreo se extrae de una población de 2.059 estudiantes de todas las carreras ofrecidas en el Sistema a Distancia en el Municipio Maracaibo-Venezuela. Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, con el objeto de agrupar e interpretar los resultados.

## 3. Mezcla del marketing de servicios en EaD.

Para Kotler y Armstrong (2001) la mezcla de marketing es el conjunto de herramientas y tácticas de marketing controlables y que se combinan para producir la respuesta deseada en el mercado meta; ahora bien, para Zeithaml y Bitner (2002), es necesario concebirla desde varias perspectivas y eso le da un carácter más amplio, por lo que hay que pensar de manera creativa, es decir, que la mezcla de marketing se amplíe hacia los servicios.

Por lo regular los servicios se producen y consumen de manera simultánea, de acuerdo a Zeithaml y Bitner (2002), con frecuencia los clientes se presentan en la empresa, interactúan directamente con el personal de ésta y, de hecho, forman parte del proceso de producción del servicio. Sin embargo, como los servicios son intangibles, a menudo los clientes buscan cualquier tipo de elemento tangible que les ayude a comprender la naturaleza de la experiencia de servicio.

Ante estos factores los profesionales del marketing de servicios consideran que el desarrollo del marketing mix orienta las estrategias de marketing de la organización hacia las oportunidades económicas atractivas, adaptar a sus recursos y su saber-hacer hacia el potencial de crecimiento y de rentabilidad detectado (Lambin, 2003).

Para el sector educativo, específicamente para el caso de la UNICA, abordar el mezcla de marketing de servicios es la fase inicial que genera el marco de referencia, para reaccionar rápidamente ante los inminentes cambios del entorno en el cual están inmersos, adaptándose a la realidad y satisfaciendo la demanda del sector.

Para la UNICA el perfil de los estudiantes del Sistema de EaD, y de la muestra de esta investigación, está conformado por estudiantes:

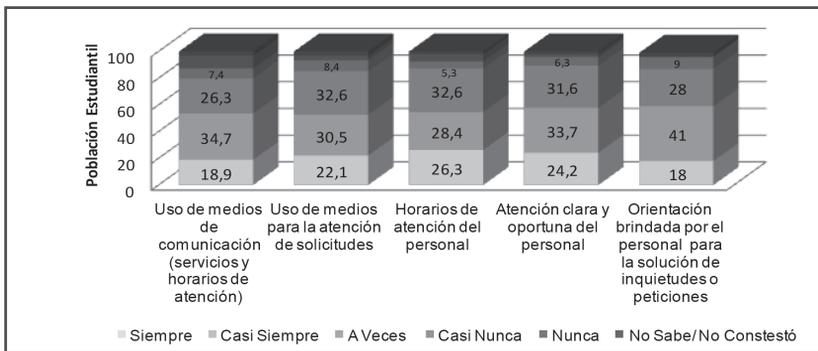
- Edad promedio entre los 30 y 34 años,
- Sexo femenino y masculino,
- Ocupación laboral Docentes,
- Jornadas de trabajo completas (8 horas),
- Promedio de ingresos de Bs.F. 1.000 a 1500 mensuales,
- Lugar de residencia: Municipio Maracaibo, aunque hay estudiantes que provienen de municipios foráneos donde es difícil el acceso a los medios de comunicación.

El 67% de la muestra respondió que seleccionaron la UNICA, ya que se ajusta a sus necesidades de acuerdo a sus jornadas de trabajo; además un 53% manifestó que estudian por satisfacción personal, y porque no tienen disponibilidad de acceso a estudios universitarios bajo la modalidad presencial.

El 49% de la población de estudiantes respondió que se conectan para realizar las actividades asignadas en la plataforma desde su hogar, y el 34% respondió que las realizan desde un cyber.

De igual forma, se obtuvo en un 35% de las respuestas de estudiantes, que casi siempre la institución utiliza los medios necesarios para comunicarles los servicios ofrecidos y horarios de atención. Asimismo, un 26% de la población indicó que solo aplica a veces, como se puede observar en el Gráfico N°1.

Gráfico N°1. >>>  
Servicio - atención al estudiante



Fuente: Elaboración propia (2012).

Por medio de la técnica de observación y conocimiento de los horarios, se puede afirmar que los días de semana los departamentos de atención al estudiante laboran solamente hasta las 5pm, reduciendo así la posibilidad de atención para aquella población que trabaja y no puede dirigirse en horarios de oficina a realizar algún trámite o solicitud. Asimismo, los días sábados, no se ofrece apertura de todos los departamentos de atención de los estudiantes. Debido a esto, en ocasiones la población se siente desatendida.

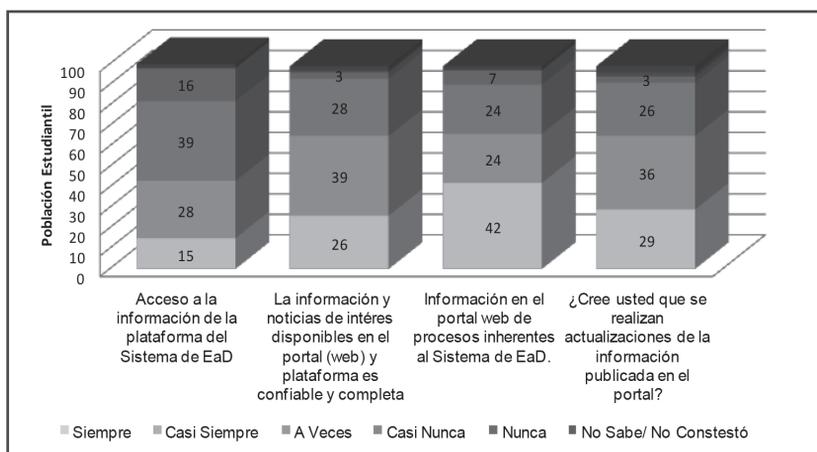
En referencia a la atención de forma clara y oportuna por parte del personal administrativo y docente, un 34% indicó que casi siempre reciben una atención clara y oportuna. Asimismo, un 41% afirmó que casi siempre recibe del personal administrativo y docente la orientación que necesita para la solución de inquietudes o peticiones.

Con respecto a la atención al estudiante, un 36% afirma que la UNICA siempre les brinda entrenamiento, información y herramientas necesarias para el manejo del sistema de EaD, indicando en un 47% estar de acuerdo que existe un equilibrio entre el entrenamiento recibido para el manejo del Sistema de Estudios a Distancia y la información y conocimientos requeridos. Pero manifestó, un 39%, que sólo a veces pueden acceder a la información de la plataforma del sistema de EaD en cualquier momento y lugar requerido para el cumplimiento de sus actividades académicas asignadas. Esto debido a que se pierde mucho la conexión con la plataforma, no se les informa de los tiempos de mantenimiento, ni como se ajustarán las fechas de las actividades por estos mantenimientos, entre otras causas.

Sin embargo, en el Gráfico N°2 se destaca que un 39% aseguró que la información y noticias de interés disponibles en el portal (web) y plataforma es confiable y completa, además de que un 42% indicó que siempre el portal web de la institución brinda la información que requiere sobre procesos inherentes al Sistema de EaD, como: Inscripciones, números de contacto, trámites y solicitudes, calendarios académicos, entre otros. Del mismo modo, señalaron de forma positiva que se realizan actualizaciones de la información publicada en el portal.

En relación a la afirmación de que los equipos tecnológicos destinados para el uso de estudiantes están en excelente estado y son de apariencia moderna, un 38% respondió estar de acuerdo. Del mismo modo, un 42% refirió que dichos equipos cuentan con los programas que requieren para el desarrollo de las actividades académicas asignadas.

Gráfico N° 2. >>>  
Servicio - Atención al Estudiante



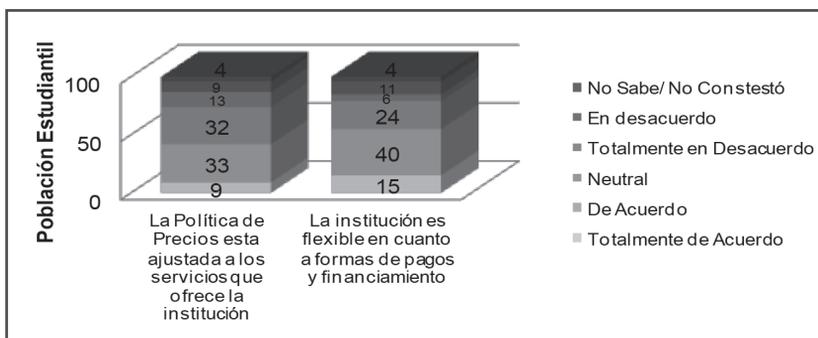
Fuente: Elaboración propia (2012).

Con respecto a la prestación de servicios, un 54% (siempre y casi siempre) señaló que algunos servicios son muy complejos y deben seguirse una serie de complicadas acciones para completar el proceso. Por lo que puede inferirse que algunos de los servicios prestados por la institución son burocráticos. Los numerosos pasos complicados que deben realizar los estudiantes, se deben en gran medida a la falta de automatización de los procesos de atención, lo que origina fallas y descontrol en la logística de atención para estudiantes, por lo que deben implementarse puntos focales de control de algunos trámites, para garantizar la eficiencia en los procesos administrativos, la aplicación y seguimiento de políticas institucionales y calidad de atención.

Con respecto a la flexibilidad en los trámites, un 37% señaló que sólo a veces la institución le ofrece flexibilidad en los trámites y procedimientos. Esto confirma lo referente a la burocracia existente en la institución.

Sobre el aspecto del precio, en comparación con otras instituciones universitarias, la población de estudiantes considera que el precio de la unidad crédito en promedio con otras instituciones educativas es accesible con un 39% de las respuestas. Asimismo, manifestaron con un 33% de las respuestas, que la política de precios está ajustada a los servicios que ofrece la institución (ver Gráfico N°3).

Gráfico N° 3. >>>  
**Precios**



Fuente: Elaboración propia (2012).

Permitiendo confirmar que los estudiantes acogen el valor a pagar a cambio de un conjunto de beneficios en esta modalidad educativa y es evidente, en el caso de la institución, que gran parte de la población está de acuerdo con la política de precios implementada, y se ajusta a los servicios ofrecidos.

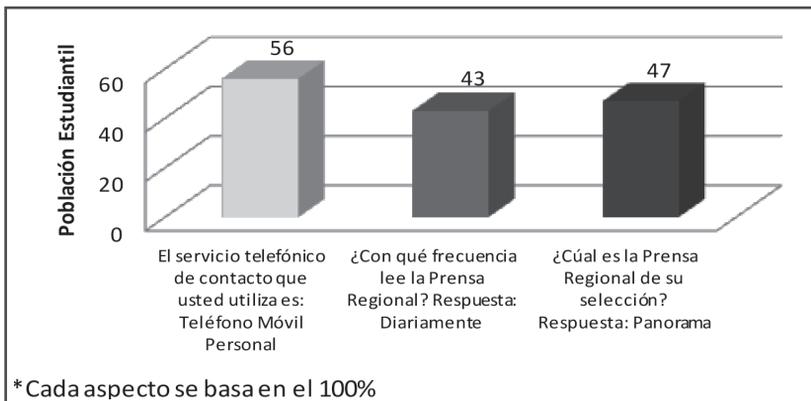
Ahora bien, en relación a la flexibilidad en las formas de pagos y financiamiento, un 40% indicó estar de acuerdo en que se ofrece este servicio. Además manifestaron, en un 48%, que la frecuencia de aumentos en las solicitudes, servicios y unidades crédito se realiza semestralmente, considerando semestres cada período académico. Destacándose, que aunque la población de estudiantes seleccionó como mayor opción que el precio de la unidad crédito en comparación con otras instituciones es medio, y contrastando el precio ofrecido por la Institución es el más económico respecto a otras instituciones privadas que ofrecen sistema de EaD en el municipio Maracaibo.

Resultados que corresponden con las posturas de Lambin (2003) y Cravens y Piercy (2007) para quienes los precios pueden desempeñar varias funciones en marketing; en este caso, se usa como una señal para el estudiante, ya que el precio bajo ofrece una forma rápida y directa de comunicarse con el mercado.

En referencia a la promoción y publicidad, dentro de la dimensión mezcla de marketing, la población estudiantil entre los medios de comunicación que más emplea, señaló en un 56%, que es el servicio telefónico móvil personal, para contactar de forma directa, haciendo uso de la mensajería de texto, para informarles de alguna noticia e información de interés para la comunidad estudiantil, garantizando con esto que la información sea oportuna (Ver Gráfico N°4).

Con respecto a la frecuencia de publicación en prensa regional de información referente a la institución, relacionada al sistema de EaD, muestran que aunque la institución solo publique información para cada período y evento académico, es probable que el 43% de la población recibirá la información publicada y serán portadores de la misma, ya que indicaron que leen prensa regional diariamente (Ver Gráfico N°4).

Gráfico N°4. >>>  
Medios de comunicación



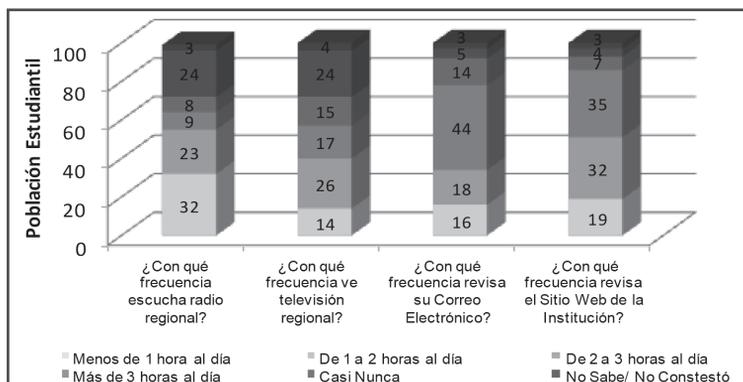
Fuente: Elaboración propia (2012).

Siendo la prensa regional de preferencia, para un 47% el diario *Panorama*, mientras que un 34% prefiere el diario *La Verdad*, lo que demuestra que es seguro que un 34% se informará de las publicaciones en prensa de la institución, ya que se realizan únicamente en el Diario *La Verdad*. En relación a los medios de comunicación empleados, la frecuencia en el uso de la radio regional por parte de la población de estudiantes fue de 54%, entre las opciones menos de 1 hora al día y de 1 a 2 horas al día; y un 24% indicó que casi nunca escucha radio regional.

Por lo expuesto, puede indicarse que la radio regional no es un medio que lleva la información a la población estudiantil de interés, ya que es probable que un 78% no reciba la publicidad de la institución. Aunque vale destacar, que si la publicidad en radio se realiza a través de contactos de la institución y no generan costo alguno, no está de más seguir utilizándola.

En referencia a la frecuencia con que la población de estudiantes busca información mediante la televisión regional, se obtuvo como resultado que un 32% ve entre 2 a 3 horas al día y más de 3 horas al día, destacándose que es probable que la población se informe por este medio publicitario y sea transmisor de la información que reciba al resto de sus compañeros de clases. (Ver Gráfico No.5).

Gráfico N°5. >>>  
**Frecuencia de publicación en medios de comunicación**



Fuente: Elaboración propia (2012).

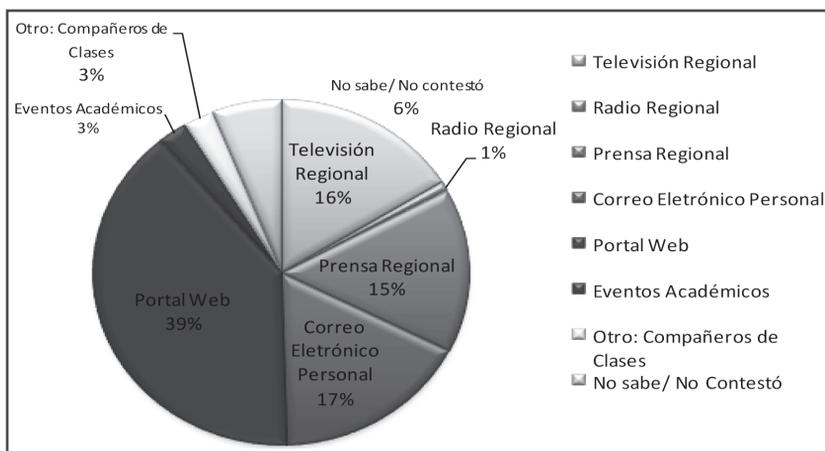
Un 44% de la población de estudiantes respondió que revisa diariamente su correo electrónico, asimismo un 34% indicó que los revisa 2 ó 3 veces por semana, lo que demuestra que un 78% de la población estudiantil puede ser contactada por esta vía, lo que garantiza que la información de interés que se le envíe la recibirán de forma inmediata y directa. Cabe destacar, que la información recibida, puede ser transmitida por la misma población de estudiantes a personas interesadas, ampliando así el margen de población que estará informada y en conocimiento de la universidad.

Con respecto a la frecuencia de revisión del portal web de la institución por parte de la población estudiantil, puede señalarse que un 35% revisa diariamente la información allí publicada, mientras que un 51% revisa el portal web con frecuencia de 2 ó 3 veces por semana, lo que indica que un 86% de la población estudiantil se informará de lo publicado con relativa rapidez. Lo que permite asegurar que el portal Web, es el principal medio de promoción y publicidad.

De igual forma, en un 37% manifestó de forma positiva que la UNICA distribuye volantes y folletos con información sobre los procesos inherentes al sistema de EaD, lo que demuestra que dicha estrategia llega a un gran porcentaje de la población que requiere alguna información, por lo que se sentirán orientados y atendidos, sin necesidad de que un recurso humano transmita la información.

De acuerdo a las respuestas anteriores relacionadas con los medios de publicidad utilizados por la UNICA, se le pidió a la población estudiantil identificara a través de los medios por los que se había enterado de alguna noticia de interés sobre la institución y al respecto se obtuvieron los resultados que se muestran en el Gráfico N° 6.

Gráfico N° 6. >>>  
**Medios de comunicación para enterarse de información institucional**



Fuente: Elaboración propia (2012).

Dichos resultados dejan en evidencia, que los medios de comunicación con mayor impacto sobre la población estudiantil son por porcentaje de selección: Portal web, Correo Electrónico, Televisión y Prensa Regional, lo que es de provecho para la UNICA, ya que focaliza y concentra en esos medios sus esfuerzos comunicacionales. Con la implementación de estas estrategias de marketing de servicios, la organización apertura la posibilidad de acceso a las diversas oportunidades educacionales a los estudiantes y al público en general, pero a la vez los direcciona a actualizar de forma permanente aspectos, como:

- Los estilos de enseñanza, tomando en consideración las necesidades y expectativas de una audiencia múltiple y diversa.
- Funcionar efectivamente como facilitador y como proveedor de contenidos.

Fortalecer el rol de asesorías al profesor o instructor principal, proporcionando apoyo a los estudiantes.

Mantener un efectivo funcionamiento de los innumerables de-

talles técnicos y de comunicación requeridos que implica un proceso de educación a distancia, atendiendo aspectos como: registro de los estudiantes, duplicación y distribución de los materiales, envío de los libros de texto, control y distribución de la correspondencia entre alumnos y maestros, calendarización de los cursos, control de las calificaciones, seguimiento del desarrollo de los cursos. En la parte técnica de la tecnología educativa, cuidar la operativización de las redes de comunicación, así como instalación o desarrollo del software, asistencia técnica de las dudas de los alumnos o de la corrección de las fallas y problemas de comunicación, o de funcionamiento, entre otros.

La atención de esos aspectos técnicos tienen una sola directriz: facilitarle al estudiante el proceso de aprendizaje y se comprenda que él es sujeto activo y el eje de su formación, y de forma complementaria todas las estrategias de mercadeo que se desarrollen impulsan la democratización del acceso a la formación, acabando con barreras tanto geográficas como sociales e impulsando la autonomía de aprendizaje que posibilita con independencia de lugar, tiempo y ritmo de aprendizaje.

#### 4. Conclusiones

La UNICA utiliza el marketing mix de servicios para atender a la población estudiantil e informar los servicios ofrecidos y los horarios de atención referentes al sistema de estudios a distancia; con relación al precio, se obtuvo que la unidad crédito se considera media alta en comparación a otras instituciones, además de que experimentan aumentos para cada período académico; también se destacó que la política de precios de la institución está ajustada a los servicios que se ofrecen, además de existe flexibilidad en cuanto a formas de pagos y financiamiento para la población estudiantil.

En referencia a la promoción, el portal web de la institución, es el medio más utilizado por los estudiantes, destacándose de forma positiva que se ofrece información de interés y se actualiza frecuentemente.

Se evidencia un equilibrio entre el entrenamiento recibido y los conocimientos necesarios para el manejo de dicho sistema, aunque debe considerarse, que se presentan problemas continuos para el acceso a las actividades, ya que en muchas oportunidades, se pierde la conexión, apreciación que es de vital importancia para que se tomen medidas en el asunto, ya que este es el medio de interacción entre el tutor y el estudiante, además de ser la vía de las asignaciones y consignaciones de las actividades académicas.

En tal sentido, es necesario el desarrollo de nuevas formas de atención del sistema de estudios a distancia para aumentar progresivamente la cuota de mercado atendida como: reducción de tutorías presenciales a través de la oferta de materias completamente virtuales, el sistema de estudio conocido como régimen especial, a través del cual, el estudiante sólo realiza dos tutorías presenciales y el resto de las actividades es totalmente virtual; también se ofrece la flexibilización curricular que permite que los estudiantes a pesar de encontrarse en un sistema de estudio, puedan ver materias ofertadas en otro sistema de estudio o modalidad, en otra tutoría o localidad, además del servicio de laboratorios con equipos tecnológicos de apariencia moderna, en excelente estado y en horarios accesibles, para aquella población que no tiene disponibilidad de equipos para cumplir con las asignaciones.

Asimismo, se señala el diseño de mediadores de aprendizajes, en los cuales se estructura el contenido de tal manera que esté organizado, interrelacionado y con sentido, proporcionando al estudiante autonomía en la construcción de saberes y en la adquisición de competencias.

Claro está, que desde la visión del marketing para este tipo de instituciones siempre existen oportunidades que explotar, como: incrementar la audiencia de estudiantes, involucrar la participación de expertos de otras áreas que se localicen en cualquier parte y que de otra manera no estarían accesibles para los estudiantes; reunir estudiantes de diferentes ambientes culturales, económicos, sociales y con variadas experiencias laborales y de conocimientos; ampliar la accesibilidad física y tecnológica en áreas apartadas, entre otros.

## 5. Bibliografía >>

- Cravens D. y Piercy N. (2007). *Marketing Estratégico*. Octava edición. España: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. México: Editorial McGraw Hill.
- Kotler P. y Armstrong G. (2001). *Marketing*. Octava Edición. México: Editorial Pearson Educación.
- Lambin, Jean - Jacques (2003). *Marketing Estratégico*. Tercera Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Mc Carthy P. y Perreault (2001). *Marketing un enfoque global*. Decimo tercera edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- S/A. (2012). *Universidades a Distancia en Venezuela*. Recuperado: 14 de abril de 2012, de [http://www.altillo.com/universidades/universidades\\_veneol.asp](http://www.altillo.com/universidades/universidades_veneol.asp).
- Villalobos, Nelly (2009). *La experiencia de estudios a distancia en la UNICA*. *Revista de Artes y Humanidades*. Universidad Católica Cecilio Acosta. Año 9. Enero – Abril (2008). N° 21.
- Walker B. y Mullins L. (2005). *Marketing Estratégico*. Enfoque de toma de decisiones. Cuarta edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Zeithaml V. Y Bitner M.(2002). *Marketing de Servicios*. Segunda Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

# Herramientas de comunicación interna en la Universidad de Los Andes, Trujillo

Cardozo Vale, Silvana<sup>1</sup>  
Vásquez, Mirian<sup>2</sup>

Recibido: 05/06/2013  
Revisado: 27/01/2014  
Aceptado: 15/07/2014

## Resumen >>

El propósito fundamental de este trabajo es conocer el uso de las herramientas de comunicación interna en la Universidad de Los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, Trujillo. Para tal efecto, se diseñó una investigación de campo no experimental, en la cual se recolectaron datos primarios de la realidad sin manipular o controlar variable alguna. El objeto de estudio está representado por la comunidad universitaria de la ULA NURR. Los resultados obtenidos muestran que los miembros de la comunidad universitaria no siempre utilizan las herramientas de comunicación interna para dar a conocer las diversas informaciones necesarias relacionadas con el desarrollo de las actividades académicas, administrativas, de extensión e investigación, es decir, no se valen de los medios, mensajes ni de la reputación alcanzada para tales fines.

**Palabras clave:** Comunicación interna, mensaje, reputación.

## Abstract >>

### TOOLS OF INTERNAL COMMUNICATION AT THE UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, TRUJILLO

*The main purpose of this research is to know the use of tools of internal communication in the Universidad de los Andes, Trujillo. For this purpose, a non-experimental field research was designed, in which primary data of the reality was collected, without manipulating or controlling any variable. The community of the ULA-NURR represents the object of study. The results show that the members of the university community not always use the internal community tools to inform the various necessary information related to the development of the academic, administrative, extension, and research activities. That means that media, messages, although their reputation for such purposes, are seldom used.*

**Key words:** Internal communication, message, reputation.

1 Magister en Gerencia de Empresas, mención Mercadeo. Profesora titular de la Universidad de Los Andes, Núcleo Rafael Rangel (ULA NURR). Investigadora activa. Correo electrónico: silvacard@ula.ve

2 Especialista en Gerencia, Mención Mercadeo. Magister en Administración, mención Gerencia. Correo: miriamjvd@gmail.com

## 1. Introducción

El Consejo Universitario de la Universidad de Los Andes (ULA), en el año 2002, aprobó su política comunicacional estructurada en un modelo basado en la identidad, la imagen, la estrategia y la comunicación institucional con el objetivo de reforzar la identidad, posicionar la imagen y fortalecer la estrategia institucional entre sus públicos externo e interno mediante acciones de comunicación que realcen la misión, la visión, los valores, los objetivos y la cultura de la institución universitaria, así como difundir las actividades de docencia, investigación, extensión y gestión que allí se realizan.

Sin embargo, los actores clave del contexto académico (comunidad universitaria) asumen diferentes posturas, abordajes, interpretaciones, valores y visiones sobre la proyección del quehacer universitario y su gestión regida por símbolos, signos, códigos lingüísticos diversos, dificultando las relaciones de la institución con su entorno. Esta situación, se evidencia en el Núcleo Universitario Rafael Rangel (NURR) de la Universidad de Los Andes, en donde, según Cardozo (2002), la comunicación del NURR con los distintos actores se produce en casi todos los casos por esfuerzos aislados de algunos miembros de la comunidad universitaria, y no como parte de una política comunicacional fundamentada en la realidad institucional y de su entorno; generándose en algunos casos mensajes contradictorios que afectan la imagen institucional.

Se observa además, que la comunidad universitaria del NURR-ULA desconoce la política comunicacional de la ULA por falta de difusión y aplicación. Son pocas las personas que poseen la información de la política comunicacional y el manual de identidad de la ULA; por lo tanto, no se aplican estas políticas comunicacionales y en diversas oportunidades se utilizan distintos logotipos y eslóganes de la institución, así mismo, se pierde de vista la utilización del tipo de letras y colores que se deben utilizar institucionalmente.

Aunado a esto, el crecimiento del NURR ha generado una compleja red de procesos comunicacionales que buscan responder a propósitos diversos. Dichos procesos se proponen registrar el flujo

interno y externo de mensajes que resulta tanto de las funciones básicas que cumple la institución (docencia, investigación y extensión) como de lo referente a su funcionamiento administrativo. Intentan, además, cubrir necesidades de información en su entorno, contorno y dintorno, indispensables para la institución, puesto que no puede pasarse por alto que la comunicación es la base en la que se apoya el funcionamiento de las organizaciones.

Esta situación generó la necesidad de realizar una investigación que permitiera darle respuesta a la siguiente inquietud: ¿Cuáles son las herramientas para la comunicación interna en la ULA NURR?; por lo que la investigación buscó conocer dichas herramientas.

## **2. Marco conceptual**

### **2.1 La comunicación**

Para Robins y Coulter (2005), comunicación es la transferencia y comprensión de significados: si no se han transmitido información o ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo. Para que la comunicación sea exitosa, el significado se debe impartir y entender. La comunicación perfecta, si es que existe, se establecerá cuando el receptor perciba un pensamiento o idea transmitido exactamente como lo previó el transmisor.

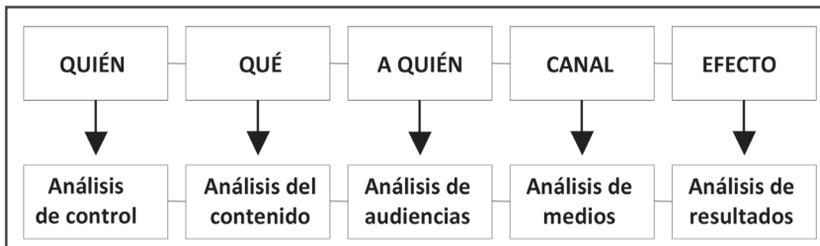
Desde el punto de vista de Pizzolante y Roldán (2006), la comunicación es acción y lo que no se comunica, simplemente, no existe. De allí la importancia de que los procesos de comunicación sean estratégicos, es decir, orientados nítidamente a objetivos previamente definidos y profundizando en el conocimiento de la naturaleza humana del proceso para desarrollar, a partir de las capacidades empresariales, las necesarias habilidades que son exigidas para transmitir los diversos mensajes generando el eco personal que conecte a la institución con la audiencia, siendo la comunicación la interacción simbólica de al menos dos participantes que comparten un código en común y responden en función del estímulo del otro.

En el ámbito institucional, las organizaciones se comunican hacia su interior y con su entorno. La calidad de esa interacción simbólica es un bien intangible, pero para que dicha calidad sea óptima, la institución no puede darse el lujo de dejar al azar los mensajes que envía hacia sus distintos públicos.

Comunicar es una estrategia para motivar, persuadir, convencer, comprometer intereses, facilitar procesos, armonizar puntos de vista. Desde el momento en que realmente se quiere comunicar, se debe ejercer la comunicación con la condición de aprender, es un proceso de mejora continua que nunca concluye. No puede haber comunicación si no se desarrolla la capacidad de escuchar, de colocarse en el lugar de otros, de comprender los contextos, las intenciones, las realidades de aquellos que intentan enviar sus mensajes.

Así mismo, Reinares y Calvo (1999), establecen que la comunicación consiste en transmitir una determinada información de unas personas o entidades a otras. La comunicación no es únicamente pronunciar unas palabras y esperar que ocurra lo mejor; es un proceso donde tan importante es decir algo como saber escuchar lo que se dice, en la Figura N° 1 pueden observarse los elementos de este proceso.

Figura N° 1. >>>  
**La comunicación. Cómo saber qué decir,  
a quién y en qué momento**



Fuente: Reinares y Calvo (1999).

La respuesta a la pregunta *¿quién?* da lugar al análisis de los objetivos y de las estrategias de comunicación por parte del emisor de los mensajes. El *¿qué?* se identifica con el análisis de las formas y contenidos de los mensajes a transmitir. Cuando se pregunta *¿a quién?*, se hace referencia a los receptores de los mensajes. *¿Por qué canal?* supone conocer los medios de comunicación que se van a utilizar para transmitir esos mensajes y, finalmente, *¿qué efecto?* significa evaluar el resultado de la comunicación.

## **2.2 Comunicación estratégica**

Según Scheisohn (2009), la comunicación estratégica es uno de los temas más interesantes en el escenario laboral, sin duda alguna representa la clave para la obtención de metas y proyectos trazados al comienzo de su carrera y lo más importante: en su vida. La estrategia es una forma de coordinar integralmente los recursos existentes con las tendencias ambientales para lograr una posición de ventaja sobre el contrario, si se une este concepto con el de comunicación, se obtiene algo muy interesante y de provecho, a lo que se denomina: "La comunicación estratégica". La cual es definida por Pérez (2001) como la coordinación de todos los recursos comunicacionales externos e internos de la institución para diferenciarse de la competencia y lograr un lugar en la mente de su público objetivo. La comunicación estratégica se postula como una disciplina específicamente concebida para posibilitar un abordaje óptimo y competitivo de la problemática comunicacional corporativa. Es la disciplina desde la cual se articularán inteligentemente todas las comunicaciones tácticas. La comunicación estratégica permite gestionar el proceso comunicativo mediante la búsqueda de una coherencia significativa, por lo que es necesario lograr esta coherencia entre

- Lo que se pretende comunicar y lo que se comunica,
- Lo que se comunica implícita y explícitamente,
- Los propósitos y los medios para alcanzarlos y,
- Lo que se declara y lo que se actúa.

Con el propósito de

1. Obligar a una reflexión y a un análisis periódico sobre la relación de una institución o de una marca con sus públicos: básicamente se trata de establecer si las relaciones de una institución con su entorno son las más adecuadas, y, en concreto, son el componente simbólico de esa relación, es el que más se adecua para la misión y los fines que dicha institución pretende alcanzar.
2. Definir una línea directriz de la comunicación: que precise qué sistemas conviene utilizar y qué peso relativo ha de tener cada uno en razón de los objetivos asignados, los públicos objetivo, las rentabilidades comparadas y las posibles sinergias.
3. Dar coherencia a la pluralidad de comunicaciones de una institución: La comunicación estratégica se convierte así en el marco unitario de referencia al que se remiten todos los actores de la institución, encauzando el hecho en una misma lectura de los problemas y oportunidades; poniendo en común unos mismo valores y un lenguaje compartido, y, sobre todo, dando coherencia a la pluralidad de voluntades y a la tremenda complejidad de las actuaciones que pueden darse en una institución.

Al respecto Pizzolante y Roldán (2006), describen la comunicación estratégica a través de la geometría corporativa: El entorno, contorno y dintorno, las cuales a su vez tienen sus bases en la comunicación interna y externa de cualquier institución.

Entorno se refiere al conjunto de elementos que circunda o rodea a la empresa, y es hacia donde se proyecta la Imagen corporativa. Son los aspectos sistemáticos que están fuera de la organización. Cada institución es única, y se encuentra en un lugar determinado, el cual es merecido por sus logros con respecto a los planes institucionales y los objetivos definidos por la institución. El analista del entorno encuentra las amenazas y oportunidades de la institución frente a la opinión pública que le rodea, y cada una de las audiencias específicas que condicionan la factibilidad de cumplir con su plan de negocio o vida. Por eso en una institución el entorno es su mercado o mundo externo, sus clientes, el campo de acción.

El contorno en una institución es su fachada exterior, los rasgos tangibles o no de la personalidad empresarial o todo lo que comunica la empresa regida por su identidad; es decir, los aspectos institucionales de intermediación con la organización. El contorno representa la voz y comportamiento de la cultura organizacional en la institución, ¿qué hace?, ¿cómo lo hace?, ¿cómo son?, ¿son buenos?, ¿son grandes?, ¿la institución tendrá un alto nivel?, son todas las percepciones comunes que el entorno de la institución hace de ella, esta percepción, se puede denominar como fama corporativa que se obtiene a través de la cultura, raíz y costumbre institucional, en donde navegan las normativas y leyes que componen la misma, obteniendo una clara opinión de funcionalidad tanto de su entorno como de sus propios empleados.

Así pues, el contorno proporciona y genera la posición o comportamiento hacia una persona, el trato que se da hacia ella, la opinión y confianza que produce la misma, estas percepciones dan una determinada Imagen e identidad, la cual es la etiqueta individual que se lleva en cada uno de los observantes, y que, en la mayoría de los casos, una vez etiquetada es difícil de retirar.

El dintorno es todo aquello que encierra la institución y que muchas veces no puede verse. Es decir, las informaciones o rasgos que no son tangibles, ya que están relacionadas con su filosofía de vida corporativa: valores, normas, principios, su registro histórico, entre otros aspectos que conforman la cultura corporativa. El inconsciente colectivo que se manifiesta explícitamente en la institución mediante un conjunto de comportamientos. Cuando se requiere dar coherencia a la gerencia estratégica de una buena imagen, es fundamental actuar sobre la cultura de la institución, es allí donde están las raíces de las actitudes, conductas y actuaciones.

En efecto, en una institución el dintorno es el origen del contorno, es la parte invisible dentro de la institución que compone valores, normas, conducta, aptitud, acciones, pensamientos que enmarcan la cultura y reflejan a través del contorno lo que se conoce como cultura organizacional de la institución. El dintorno los clasifica y posiciona en el tiempo, y el conocimiento, motivación, ética, responsabilidad y transparencia entran en juego para el cuidado y salud del dintorno.

En definitiva, estas tres (3) dimensiones se complementan desde la última a la primera, la carencia de una de ellas romperá con un esquema armónico esencial para la expresión del profesionalismo, imagen y efectividad. Esta geometría es la base para la obtención de una sana y efectiva comunicación estratégica”, afirman Pizzolante y Roldán (2006).

### 2.3 Comunicación interna

El capital humano es la riqueza de mayor importancia en la organización, porque es el que entiende y aplica la tecnología, maneja los equipos y sobre el que se puede estructurar la solidez de la misma, en consecuencia habrá que dotarlo de las fortalezas necesarias, pues según Kotler (2006), las organizaciones pueden obtener una importante ventaja competitiva si tienen empleados capacitados. Esas fortalezas se pueden resumir en los siguientes aspectos: sensación de pertenencia a un equipo organizacional coherente y exitoso; sensación de satisfacción personal y de posibilidades futuras; sensación de conocer sus labores y tener acceso a información y capacitación.

Es por ello que el personal tiene que saber qué debe hacer, para qué lo hace y para quién lo hace, y eso sólo se puede lograr a través del proceso de comunicación interna, el cual, según Fuentes (2011), es el que se encarga de dar a conocer los pormenores de la organización bajo la premisa de que trabajadores mejor informados generan mayor compromiso y alineación con el negocio.

Al respecto Pizzolante y Roldán (2006) plantean que sólo a medida que el personal maneje con soltura toda la información requerida, la organización será más coherente y sólida, con posibilidades de éxito; para esto deben disponer de herramientas de comunicación interna tales como: manual organizacional, cartelera, publicación institucional (revistas, periódico, folleto interno, en papel o digital) videos, circulares, reuniones, correo electrónico, buzón de sugerencias, afiches, boletines, video conferencia, intranet, eventos, entre otros.

Herramientas que deben corresponderse con el objetivo fundamental de la comunicación interna, que según Muñiz (2010) es el de

cuidar el cliente interno, es decir, el capital humano de la organización, a fin de dar respuestas satisfactorias a los clientes externos, por lo que constituye una herramienta clave para alcanzar los objetivos estratégicos. Además, ayudan a crear cultura de empresa, contribuyen a evitar el rumor, propiciando un clima de confianza y motivación, y haciendo que la empresa sea más competitiva y rentable; mediante, según Kreps (1990) citado por Morales (2001), un modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización.

#### **2.4 Los mensajes**

El mensaje es una de las principales herramientas de comunicación, según Alarico (2008), constantemente los seres humanos reciben infinidad de mensajes de distintos medios, pero no todos llegan a fijarse en sus mentes, depende según Kotler (2006) de los procesos perceptuales que los caracteriza, por lo que el emisor debe intentar traspasar la barrera perceptual.

En relación con este tema, Scheisohn (2009) clasifica los tipos de mensajes en mensajes intencionales, no intencionales, explícitos, implícitos, residuales y exteriores. Los mensajes intencionales son todos aquellos mensajes que siguen un proceso de codificación técnicamente asistido con el propósito de generar un determinado efecto en los públicos. Así mismo, expresa que con este tipo de mensajes la institución posee cierto dominio de la situación comunicacional, ya que los mensajes pasan por un proceso de codificación y control. Este tipo de mensajes, generalmente lo constituyen: los avisos publicitarios, folletos, carpetas informativos para el periodismo y documentos corporativos, entre otros.

Los mensajes no intencionales, son aquellos que la institución genera sin habérselo propuesto. Cuando la institución se da cuenta de ello a tiempo, es posible tomar las medidas correctoras que correspondan, pero en muchos casos la institución no se entera, razón por la cual la institución pierde cierta gobernabilidad de la situación comunicacional, puesto que no está sometida a procesos de codificación o control.

Tanto los mensajes intencionales, como los no intencionales pueden subclasificarse en mensajes explícitos e implícitos. Los mensajes explícitos guardan una fuerte relación con la información, lo analítico y el conocimiento. Constituyen ejemplos de este tipo de mensajes: comunicados de prensa, manual de procedimientos, balance, entre otros. Los mensajes implícitos se relacionan con lo subjetivo, la significación y la emoción. Cuando se habla de mensajes residuales se puede decir que son aquellos mensajes que se recibieron en un pasado, influyen en los mensajes que se reciben en el presente. Por ejemplo, cuando una institución colabora con las necesidades de determinada situación que se haya presentado, las personas recuerdan la institución con agrado; pero si por el contrario, la institución vendió productos dañados y algunas personas se intoxicaron, entonces el recuerdo es negativo y actúa en modo de ruido.

Con respecto a los mensajes exteriores, Scheisohn (2009), asevera que el mensaje exterior es aquel que procede de otras áreas externas distintas a aquellas con las que la institución interactúa. Se trata de sucesos, tales como opiniones, informaciones, eventos, rumores y otros estímulos de diversa naturaleza que no pertenecen al ámbito específico de la institución ni a ningún otro ámbito relacionado con ésta, pero que ejercen una fuerte influencia sobre los públicos debido a que la gente desvía su atención hacia estos mensajes.

Visto esto, se puede acotar que se debe tener sumo cuidado con los diversos mensajes que giran dentro y fuera de las instituciones, motivado a que gracias a ellos se les puede catalogar a las instituciones como exitosas o pueden llegar a debilitarse tanto, que pueden perder su reputación hasta el grado de dejar de existir.

## 2.5 Reputación

Una de las funciones de la comunicación interna es la creación y consolidación de la reputación corporativa, definida esta por *Costa (2007) como el conjunto de percepciones que tienen sobre la empresa los diversos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos*, es evidente entonces que para alcanzar una reputación exitosa la gestión de comunicación interna es clave.

Para ello, la organización debe comunicarse primero con sus principales colaboradores, su recurso humano, antes de que el mundo exterior confunda e influya negativamente en sus conductas. La comunicación solidifica, fortalece, infunde confianza, en efecto, la comunicación tanto con el mundo exterior como con el interior de la organización es clave para construir una clara y sostenible percepción de quién es, qué hace y qué no hace como ciudadano corporativo, dibujando un sistema flexible y dinámico que interactúa con el entorno y se alimenta de él.

Un excelente programa de reputación, bien planificado, puede reducir las amenazas y convertir las debilidades corporativas en fortalezas. Las instituciones no valen por lo que ellas dicen que valen, sino por lo que opina el público externo, y son muchas las percepciones que condicionan ese valor que está en la mente de sus públicos. En este orden de ideas, se puede acotar, que cada institución tiene claramente definidos sus públicos, razón por la cual se deben desarrollar mensajes y medios específicos para llegar a ellos con la nitidez de una buena estrategia. Es evidente entonces, que la reputación es un sólido y confiable escudo para afrontar las crisis y fomentar relaciones proactivas con públicos clave.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, Pizzolante (2006) afirma que existen algunas herramientas básicas (investigación, análisis, planificación del posicionamiento y sus mensajes, recomendaciones estratégicas, control, seguimiento y un plan) para gerenciar la reputación, la cual es ganada a través del ejercicio sincero y honesto de la responsabilidad social, más allá de ser un logro del presidente de la institución, es construida y sostenida por todos sus miembros, y sus comportamientos voluntarios o no, formales o informales, dentro y fuera de la vida institucional.

Según Scheishon (2009), la reputación de cualquier institución dependerá siempre y, ante todo, de su esencia, de la calidad de su actuación y de los productos o servicios que proporciona y no sólo de su publicidad u otras noticias que aparecen en los medios. Se comunica siempre y se comunica con todo aquello que se hace o se deja de hacer. La admiración y el respeto nacen y crecen sobre aquello

que realmente se es, no sólo de aquello que se desearía ser y mucho menos aparentar.

Hechas las consideraciones anteriores se afirma que el mayor peligro para la reputación de una institución proviene de una información falsa, calumniosa o incompleta. No es cierto que cada uno posea la reputación que se merece, esto es, quizá, lo mejor que uno puede esperar. Existirán acontecimientos que podrán dañar potencialmente la reputación de la institución. El grado de peligro depende, en gran medida, de la percepción pública de dichos acontecimientos más que de los acontecimientos en sí. Esto es válido tanto para las percepciones de un comité gubernamental que considere una nueva ley como para el público en general.

El fracaso en el reconocimiento del hecho fundamental de que la reputación depende de la percepción ha significado que muchos problemas evitables representen una crisis importante para algunas instituciones. La función de la gestión del riesgo de la reputación consiste en salvaguardar la fama que tantos años y esfuerzos ha costado conseguir, y que es tan susceptible de daños o de destrucción.

La reputación es muy valiosa para las instituciones y tener una buena reputación significa ser parte de un grupo de instituciones que cuidan su imagen y, por ende, están inmersas dentro de un sistema de comunicación estratégica que les aporta las herramientas necesarias para tener el éxito y credibilidad necesaria para sobrevivir entre tanta incertidumbre.

### **3. Metodología**

La investigación descriptiva que permitió conocer el uso de las herramientas de comunicación interna en la Universidad de Los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, Trujillo, se fundamentó en los siguientes aspectos metodológicos:

#### **3.1. Diseño de investigación**

La estrategia que se adoptó en esta investigación para responder a la pregunta planteada consistió básicamente en la recolección de

datos directamente tomados de la realidad donde ocurren los hechos, en un solo momento sin manipular o controlar la variable objeto de estudio, es decir, que el diseño corresponde al de una investigación no experimental de sección transversal.

### **3.2. Población**

La población estuvo conformada por la comunidad universitaria de la ULA NURR integrada por 6231 elementos distribuidos entre estudiantes, personal administrativo, técnico y obrero (ATO) y profesores, los cuales fueron seleccionados a través de un procedimiento probabilístico estratificado, siendo el tamaño de la muestra igual a 117 unidades muestrales.

### **3.3. Instrumento de recolección de datos**

Para la recolección de datos primarios se diseñó un cuestionario estructurado compuesto por preguntas cerradas con alternativas fijas de respuesta, mutuamente excluyentes y colectivamente exhaustivas, las cuales fueron leídas cada vez conforme a la redacción preestablecida. Este instrumento fue validado a través de la técnica de revisión de expertos, tres en total, para comprobar que los ítems cumplieran con la característica de consistencia y congruencia en relación con el objetivo.

Para la determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el método denominado coeficiente Alpha de Cronbach, el cual arrojó como resultado 0.9028, por tanto el instrumento aplicado se consideró altamente confiable.

### **3.4. Procesamiento de los datos**

La información recolectada fue tratada estadísticamente utilizando estadística descriptiva, representando los datos en forma de frecuencia absoluta y relativa en tablas y gráficas, previa clasificación, sobre la base de las dimensiones que definen la variable objeto de estudio, a saber, herramientas de comunicación interna. Cada tabla y/o gráfico fue acompañado de un comentario fundamentado en el marco conceptual.

## 5. Resultados

En función de la definición operacional de la variable comunicación interna, se presentan los siguientes resultados:

### 5.1 Herramientas de comunicación interna

En la Tabla N° 1 pueden observarse cómo el 88% de la población objeto de estudio indicó que la ULA NURR utiliza herramientas de comunicación interna para dar a conocer información institucional, siendo las más utilizadas las circulares y el correo electrónico para el 21,38% y el 20,38% de la población respectivamente. Otras herramientas utilizadas son los afiches (11,65%), reuniones (15,53%), manual organizacional (0,97%), cartelera (15,53%) y finalmente la intranet (14,56%). El resto de la población (22%) indicó que la institución no utiliza este tipo de herramientas.

Tabla N° 1. >>>  
**Herramientas de comunicación  
interna utilizados en la ULA NURR**

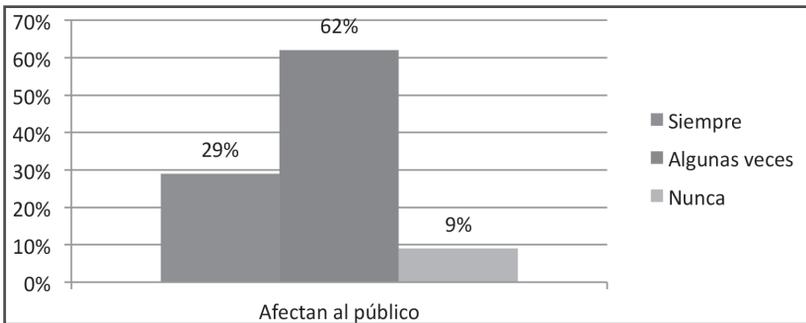
Herramientas de comunicación interna	FI	%
SI	103	88
NO	14	12
TOTAL	117	100
Afiches	12	11,65
Boletines	0	0
Buzón de sugerencias	0	0
Circulares	22	21,38
Publicación institucional (revistas, folletos)	0	0
Reuniones	16	15,53
Correo electrónico	21	20,38
Manual organizacional	1	0,97
Cartelera	16	15,53
Video conferencia	0	0
Intranet	15	14,56
Eventos	0	0
Otros	0	0

Fuente: Vásquez (2013).

## 5.2 Los mensajes

El gráfico N° 1 muestra cómo para una porción considerable de los encuestados (62%), los mensajes emitidos por la ULA NURR algunas veces afectan y repercuten en el accionar de los públicos, el 29% opina que siempre los mensajes emitidos afectan a los públicos y el 9% dice que nunca. Por lo que la emisión de mensajes hacia la comunidad universitaria debe obedecer a un proceso de planificación que involucre los diferentes medios de comunicación basado en una estrategia comunicacional cuya meta debe ser la creación de una identidad institucional.

Gráfico N° 1. >>>  
**Mensajes Emitidos**



Fuente: Vásquez (2013).

## 5.3 Reputación

La tabla N° 2 evidencia la percepción que sobre la Institución tiene la comunidad universitaria en términos de calidad académica ofertada y responsabilidad ante la comunidad, elementos que afectan la reputación de la ULA NURR, y que deben ser consolidados, en parte, por la comunicación interna. Los resultados reflejados en la tabla N° 2 muestran como más de la mitad (67,52%) de la comunidad universitaria percibe como muy buena la calidad académica ofertada por la ULA NURR, además de ser considerada como una institución responsable de sus acciones ante la comunidad por el 68,37% de la población encuestada. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje de la comunidad (4,27%) que tiene una percepción negativa con relación a estos indicadores.

Tabla N° 2. >>>  
**Reputación Institucional**

Percepción	Excelente		Muy buena		Buena		Regular		Mala		Total
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Calidad académica ofertada	3	2,56	79	67,52	30	25,64	5	4,27	0	0	117
Responsabilidad ante la comunidad	3	2,56	80	68,37	29	24,78	5	4,27	0	0	117

Fuente: Vásquez (2013).

## 6. Conclusiones

Los resultados presentados permiten concluir que la Universidad de Los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel no utiliza una mezcla de herramientas comunicacionales efectiva que le permita mantener informada a la comunidad universitaria con relación a los aspectos institucionales. Esta institución basa su comunicación interna principalmente en correo electrónico y circulares que no son percibidos por la totalidad de la audiencia meta, lo que pudiera dificultar afianzar los valores institucionales entre todos los integrantes de la comunidad además de generar la sensación de no pertenencia entre las personas que no perciben el o los mensajes emitidos.

Las herramientas comunicacionales conllevan mensajes que afectan el comportamiento de la audiencia y consolidan la reputación de la Institución, en este caso, medida en términos de calidad académica ofertada y responsabilidad ante la comunidad universitaria de la ULA NURR, siendo percibida como una institución con una muy buena reputación.

## 7. Bibliografía >>

- Alarico, C. (2008). *La gerencia de la imagen*. Caracas: Liren Editores, C.A.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (5a ed.). Caracas: Episteme.
- Cardozo, S. (2002). *Identidad corporativa del Núcleo Universitario Rafael Rangel de la Universidad de Los Andes*. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad del Zulia. Maracaibo.
- Costa, J. (2007). *Reputación corporativa* [Documento en línea]. Disponible: <http://mouriz.wordpress.com/2007/06/03/reputacion-corporativa> [Consulta: 2012, febrero 22]
- Fuentes, G. (2011). *La estrecha relación entre comunicación interna y recursos humanos*. Revista oficial del DirCom. Imagen y comunicación. [Revista en línea] Disponible: <http://www.reddircom.org/pdfs/Revista%20Imagen%20y%20Comunicacion%20N21.pdf>. [Consulta: 2012, Noviembre 6].
- Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Maletta, H. (2009). *Metodología y técnica de la producción científica*. [Libro en línea]. Disponible: <http://www.librosgratispdf.com.ar/libro-de-Epistemologia.html>. [Consultado 2009, Septiembre, 06].
- Méndez, C. (2008). *Metodología: diseño y desarrollo de investigación* (4ª ed.). Bogotá: McGraw-Hill.
- Morales, D. (2001). *Dirección de comunicación empresarial e institucional*. Gestión 2000. Barcelona: Gestión 2000.
- Muñoz, R. (2010). *Marketing en el siglo XXI*. Centro de Estudios Financieros (3a. Ed.). Centro de Estudios Financieros.
- Pérez, R. (2001). *Estrategias de Comunicación*. Barcelona, España: Editorial Ariel.
- Pizzolante, I. y Roldán, J. (2006). *El poder de la comunicación estratégica. Reflexiones de un evangelizador corporativo*. Caracas: CEC, S.A.

- Ramírez, T. (2007). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.
  - Reinares, P. y Calvos (1999). *Gestión de la comunicación comercial*. España: McGraw-Hill. Interamericana de España, S.A.U.
  - Robins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.) México: Prentice Hall.
  - Scheisohn, D. (2009). *Comunicación estratégica*. Argentina: Editorial Granica.
  - *Universidad de Los Andes*. (2011), [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.ula.ve> [Consulta: 2011, Enero 15].
-

# Visión complejizante de la gerencia de responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas

Marcuzzi Dávila, Marino O.<sup>1</sup>

Recibido: 01/12/2013  
Revisado: 04/02/2014  
Aceptado: 06/06/2014

## Resumen >>

Desde la cosmovisión de los informantes clave, este estudio propone resignificar, entretrejer los elementos emergentes y construir una base teórica sustantiva referida a la gerencia de la responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas. Desde el posicionamiento ontoepistémico del Interpretativismo, desarrollado bajo una modalidad de investigación cualitativa, la postura ontológica se fundamentó en una realidad subjetiva y multirreferencial, siguiendo el método fenomenológico-interpretativo. Es un estudio que emergió desde la visualización a través de la propia experiencia del investigador y en un proceso de contrastación constante, lo que permitió un estudio integral y complejizante de la responsabilidad social en el contexto de las universidades venezolanas. Al concatenar los elementos emergentes, producto de la experiencia de las personas que las dirigen y la observancia de la realidad específica, los sujetos estudiados internalizaron que la gerencia de responsabilidad social de las empresas rentales universitarias venezolanas, debe descansar sobre la premisa de la pluralidad, y considerar en su quehacer las categorías que emanaron de este trabajo.

**Palabras clave:** Gerencia, responsabilidad social, empresas rentales universitarias.

## Abstrac >>

### COMPLEXITY VISION AND MANAGEMENT OF SOCIAL RESPONSIBILITY ON FIRMS OWNED BY VENEZUELAN UNIVERSITIES

*Taking into account a cosmographic view of key informants, this study proposes to give a new meaning and weave the emerging elements as well as to build a substantive theory related to management of social responsibility on firms owned by Venezuelan universities. A qualitative research was developed, assuming the onto-epistemic positioning of interpretivism. The ontological viewpoint was based on a subjective, multi-referential reality, following the phenomenological-interpretive method. The study emerged from a retrospective visualization into the experience of the researcher, and within a process of constant contrasting, which allowed an integral and complexity study of the social responsibility within the context of Venezuelan universities. Connecting emerging elements, which result from the experience of those running the firms, and the observance of the specific reality, the subjects studied understood that management of social responsibility of firms owned by Venezuelan universities must rest on the premise of plurality, and should consider in their tasks the emerged categories that arise from this study.*

**Key Words:** Management, social responsibility, university rent companies.

1 Profesor de la Universidad de Los Andes, Doctor en Ciencias Gerenciales de la Universidad de Yacambú - estado Lara, Venezuela. Email: marinosw@hotmail.com

## 1. Introducción

A partir de la Revolución Industrial, alrededor del año 1800, las empresas tendieron a desarrollar ambientes de trabajo mecanizados, cuyo resultado fue la deshumanización de los procesos administrativos; en la actualidad y en búsqueda de un proceso de adaptación, eficiencia y eficacia de las exigencias en la calidad de las operaciones, las organizaciones buscan una conciliación entre la realidad y las exigencias sociales, económicas y no económicas, logrando así calidad en sus procesos administrativos, propendiendo a producir confianza y cooperación entre la gente y la sociedad en general, a lo que se denominó en el siglo XX organización científica del trabajo.

Por lo anteriormente expuesto, las empresas deben buscar condiciones de equidad, justicia y buenas prácticas empresariales que conlleven a las organizaciones a un esfuerzo articulado hacia una gestión transparente y humana que soporte la integración de iniciativas sociales con la actividad gerencial.

En tal sentido, tal como lo expone Guerra (2005), existe el riesgo de banalizar lo social y convertirlo en mera etiqueta limpiadora de conciencias. En todo caso, lo social se incorpora, cada vez con más fuerza, como criterio de gestión y evaluación de resultados, en un equilibrio difícil y esquivo, pero necesario. Cabe destacar que las universidades no se escapan de esta moderna forma de visionar las organizaciones, estas tienen un papel fundamental, prioritario y bien definido en transmitir a través de los conocimientos esta postura ideológica.

El rol de las universidades trasciende, no solamente debe encargarse de transmitir conocimiento, sino de la forma cómo involucrar sus actores con la sociedad para la satisfacción de necesidades de los mismos y la creación de un vínculo estrecho entre universidad-comunidad.

Ahora bien, en un mundo lleno de contradicciones e incertidumbre, esta realidad no puede abordarse desde el paradigma tradicio-

nal. Por el contrario debe adoptar un pensamiento que se aleje de la simplicidad, para poder ver la multidiversidad de un mundo pluripolar.

## 2. Búsqueda en el vasto mundo de la realidad presente

El pensar de forma compleja remite a concebir la realidad como algo que forma parte del sujeto que investiga y conoce, pues la propia acción del conocer, es la que a su vez modifica los pensamientos de quien está conociendo. Por tal razón este acercamiento a la realidad del fenómeno estudiado, como lo es la gerencia de la responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas, se abordará desde una nueva visión.

En consecuencia, esta forma de abordar el estudio, implicó des- aprender los viejos presupuestos gerenciales anclados en el pensamiento reduccionista, simplificador y mutilador de la multidimensionalidad de la condición humana. Por lo tanto el reto de la gerencia bajo esta óptica, es aprender y comprender la importancia de estos cambios para la resolución de problemas.

Por ello, se requiere un repensamiento de las relaciones humanas para la resignificación del saber y el hacer, es decir asumir los procesos personales, sociales, medio ambientales, económicos y culturales, en formas entrelazadas, juntas y religadas para la búsqueda del bienestar personal, la salud organizacional y el equilibrio de la sociedad.

Partiendo de los elementos que ofrece la complejidad, cuando nos plantea un mundo fenoménico lleno de relaciones e interacción, se complementa con la visión de Najmanovich (2001), quien invita a desarrollar y afianzar el modo de pensar complejo, puesto que en todo ello es fundamental contextualizar la realidad, buscar la conexión de los fenómenos, construir el conocimiento con pertinencia y tener una actuación flexible en todos los planos de la vida. Ello significa pensar en una gestión con personas desde la perspectiva de una sistemología interpretativa pero también desde una antropoética humanizadora y complejizante.

Ahora bien, la visión complejizante de la gerencia de responsabilidad social no puede ser vista sólo a partir de la interacción teórica-práctica, la situación es mucho más compleja y, como señala Pérez (2005), al referirse a la complejidad de la responsabilidad social debe encararse desde la perspectiva de los procesos sociales que pudieran conducir al desarrollo de una nueva cultura profesional, sobre todo en una realidad tan compleja en la que le corresponde actuar a los gerentes.

En torno a la complejidad, Morín (1997) la concibe como “un tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, que constituyen nuestro mundo fenoménico” (p. 32). Para este autor, la complejidad no es sólo la forma anidada en la que se estructura el mundo, forma que la concepción sistémica percibía ya con claridad. Un universo complejo presupone una realidad múltiple, contradictoria-complementaria, danzante y fluyente, dando como resultado una naturaleza heraclitiana.

El razonamiento expresado en estos términos se anuncia también para el pensamiento complejo, en tanto es un paradigma que está en el horizonte, por lo cual anuncia diversidad de situaciones heurísticas. En particular esta reflexión tiene que ver con la gerencia de la responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas, tanto en el aspecto auto-reflexivo e inherente al conjunto organizacional a través de los principios del pensamiento complejo.

La realidad compleja estudiada, cuenta además con otros rasgos característicos de corte epistémico que se integran con el desarrollo de la gerencia de la responsabilidad social, desde una visión complejizante como objeto de estudio, entre los que se tienen:

La naturaleza múltiple y diversa de lo estudiado, dado que cada persona que ejerce como gerente tiene una naturaleza multidimensional donde lo biológico, lo psicológico y lo social se conforman diferencialmente, por lo tanto el gerenciar es un proceso con múltiples aristas enmarcadas en un momento y espacio único.

La responsabilidad social tiene que ver con el compromiso de los actores sociales en el proceso organizativo, implicando el compromiso para establecer estrategias de acción que conlleven a una gerencia eficiente y eficaz que supere las expectativas económicas, tomando en cuenta las exigencias sociales y los intereses internos de la organización, generando así un cambio en la cultura organizacional, al igual que en el sentir de los que dirigen las empresas.

Por esta razón, a medida que avanza la ciencia, el paradigma de la complejidad constituye una forma de situarse en el mundo que ofrece un marco creador de nuevas formas de sentir, pensar y actuar que orientan el conocimiento de la realidad y la adquisición de criterios para posicionarse y cambiarla; supone una opción ideológica orientadora de valores, pensamiento y acción.

Es decir, el conocimiento se instaure como elemento de cambio y transformación ante una realidad compleja. Este conocimiento, tanto interno como externo a la organización, se debe transformar en una herramienta que ayude y facilite a la satisfacción de metas y objetivos, tanto los preestablecidos por la organización como las necesidades de las comunidades con las cuales interactúa.

Venezuela no es una excepción, las organizaciones también han transitado el camino de objetivos empresariales netamente financieros a objetivos con mayor responsabilidad social, observándose así algunas organizaciones con la intención de adecuarse a las tendencias globales, entre ellas tenemos por ejemplo a la entidad financiera BANESCO, la cual no solamente se ocupa de su rendimiento financiero sino también de participar y fomentar programas sociales que retribuyan a la comunidad, a través de sus proyectos educativos denominados “Haciendo País”, cuyo rol consiste en dar apoyo a la causa de formar ciudadanos libres, productivos y conscientes en el escenario público, convirtiéndose de esta manera, en ejemplos patentes de estas exigencias mundiales.

Uno de los cambios más importantes que se ha suscitado, es precisamente asumir la responsabilidad social como la sensibilización de las organizaciones a las necesidades de la sociedad, pero en mu-

chos casos, la gerencia la propicia porque ello mejora su imagen pública y puede incrementar indirectamente sus beneficios, buscando siempre un equilibrio entre los objetivos económicos y los sociales, de tal manera que no se ponga en peligro la rentabilidad de la empresa a largo plazo.

Por tal razón, el objetivo de la responsabilidad social es crear y construir a futuro sociedades más justas, donde se respete el medio ambiente, cuiden la población a través de un compromiso socio-político y eviten la disgregación social. En este sentido, García (2003) señala que los motivos por los que una persona realiza conductas pro sociales pueden hallarse fuera de la persona o dentro de ésta, desde su interior como sentimiento en pro de la sociedad y de manera externa a través de las leyes que regulan las conductas de los entes con sus semejantes.

Partiendo de una conducta pro social de las personas y por presiones sociales para que las empresas transformen su gestión en búsqueda de soluciones de problemas internos, comunidad donde se desenvuelven y relación empresa-sociedad, se transfiere y aplica esta motivación y concepto de responsabilidad a todas las organizaciones para su desarrollo y sustentabilidad en el tiempo, por este motivo, las universidades por ser entes transformadores de saberes y a su vez tener relación con las comunidades donde ejerce sus funciones, no están exentas, por el contrario son las llamadas a ser guías en este proceso. Tal como lo expresan Vallaeys, de la Cruz y Sasía (2006):

La responsabilidad social universitaria busca resituar a la universidad en la sociedad, alineando sus cuatro procesos (gestión, docencia, investigación y extensión) con la misión universitaria, sus valores y compromiso social. Esta responsabilización se realiza mediante una autorreflexión institucional transparente con participación dialógica de toda la comunidad universitaria y los múltiples actores sociales interesados en el buen desempeño universitario o afectados por él y persigue la transformación efectiva del ejercicio del saber en la sociedad hacia la solución de problemas (p. 22).

Por consiguiente, atendiendo a lo planteado por estos autores, la responsabilidad social universitaria, es una perspectiva que trasciende a la caridad de las organizaciones, es construir un proceso entre los factores que interactúan en desarrollo de las mismas, orientado a la inclusión de los grupos de interés al tomar decisiones organizativas que impacten su hábitat y puedan influenciar en la relación con su entorno.

En relación a lo expresado con anterioridad, la universidad es una institución compleja cuyas funciones están dirigidas al enriquecimiento y potenciación intelectual, moral y material de la sociedad. En este marco, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 2000), en su artículo 3 plantea:

El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución. La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines. (p. 1)

Es así, en coherencia con lo señalado en nuestra Constitución, como desde la Reforma de Córdoba (1918), se le ha delegado una misión social a la universidad para contribuir al enriquecimiento de los conocimientos de la sociedad, la búsqueda del mejoramiento económico y social de las personas, la revelación de las capacidades de los individuos y la preservación del conocimiento crítico, además de la cultura y los valores sociales a las nuevas generaciones.

El proceso de transformación en la educación universitaria tiene que ver con romper la tradicional y ya obsoleta lógica de las disciplinas en la organización curricular, dando entrada a un nuevo orden mediante el establecimiento de una distinta forma de organización académica dirigida al interior de las instituciones que permita el encuentro entre las diferentes disciplinas en concordancia con la visión de un nuevo país.

Las instituciones de educación universitaria venezolanas, vienen revisando su rol como agentes de cambio social, y a través de la función de extensión se hacen grandes esfuerzos por vincularse de alguna manera a las comunidades del entorno.

El planteamiento anterior, es sustentado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), en el marco de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior (UNESCO, 1998), donde se señaló que las iniciativas más importantes de la educación universitaria deben servir para fomentar programas de estudio, investigación y servicios dedicados a una educación consustanciada con las necesidades y soluciones de las comunidades.

Lo anterior significa entonces, que hoy las instituciones de educación universitaria, no deben actuar aisladas, sino que deben liberarse de sus propias restricciones, pues cuentan con una estructura, organización y visión para ejercer sus funciones y constituir la plataforma de reflexión y acción dedicada a participar multidisciplinariamente y transdisciplinariamente en la solución de los problemas que harían posible la democracia y la paz.

### **3. Contextualizando el fenómeno de estudio**

Tomando como base lo establecido en este artículo 131 de la Ley de Universidades (1970), se crean en algunas universidades nacionales las empresas, parques tecnológicos y fundaciones de orientación rental, intentando diseñar estrategias para el logro de alternativas financieras distintas a las tradicionales (Cristancho, 1999).

De igual forma en la Ley antes mencionada, se contempla la posibilidad de “fomentar las rentas de la universidad”, facultando a los Consejos de Fomento, órganos adscritos a dichas organizaciones, para generar ingresos propios y de esta manera ayudar a su subsistencia y desarrollo operacional. (Artículo 131, numeral 2)

Es así como, posterior al paro universitario entre enero y abril de 1997, el entonces Ministerio de Educación retoma la idea y hace una serie de propuestas entre las cuales se encontraba el desarrollo y optimización de esas fuentes de financiamiento a fin de que se aumentase la productividad de los activos en las universidades nacionales (Villarroel, 1998). La experiencia más importante en cuanto a la creación de empresas rentales y parques tecnológicos de las universidades nacionales a fin de lograr generar ingresos propios, se encuentra presente en las universidades Simón Bolívar, Central de Venezuela y de Los Andes.

Las empresas rentales con sus características propias y el medio donde se desenvuelven, al igual que todas las empresas rentales universitarias venezolanas, se regirán por las Normas sobre las Fundaciones, Asociaciones o Sociedades Civiles o Mercantiles de las Universidades Venezolanas (Normas sobre las Fundaciones y Asociaciones Civiles o Mercantiles de las Universidades Nacionales, 2002).

Es importante resaltar la crisis económica que surge en el sector universitario por diferentes motivos (políticos y burocráticos, entre otros), por lo tanto, requiere de una necesaria y urgente búsqueda de alternativas, para la consecución de ingresos propios que les permita a las instituciones de educación universitaria, alejarse de un presupuesto estático y rígido que provee el Estado venezolano para su funcionamiento, el cual por no ser actualizado por varios años no permite su normal desenvolvimiento y expansión de acuerdo a las características propias del momento, y por estos motivos, no puedan cumplir con el rol para las cuales fueron creadas.

Las empresas rentales universitarias no tienen la intención solamente de crear empresas que generen ingresos propios, sino también, el deber de establecer organizaciones, cuyas operaciones, sean responsables de la influencia que va a tener en la sociedad y en el medio donde se desenvuelven y además, aplicar estrategias de funcionamiento para lograr, según Barney (1986), citado por Zapata (2002), la generación y la transferencia de recursos y capacidades, de manera que estos sean determinantes críticos de la organización al conferir una ventaja competitiva sostenible.

Es así como las empresas rentales universitarias venezolanas son creadas con la finalidad de ayudar a las casas de estudio a afrontar la crisis presupuestaria, que forman parte de la estructura organizativa de algunas universidades autónomas del país, tienen personalidad jurídica propia y su funcionamiento es independiente a la del sector público, pero siguen los lineamientos establecidos en la normativas internas de las universidades, que a su vez están regidas por la legislación venezolana vigente.

En este orden de ideas, como autor y actor de esta investigación y desde la observación no participativa, es de hacer notar que las empresas rentales universitarias son unidades productivas que se desenvuelven como organizaciones formales con personalidad jurídica propia, que desarrollan una serie de actividades en miras de la obtención de ingresos adicionales universitarios y que deben reflejar un beneficio social que contribuirá a la misma comunidad universitaria como a su entorno.

El horizonte de las Empresas Rentales debe enfocarse en el encuentro de una función gerencial flexible, donde existan valores que logren crear entre sus actores el sentido de pertenencia de la organización y, a su vez, que busquen el acoplamiento de sus integrantes al trabajo diario con una visión innovadora, consiguiendo de esta manera la estabilidad de la organización y regular su interacción con el entorno.

#### **4. Las voces de los informantes clave**

El contexto en el cual se desarrolló la investigación va concatenado con lo expresado por los informantes clave, quienes en comunicación informal, como estrategia para acercarme al objeto de estudio desde las voces de los actores sociales, señalan elementos que coinciden con la realidad que he observado.

De esta forma, el informante “A”, expresó:

Estoy convencido, de que formando un eslabón entre la universidad-empresa-comunidad podemos salir adelante y transformar-

nos en empresas que cumplan con la labor social interna y externa, donde siendo parte de la universidad no sólo se transformen profesionales que contribuyan en un futuro a la aplicación de la RSE sino que también esas partes de las estructuras universitarias cumplamos con la interacción con la comunidad y compartir todos esos conocimientos para crear un vínculo de solidaridad para la solución de problemas de manera bidireccional.

De igual manera, el informante clave “B”, manifestó:

Nosotros como investigadores y profesores de la ULA, somos corresponsables de la aplicación de la RSE desde lo interno y también hacia lo externo... formando profesionales con espíritu de solidaridad y con fortalezas de conocimientos, valores y principios que conlleven a involucrarse a los diferentes elementos que conviven en los espacios universitarios hacia un compromiso humano y sensible con las comunidades que nos rodean.

Por su parte el informante “C”, afirmó:

Nosotros como empresas y en conjunto con la universidad tratamos de aplicar la responsabilidad social empresarial, pero muchas veces se queda en papel el intento, primero por la falta de presupuesto para solucionar problemas de la comunidad y muchas veces por desconocimiento de lo que significa esta acción administrativa.

En este mismo orden de ideas el informante “D” sostuvo:

...lo realizado hasta ahora no es suficiente, según mi parecer la RSE va mucho más allá de todo esto, es interiorizar, es crear conciencia social, es mantener en el tiempo esa relación universidad-entorno de manera que, de mutuo acuerdo, se puedan ayudar...

Lo expuesto por los informantes clave, en relación a la transformación de las empresas rentales universitarias, en organizaciones que cumplan con la labor social interna y externa, al despertar de una conciencia social incita a generar relaciones de solidaridad y

compromiso humano, así como sus expectativas al plantear que falta mucho por hacer, conllevando a pensar en la necesidad de una nueva relación empresa-universidad-sociedad y su verdadero significado.

## **5. Generación de responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas**

Este despertar de una conciencia social permite que las empresas rentales, además de lo anteriormente expuesto, busquen alcanzar las metas en el marco de un juicio de actos y de respeto a la libertad, la ética y la tolerancia dentro de una perspectiva de compromiso y pertinencia institucional, delineando el camino para el logro de una transformación, derivada de la conciencia social, humana y colectiva de sus propios protagonistas.

En este orden de ideas, la presente investigación se justificó por cuanto la temática de estudio como lo es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es uno de los temas más discutidos y debatidos en la actualidad, mostrando interés por el medio ambiente, los derechos humanos y la vida comunitaria, la cual ha experimentado difusión a nivel internacional a través de diversos organismos, entre los que se encuentran: Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Unión Europea (UE), entre otros.

Se buscó mostrar el rostro humano de las organizaciones, de manera de conectar sus actividades con el entorno, específicamente las comunidades que las rodean, inquiriendo una relación simbiótica comunidades-sociedad, que según Webb y Hohnen (2006), es un fenómeno positivo que debemos a la globalización.

Por lo tanto, las universidades venezolanas, como organizaciones, no escapan a esa transformación exigida a nivel mundial, según lo señala Ramos (2010), el ritmo acelerado de la sociedad del conocimiento a nivel mundial exige de las instituciones de educación universitaria, particularmente en los países en desarrollo, el impulso de procesos de transformación para adecuarlas a las demandas

de excelencia académica con compromiso social, condición para que los procesos de producción, difusión, aplicación del conocimiento y la prestación de servicios, se puedan cumplir en el marco de las exigencias del mundo actual.

Las empresas, con miras a convertirse en empresas socialmente responsables no escatiman esfuerzos para enmarcar sus labores en procesos gerenciales y a su vez adoptar procesos novedosos que conduzcan a lograr el objetivo para las cuales fueron creadas. Sin embargo, al ser empresas universitarias se les exige ir más allá, es decir, que investiguen sobre los adelantos y las posturas en función de un bien común, debido a que su fin último no es mercantilista sino el desarrollo de innovaciones en todos los ámbitos.

Por tanto, las empresas universitarias deben ser pioneras, no sólo en tecnología sino en gerencia y además comprometerse con la sociedad en un proceso recursivo y en un contexto en constante incertidumbre. Las empresas rentales, por formar parte de las universidades venezolanas, deberían estar en la cúspide de la gestión organizacional y los factores que influyen en la misma.

Las empresas rentales universitarias deben ir en busca de una función gerencial flexible, donde existan valores que logren crear entre sus actores, el sentido de pertenencia de la organización y, a su vez, que busque el acoplamiento de sus integrantes al trabajo diario con una visión innovadora, consiguiendo de esta manera la estabilidad de la organización y regular su interacción con el entorno.

En una labor mancomunada entre universidad y empresas rentales se permite igualmente a las comunidades encontrar el conocimiento en las realidades locales, regionales, nacionales e internacionales, además que es imprescindible para el desarrollo del potencial humano como un factor necesario para el desarrollo de las mismas comunidades, es decir, preparar al hombre para que sea capaz de transformar su realidad.

De la relación que surge entre las empresas u organizaciones con el entorno que las rodea y donde el objetivo de maximizar beneficios

no es el único y principal, emerge la responsabilidad social. Bajo este concepto, se orienta la misión y visión de las organizaciones en una conciencia compleja y holística de sí misma, su entorno y el impacto que genera sobre este, donde lo complejo va enmarcado en un todo regulado y respondiendo a las exigencias y necesidades de todos los afectados.

## 6. Convergencias de lo investigado

Las ansias por dar respuestas a situaciones que nos impresionan o nos crean conciencia para investigar, se denomina investigación, que Ander-Egg (1992), la define como:

Un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad... una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales, para descubrir no falsedades parciales” (p. 57).

En este sentido, el investigador basándose en sus conocimientos trata de dar explicaciones lógicas y relevantes a las situaciones estudiadas y de esta manera difundir su comprensión ante el resto del mundo, buscando darle solución a problemas o situaciones planteadas, contribuyendo con la sociedad.

Según lo expuesto, las universidades venezolanas deben asumir el reto de adaptarse al entorno actual, tendente a la flexibilización y a la adopción de modernos modelos teóricos y organizativos que se enmarquen en la realidad contemporánea, que les permitan con mayor eficiencia, eficacia, calidad y pertinencia social cumplir con la misión y visión planteadas en un mundo donde la certeza ha sido desplazada.

Hoy en día, las empresas rentales universitarias, como cualquier organización, debido a los cambios mundiales, la globalización, la internacionalización de las operaciones de las organizaciones, entre

otros, deben definir el presente y diseñar el futuro, creando realidades en un entorno competitivo cambiante, con organizaciones flexibles y adaptables a la interacción con su entorno.

Al respecto, Vallaey (2004), consultor internacional en responsabilidad social universitaria, sostiene que la misma, es un movimiento joven, mundial y polimórfico, que involucra muchos actores de diversos horizontes y con diversos intereses.

En este orden de ideas, se destacó la relevancia que tuvo el abordaje metodológico de este estudio, desde el paradigma cualitativo, bajo el método fenomenológico-interpretativo-hermenéutico; en el cual desde las voces de los informantes que participaron en esta investigación, se logró un proceso de interacción dialógica al interpretar las dimensionalidades develadas intersubjetivamente acerca del fenómeno de estudio, existiendo una correspondencia de postura epistemológica para la generación del conocimiento.

La visión complejizante de la gerencia de responsabilidad social no puede ser vista sólo a partir de la interacción teórica-práctica, la situación es mucho más compleja y, como señala Pérez (*ob. cit.*), al referirse a la complejidad de la responsabilidad social, debe encararse desde la perspectiva de los procesos sociales que pudieran conducir al desarrollo de una nueva cultura profesional, sobre todo en una realidad tan compleja en la que le corresponde actuar a los gerentes.

En concreto, se puede entender como que la perspectiva del pensamiento complejo visto en las dinámicas de la responsabilidad social, influye en un nuevo esquema de acción en el diseño gerencial, lo cual es parte inherente de cada universidad.

Esta postura ontológica ante los gerentes como grupos sociales del entorno, han de asomar mediante la aplicación de la responsabilidad social, las posibles desviaciones del curso de sus acciones, efectuar correctivos en el sentido de la realimentación en el escenario de su efectividad como gerente, y bajo la puesta en marcha de nuevas acciones que permitan el mejoramiento de las empresas rentales universitarias venezolanas y atender realmente sus necesidades.

La gerencia de la responsabilidad social de las empresas rentales universitarias venezolanas debe descansar sobre la premisa de la pluralidad, la cual nos permite como actores poner en práctica la pluricognoscitividad en el contexto de una nueva definición gerencial. Pero además debe considerar en su quehacer las categorías que emergen de este estudio: Fortalecimiento Institucional, Sociedad de Relaciones, Empresa Ciudadana y Nueva Gerencia Compleja.

Sobre estas categorías emergentes, desde la cosmovisión de los informantes clave, puede inferirse lo siguiente:

El fortalecimiento institucional debe conducir a facilitar las relaciones y la comunicación entre instancias, dependencias y agentes, contribuyendo a desvanecer las fronteras entre la administración y la academia; entre la investigación, la formación y la proyección social; entre los programas de formación y los de bienestar universitario; entre los programas de pregrado y de posgrado; así como entre las facultades, los programas y las asignaturas de los planes de estudio.

De acuerdo a Vernis, Iglesias, Sanz y Saz (2007), el fortalecimiento institucional, es un proceso por el cual los grupos involucrados aumentan sus capacidades y competencias para alcanzar las metas, lo cual implica la participación directa de las personas y organizaciones, con la idea de un proceso multidimensional, flexible y adaptable, atendiendo a la importancia del entorno y así obtener un verdadero impacto.

Es aquí donde las empresas rentales con una concepción de responsabilidad social ciudadana pueden cumplir con su verdadero rol, constituyéndose en mecanismos de interacción que apuntalan el fortalecimiento institucional de las universidades, aportando elementos para la sostenibilidad a partir de modelos gerenciales cónsonos a las realidades actuales, fundamentados en la innovación y en la mejora de la educación universitaria.

Esto implica asumir riesgos, ya que no se conocen a priori ni el camino ni los resultados que se van a obtener, aspecto este muy im-

portante, debido a que muchas empresas rentales adoptan posturas en extremo conservadoras, precisamente por el hecho de que consideran el riesgo como una amenaza, lo cual les impide trascender en la búsqueda del bienestar de la sociedad y de conseguir objetivos de desarrollo humano.

Las empresas rentales deben articularse dentro del sistema universitario de relaciones, el cual agrupe a dependencias centrales, fundaciones y empresas rentales dentro de las universidades, en un sistema integrado-ampliado, donde las diferentes instancias sean partícipes de la misión de gestionar procesos de relación que conlleven a configurar espacios de participación y proyección mediante el establecimiento de alianzas estratégicas en los distintos ámbitos con organismos públicos y privados, dedicados a las actividades académicas, científicas, tecnológicas, sociales, comunitarias, culturales y empresariales.

De acuerdo a lo planteado por Lechner (2000), el tema con las nuevas dinámicas de la coordinación social, requiere de la reconstrucción de un marco interpretativo de la nueva realidad social para reformular las modalidades de coordinación y articulación de la sociedad.

Ahora bien, para ampliar estos espacios e integrar actores, se requiere de una conciencia social gerencial, una "...conciencia socialmente responsable debería también existir en la gerencia universitaria para hacerla extensiva a nuestros profesionales y exigirla a quienes son nombrados para dirigir la empresas rentales universitarias". En este sentido, se concibe al gerente social, de acuerdo a Touraine (2007), como un gerente de políticas que tiene que negociar para lograr sus objetivos.

Por consiguiente, el nuevo paradigma de conciencia social gerencial, propone entre otras cosas, romper esquemas mentales y organizacionales rígidos que nos conduzcan a formar organizaciones post burocráticas que estimulen la creatividad, la innovación y el cambio, tan necesarios en la resolución de los agobiantes problemas sociales que enfrentan nuestras sociedades de cara a las nuevas realidades.

La empresa debe hacer un esfuerzo de comunicación en el que transmita no sólo los resultados de su actividad económica sino también su aportación al bienestar social y a la conservación y mejora del medio ambiente. Así, el reto fundamental de la empresa es conseguir el reconocimiento por parte del mercado y de la sociedad, del comportamiento de la empresa a partir del grado de cumplimiento de sus compromisos con relación a sus clientes, empleados y la comunidad en general.

Para alcanzar el éxito en este objetivo y lograr la legitimidad de la sociedad, la empresa debe entender y asumir plenamente el nuevo entorno en el que actúa, las nuevas demandas sociales y la nueva naturaleza de la empresa, desde su razón de ser, su misión y principios, hasta la conducta de la empresa en el día a día de su actividad.

Es decir, la empresa de hoy, la empresa ciudadana, tiene un objetivo múltiple y una responsabilidad más amplia que le exige presentar ante toda la comunidad una triple cuenta de resultados que abarca los ámbitos de lo económico, lo social y lo medioambiental.

Sin embargo, la identificación de los grupos de interés de una organización a la hora de gestionar su responsabilidad social, adquiere simultáneamente una gran importancia y complejidad, debido a que muchas veces no se tiene claro quiénes son las partes interesadas de la organización, debido a las múltiples formas, características y definiciones que estos grupos pueden adquirir (Lozano, 2009; Prandi, 2007; Setó, 2007).

Una vez identificados todos aquellos actores involucrados o afectados por el accionar de la organización, es necesario elaborar una agenda o plan que permita a cada institución actuar responsablemente frente a las demandas o intereses de los *stakeholders*, por lo que Marín (2008), recomienda gestionar las relaciones con las partes interesadas, considerando el diseño de un mapa de los *stakeholders* que refleje las interrelaciones entre sí, así como analizar las expectativas de cada uno de ellos para determinar los intereses particulares y comunes de cada grupo.

La empresa ciudadana es un modelo que deben asumir las empresas rentales universitarias puesto esto asegura la doble finalidad de asegurar la maximización de sus resultados en términos de rentabilidad, crecimiento, perdurabilidad y prestigio, para contribuir a superar la crisis de valores que afecta el país con la consiguiente disminución de los efectos económicos y sociales inherentes a ella.

Se puede decir entonces que, la responsabilidad ciudadana es aquella en donde demostramos ciertas actitudes y aptitudes responsables en diferentes situaciones, que acepta las consecuencias de nuestras acciones, vela porque se estén cumpliendo las leyes y sobre todo cumplirlas. Es temeraria mi aseveración, pero en mi sentir como persona y profesional egresado de la Universidad de Los Andes, la responsabilidad ciudadana se va adquiriendo conforme se va creciendo y se aprende a actuar ante situaciones imprevistas y en un ambiente de incertidumbre.

La nueva gerencia compleja, de acuerdo a Osorio (2008), contempla la comprensión y aplicación en las situaciones que ameriten las diferentes teorías, donde la dialógica permita la convergencia y participación de ellas.

Las diferentes teorías planteadas, como la teoría sistémica, la cibernética, la de la información, comunicaciones, una nueva lógica, la nueva racionalidad, la gerencia social, la autopoésis, la resonancia mórfica, la teoría organizacional, la teoría situacional, toma de decisiones colectivas, las tecnologías de la información y las comunicaciones, liderazgo transformador, los nuevos enfoques de la administración, entre otras, son consideradas en la acción diaria de la nueva gerencia, todo dentro de una alta complejidad.

Esta nueva manera de ver y hacer representa un intento de concebir la acción gerencial, se trata de agudizar las prácticas gerenciales pasadas dentro de un contexto ecológico más amplio y holístico, buscando trascender y redefinir el mundo de la gerencia y de las organizaciones, para considerar además de las acciones de las personas y sus resultados, también los deseos y los puntos de vista de todos los miembros de la organización.

En la Nueva Gerencia Compleja, están imbricados los tres principios del pensamiento complejo: El dialógico; en el cual se asocia lo antagonico y a su vez lo complementario; El de recursividad organizacional, productos y efectos, son al mismo tiempo, causas y productores de aquello que los origina, rompiendo con la idea lineal del causa-efecto; y, el principio hologramático, no solamente la parte está en el todo, sino que el todo está en la parte, para trascender el reduccionismo que no ve más que las partes, y al holismo que no ve más que el todo.

Hay que estar consciente que el mundo ha cambiado y que nos encontramos viviendo tiempos de turbulencia, con visiones del mundo en conflicto como el resultado de una revolución en lo cultural, lo económico y lo tecnológico. A esta realidad no escapa la gerencia, mucho menos la acción de gerenciar el fortalecimiento institucional, dando cabida a la empresa ciudadana en una sociedad de relaciones.

En la complejidad del fenómeno organizacional se sintetizan los múltiples comportamientos de nuestra naturaleza humana, culturales y afectivas, entre otras, en la cual a pesar de su legítima autonomía, su integración le da vida a la estructura y a los procesos organizacionales, por lo que se sugiere la incorporación de múltiples campos de conocimiento que den tratamiento a los problemas desde una perspectiva interdisciplinaria, ya que la reestructuración de nuestras organizaciones requiere de una previa estructuración mental, reflejada en actitudes y comportamientos innovadores.

## 7. Bibliografía >>

- Ander-Egg, E. (1992). *Introducción al trabajo social*. Madrid: CIPSA.CRBV. (2000). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Caracas: Distribuidora Escolar. S.A.
- Cristancho, M. (1999). *Propuesta del Sistema Nacional de Educación Avanzada, en Memorias del Seminario Nacional de Educación Avanzada. Postgrado y Educación Continua*. Compilado por: Núcleo de autoridades de postgrado del Consejo Nacional de Universidades (2000). Mérida-Venezuela: Producciones Karol, C.A.
- García, R. (2003). *Homo prosocius. La construcción social de la solidaridad*. Madrid: Homo prosocius.
- Guerra, A. (2005). *Sobre responsabilidad social empresarial*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.analitica.com/va/sociedad/articulo/5900497.asp>. [Consulta: 2013, junio 05].
- Lechner, N., (2000). *Tres Formas de Coordinación Social- A Propósito de la "Sociedad de Redes De Dirk Messner"*. España: Diálogo Científico.
- Ley de Universidades. (1970). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela. 1.429*, Septiembre 08, 1970. [Documento en Línea]. Disponible en: [http://www.unet.edu.ve/rectorado/coplan/archivos/legal/Ley\\_de\\_Universidades.pdf](http://www.unet.edu.ve/rectorado/coplan/archivos/legal/Ley_de_Universidades.pdf). [Consulta: 2013, abril 10].
- Lozano, J. (2009). *La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible*. Madrid: Trotta.
- Marín, F., (2008). *Responsabilidad social corporativa y comunicación*. Madrid: Fragua.
- Morín, E., (1997). *Introducción al pensamiento complejo*. España: Gedisa.
- Najmanovich, R., (2001). *Programa de Seminarios por Internet. Psiconet. Epistemología una Mirada Pospositivista*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://psiconet.com/seminarios/epistemología@psi>. [Consulta: 2013, diciembre 06].
- Normas sobre las Fundaciones y Asociaciones Civiles o Mercantiles de las Universidades Nacionales. (2002) *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 37556*. Octubre 25 de 2002.
- Osorio, L, (2008). La complejidad de los procesos gerenciales. En: *La Obra*, N° 992, pp.23-26.
- Pérez, T. (2005). *Dirección en los Centros de Educación Universitaria*. La Habana: MES/UH.
- Prandi, M. (2007). *La gestión de los derechos humanos en la empresa, Documentación Social*. Revista de Estudios Sociales y de Sociología aplicada, N° 146, pp. 111-127, España.

- Ramos, C. (2010). Hacia una cultura de responsabilidad social universitaria. [Revista en línea]. *CICAG*, volumen 7, edición 2, año 2010. Disponible en: <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/364/867> [Consulta: 2013, abril 17].
- Setó, D., (2007). *Una nueva actitud de la empresa hacia su entorno: La responsabilidad social*. Revista Alta Dirección, Año XLII, Nº251/252, pp.49-57, España.
- Touraine, A., (2007). *Actores sociales y sistemas políticos en América Latina*. Santiago: PREALC-OIT, 1987.
- Vallaeys, F, de la Cruz, C. y Sasía, P. (2006). *Construyendo ciudadanía en universidades responsables*. [Documento en línea]. Disponible en: [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334\\_as\\_manual\\_rsu\\_bid.pdf](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_manual_rsu_bid.pdf). [Consulta: 2013, mayo 25].
- Vallaeys, F. (2004). *¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?*. [Documento en línea]. Portal de Asuntos Públicos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PALESTRA). Lima. Disponible en: <http://www.palestra.pucp.edu.pe/index.php?id=111>. [Consulta: 2013, junio 16].
- Vernis, A.; Iglesias, M.; Sanz, B. y Saz, A., (2007). *Claves para el fortalecimiento de las organizaciones no lucrativas*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Villarroel, C. (1998). La nueva relación entre el Estado y la Comunidad Universitaria: Un mejor trato para la Universidad. En: *Memorias de las IV jornadas de Postgrado en LUZ*. Compilado por: Universidad del Zulia (1998), Maracaibo-Venezuela: ARS gráfica.
- Webb, T, y Hohnen, P. (2006). *Corporate Responsibility – The Connected World*. Ethical Corporation, Londres.
- Zapata, L. (2002). *Los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas de tecnologías de la información*. [Documento en línea]. Tesis Doctoral disponible en: <http://www.ddd.uab.cat/pub/tesis/2004/tdx-0202105-164809/lezc1de1.pdf>. [Consulta: 2013, diciembre 06].

# Gestión de los servicios de salud en el Hospital General del Sur Dr. Pedro Iturbe

Paz, Johnny Enrique<sup>1</sup>  
Rincón Becerra, María T.<sup>2</sup>

Recibido: 22/09/2012  
Revisado: 05/06/2013  
Aceptado: 09/09/2013

## Resumen >>

El objetivo de esta investigación es describir el modelo de gestión en salud promovido por la Gobernación del estado Zulia, en el Hospital General del Sur "Dr. Pedro Iturbe", durante el período 2004 - 2010. La investigación es de tipo descriptiva, el diseño es documental y de campo, bajo la modalidad estudio de caso. Las fuentes de información se centraron en la revisión de documentos y entrevistas semiestructuradas realizadas a informantes clave. Los resultados revelan: 1) la implementación de un nuevo modelo de gestión de salud, bajo la modalidad de la privatización y tercerización del servicio, 2) el financiamiento de la prestación de servicio es asumido por el estado y se presta de manera gratuita a los pacientes-usuarios y 3) las modalidades de contratación de capital humano imponen la flexibilización y precarización laboral. Se concluye, que estamos ante un nuevo modelo de gestión de salud, que contradice los principios establecidos en la Constitución de 1999.

**Palabras clave:** Modelo de gestión, gobernaciones, prestación de servicio, salud.

## Abstract >>

### HEALTH MANAGEMENT IN THE GENERAL HOSPITAL OF THE SOUTH DR. PEDRO ITURBE

*The aim of this research is to describe the model of health management promoted by the Government of the State of Zulia in the General Hospital of the South "Dr. Pedro Iturbe", during the period 2004 - 2010. The research is descriptive, with a field and documentary design, presented as a study case. As sources of information were used a review of documents, and semi-structured interviews conducted to key informants. The results reveal: 1) implementation of a new model of health management in the form of privatization and outsourcing of service, 2) financing costs of the provision of service are assumed by the state and is provided free of charge to patients-users, and 3) The hiring methods of human capital impose flexibility and labor precariousness. It is concluded that this is a new model of health management, which contradicts the principles established in the Constitution of 1999.*

**Key words:** Management model, government, providing service, health.

1 Sociólogo, Magister Scientiarum en Gerencia Pública. Profesor del Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño. Maracaibo, Venezuela. Correo: johnnypazseguros@gmail.com

2 Licenciada en Ciencias Políticas. Magíster en Dirección y Gestión Pública Local. Doctora en Ciencias Sociales, mención Gerencia. Profesora-Investigadora del Centro de Estudios de la Empresa (CEE), de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES) de la Universidad del Zulia (LUZ). Correo: materinbe2@yahoo.com

## 1. Introducción

En las elecciones realizadas en el 2000, Manuel Rosales es elegido Gobernador del estado Zulia para el período 2000-2004. Este nuevo gobierno regional, se encuentra con un marco normativo plasmado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999. Y en función de ello, en mayo de 2001, se decreta la Ley de Reforma Parcial de la Constitución del estado Zulia, con la cual se rigen los destinos de la región.

En este contexto legal, se da la creación de unidades administrativas, ejemplo de ello, es la creación de la Dirección de Proyectos y Nuevos Modelos de Gestión, órgano rector encargado de llevar a cabo la implementación de un nuevo esquema de gestión para el sector salud denominado Nuevo Modelo de Gestión de Salud, por medio del cual se busca incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad de la prestación de los servicios a través de terceros (Chirinos, 2005).

Manuel Rosales es reelegido gobernador para un nuevo período (2004-2008), donde siguió profundizando la implementación del Nuevo Modelo de Gestión de Salud en los diferentes centros asistenciales (ambulatorios y hospitales), adscritos a la Gobernación del estado Zulia. Más adelante en el año 2008, se realizan en el país las elecciones para elegir a alcaldes y gobernadores, comicios donde resulta electo como nuevo gobernador del estado a Pablo Pérez Álvarez, para el período (2008-2012), quien formó parte del gabinete ejecutivo del gobierno de Rosales, siendo éste por demás quien lo forma políticamente, al tiempo que le otorga todo su apoyo para convertirlo en el gobernador ganador de esos comicios; por tales motivos, Pablo Pérez Álvarez, representa la continuidad de la línea de gobierno de su antecesor. Desde el inicio del gobierno de Pérez Álvarez hasta la actualidad, no se evidencian cambios significativos para el sector salud, se sigue profundizando la implementación del Nuevo Modelo de Gestión de Salud en los distintos centros hospitalarios y ambulatorios adscritos al gobierno regional.

Esta investigación tiene como objetivo describir el modelo de gestión promovido por la Gobernación del estado Zulia, en el Hospital General del Sur “Dr. Pedro Iturbe”, durante el período 2004 – 2010, razón por la cual, el objeto de estudio se enfoca en los procesos administrativos relacionados con la prestación del servicio y la administración de capital humano. Se trabaja con una muestra intencional, constituida por un grupo de gerentes y coordinadores de diferentes unidades administrativas de las empresas; Operadora de Servicios Médicos (OSM) e Intelligent for Health Care (IHC), las cuales gerencian respectivamente la emergencia de adultos y pediátrica, así como la torre de hospitalización. De igual forma, fue elegido un grupo de gerentes de la Dirección del Hospital, quienes dependen directamente del Ejecutivo regional; y por último, un informante clave de la Dirección de un Nuevo Modelo de Gestión en Salud.

## **2. Generalidades del nuevo modelo de gestión de salud: inicios y actualidad**

El Nuevo Modelo de Gestión de Salud, surge a través de la Dirección de Proyectos y Nuevos Modelos de Gestión, la cual llama a licitación a empresas privadas de salud para la prestación de los servicios. Asimismo, la empresa debe asumir la contratación de personal: médicos, enfermeras, asistentes de traslado, administrativo y, a su vez, la subcontratación de otras empresas, para ejecutar los servicios de mantenimiento (personal obrero – camareras) y seguridad. En otras palabras, el modelo estudiado, según Jiménez (2010), “...consiste en la desconcentración de los servicios de salud del sistema regional de salud, tiene como objetivo brindar una mejor calidad de atención y prestación del servicio en salud. El criterio en que se basa el modelo es hacer más manejable y efectiva la prestación del servicio de salud, descargando en las operadoras la supervisión y control del personal del hospital, así como también de los equipos médicos, insumos y medicamentos, además de descargar de pasivos laborales a la Gobernación del Estado Zulia...”

Es preciso aclarar, que antes de la creación de la Dirección de Proyectos y Nuevos Modelos de Gestión, el modelo comenzó a funcio-

nar en algunos centros ambulatorios como prueba piloto y la contratación de las operadoras se hacía directamente con la Gobernación del estado, y donde se vislumbraron algunas características en la prestación del servicio, como por ejemplo, tímidas acciones encaminadas no solo hacia la apertura de un proceso de tercerización del servicio, sino también de una privatización del mismo, en tanto, se logró evidenciar en varios centros asistenciales traspasados a empresas privadas u organizaciones del tercer sector, la creación de tarifas o la solicitud de colaboraciones en dinero a los usuarios. Un ejemplo de ellos son dos casos puntuales; el Ambulatorio Urbano Tipo I, de la carretera H de Cabimas, el cual funcionaba bajo la modalidad de autogestión, y el Ambulatorio Urbano Tipo II, denominado Unidad Asistencial de Medicina Familiar Luis Sergio Pérez, administrado por una organización del tercer sector, denominada Fundación Venezolana de Medicina Familiar “Dr. Pedro Iturbe” (FUNVEMEFA), donde se conoció que aparte del ingreso que recibía la institución de la gobernación, “...la unidad se autofinancia con las colaboraciones... y promueve e implementa políticas de autogestión” (Zárraga, 2001 citado por Rincón, 2004: 112).

En el caso del Hospital General del Sur, “Dr. Pedro Iturbe”, la implementación del Nuevo Modelo de Gestión en Salud, se pone en marcha en diciembre de 2003, con la llegada de la operadora; Servicio de Gerencia Hospitalaria, C.A. (SGH) para gerenciar la emergencia pediátrica y de adultos (Valencia, 2010). En el 2005, ingresa la empresa Operadora de Servicios Médicos (OSM) para prestar sus servicios tanto en la torre de hospitalización como en la emergencia pediátrica y de adultos. Luego en el año 2007, se selecciona a la empresa Intelligent for Health Care (IHC) para prestar sus servicios en la torre de hospitalización, manteniéndose la operadora (OSM) en la emergencia pediátrica y de adultos hasta el 2010.

### 3. Gestión de los servicios de salud en el Hospital General del Sur Dr. Pedro Iturbe

El Nuevo Modelo de Gestión de Salud se rige bajo parámetros contradictorios a la Constitución de 1999, ya que se fomenta la tercerización de los servicios públicos. Se pone en práctica la prestación de los servicios vía *outsourcing*, quebrantando el artículo 84 de la Constitución de 1999, el cual establece que las funciones a nivel de la prestación del servicio de salud, deben ser asumidas de manera obligatoria por el Estado, y no por éste a través de terceros.

La prestación del servicio, es ejecutada por dos vías; por un lado se encuentra la gestión de las operadoras de servicios médicos; Intelligent for Health Care (IHC), la cual se encarga de gerenciar la Torre de Hospitalización, mientras que el área de emergencia pediátrica y de adultos, es gerenciada por la empresa Operadora de Servicios Médicos (OSM). La segunda vía es la administración del Hospital General del Sur “Dr. Pedro Iturbe”, a través de su junta directiva y personal asistencial. Al respecto Chirinos (2010) explica que el servicio de salud es prestado básicamente por responsabilidad directa del Hospital General del Sur “Dr. Pedro Iturbe”, en corresponsabilidad con las operadoras de servicios médicos.

Se comparte la idea de Chirinos (2010), en tanto nos encontramos frente a un modelo de gestión que si bien se maneja bajo los estándares de la tercerización del servicio, también es cierto que la responsabilidad es compartida, partiendo del hecho que el Hospital General del Sur “Dr. Pedro Iturbe”, posee su propia estructura y dirección, que se rige según parámetros del Sistema Regional de Salud, ente adscrito al Ejecutivo regional, a través del cual recibe recursos, insumos, medicamentos y el pago de la nómina de empleados asistenciales, administrativos y obreros, funcionarios dependientes del Sistema Regional de Salud.

Al mismo tiempo se identificó que esta dinámica coexiste, con las actividades gerenciales de las operadoras de servicios médicos; (IHC) en la Torre de Hospitalización y (OSM) en la emergencia pediátrica y de adultos, las cuales reciben transferencia de recursos

de la Gobernación del estado Zulia a través de la Dirección de Proyectos y Nuevos Modelos de Gestión para la compra y suministro de insumos, medicamentos y contratación de personal asistencial, administrativo, obrero y seguridad.

Tal situación nos ubica, indiscutiblemente en una mixtura gerencial dentro de la misma institución, donde la balanza se inclina predominantemente hacia la tercerización en la prestación del servicio, con la implantación del nuevo modelo de gestión de salud, en las áreas de mayor demanda por parte de los usuarios, como lo son la Torre de Hospitalización y las emergencias pediátrica y de adultos, evidenciándose un retiro del Ejecutivo estatal de sus funciones como prestatario directo del servicio, volcando esta responsabilidad en manos de terceros.

La puesta en marcha de estas prácticas de *outsourcing* en la prestación del servicio de salud, quebranta el marco normativo constitucional nacional y paradójicamente el estatal, donde se establece entre otras cosas, que las funciones relativas a la prestación como al financiamiento del servicio de salud, deben ser asumidas de manera obligatoria y gratuita por el Estado.

En cuanto a los alcances de la gestión de las operadoras en la prestación del servicio, se identificó que en ambas áreas (Torre de Hospitalización y emergencia pediátrica, y de adultos) las acciones se centran en dar respuesta oportuna a todos aquellos requerimientos de los pacientes en relación al suministro de medicamentos, insumos, ejecución de estudios de diagnóstico, exámenes especiales y atención en las áreas de apoyo emocional; psicología, sociología y trabajo social. Al tiempo que deben cubrir los servicios de mantenimiento de las instalaciones y equipos médicos del hospital a través de la sub-contratación vía *outsourcing* de microempresas especialistas en estos trabajos (Chirinos 2010). Esto evidencia que el modelo objeto de estudio, está enfocado en la atención de salud netamente curativa, cuestión que va en detrimento de los principios de promoción y prevención de la salud, tal cual se prevé en la Constitución de 1999.

La prestación del servicio se brinda de manera gratuita a todos los pacientes; sin embargo Chirinos (2010), expone que si bien la empresa tiene el compromiso de dar cobertura a la mayoría de las necesidades que requiera el paciente; no obstante, se han dado casos donde el paciente necesita algún tipo de estudio que se encuentra fuera del baremo (presupuesto) que maneja cada operadora o un medicamento que está fuera del petitorio, la responsabilidad de suministrarlo recae sobre la administración del hospital, que en la mayoría de los casos no los puede asumir y en consecuencia los gastos son cubiertos por los familiares. Esta situación da cuenta, que el modelo viola los principios constitucionales establecidos en los artículos 83 y 84 donde, entre otras cosas se señala que, el Estado debe ser el garante del derecho a los servicios de salud demandados por los ciudadanos, en otras palabras, el modelo no garantiza la prestación del servicio en su totalidad.

Chirinos (2010) afirma que la Dirección de Proyectos y Nuevos Modelos de Gestión demanda a las operadoras el manejo de un presupuesto cerrado, fijando montos por partidas, preestableciendo precios específicos para la compra de medicamentos, insumos y mantenimiento de las instalaciones, en tanto la administración eficiente de estos recursos garantizará no solo utilidad a la operadora, sino la adeudada atención y servicio de salud para la cual fue contratada. Sin embargo, esta realidad se contrapone al criterio manejado por el personal de la Dirección de Proyectos y Nuevos Modelos de Gestión encargados de la supervisión y control de gestión a las operadoras, quienes consideran que todas las necesidades deben ser cubiertas, indistintamente de que el requerimiento asistencial se realice bajo criterio médico evidenciado o no, frente a la existencia de un presupuesto limitado y cerrado.

Otra realidad, son las consideraciones emanadas desde la directiva del Hospital General del Sur, quienes parten de la premisa, que ante todas aquellas deficiencias que se generen en la dinámica del hospital, las operadoras deben responder, por encima del criterio y competencias a partir de las cuales fueron contratadas, no siendo otro que la atención y gestión en áreas específicas y legalmente convenidas, debido a que existen áreas del hospital donde las opera-

doras no tienen inherencia; por ejemplo, pabellón de planta ubicado en la Torre de Hospitalización, farmacia de hospital, entre otras, cuestión que afecta seriamente el presupuesto que manejan las operadoras para gerenciar sus áreas de acción (Chirinos, 2010).

En el Hospital General del Sur “Dr. Pedro Iturbe”, labora una significativa cantidad de personal, que no todo depende patronalmente de las operadoras, ya que son empleados fijos (funcionarios), adscritos al Sistema Regional de Salud, y otros al Ministerio del Poder Popular para la Salud. En relación a los procesos de reclutamiento y selección de capital humano, Parada (2010), expone que en el caso de la operadora Intelligent for Health Care (IHC), al momento de reclutar personal se toma en consideración la plantilla de trabajadores adscritos a la mencionada operadora; es decir, tanto el reclutamiento como la selección inicialmente se realizan de forma interna “...a manera de realizar movimiento y promoción de empleados, brindándoles la oportunidad de desarrollar su carrera con el objeto de que puedan crecer laboralmente, partiendo del hecho que la mayoría de los empleados son jóvenes...”; por lo general este es el procedimiento utilizado para cuando se requiere cubrir vacantes para cargos de tipo administrativo (analistas de atención al paciente, secretarías, asistentes en general, analistas de farmacia, personal de auditoría), de tipo asistencial (asistentes de traslado), personal obrero y de seguridad.

Cuando no se cuenta con la cantidad de personal suficiente en las áreas antes descritas (para realizar movimiento y/o promociones de forma interna), se da paso al reclutamiento y selección externo donde las pautas para la realización de dicho proceso quedan a criterio de cada gerencia o coordinación, según las competencias que requiera el cargo de la inmediatez con la cual se requiera a dicho personal. En este sentido, no existe un procedimiento único; estas prácticas, corresponden con rasgos propios de un nuevo modelo de gestión que contradice y quebranta los derechos de los trabajadores.

Para los cargos administrativos-gerenciales vacantes, el reclutamiento se realiza fundamentalmente de forma externa, el proceso radica en preseleccionar a cinco (5) candidatos, quienes se someten

a una primera entrevista de manera que puedan identificar competencias técnicas y genéricas; personales o individuales y el valor al conocimiento; a posterior, se seleccionan tres (3) candidatos acordes a la descripción del cargo, quienes son sometidos a una prueba técnica de conocimiento. De allí, finalmente, se selecciona un candidato, a quien se le presentan las condiciones salariales-laborales y de contrato, así como también las condiciones/funciones inherentes al cargo (Parada, 2010).

La persona seleccionada para el cargo administrativo-gerencial, es inmersa en un proceso de socialización, el cual consiste en un recorrido por toda la institución para conocer las instalaciones y ser presentado(a) a todo el personal que labora en el hospital, luego se da un proceso de inducción relacionado con el cargo que ocupará, donde se le entrega información, archivos y ubicación física del cargo.

Todo aquel personal seleccionado independientemente del tipo de cargo que vaya a ocupar dentro de la operadora de salud, debe pasar por un período de prueba de 90 días, para lo cual se le elabora un contrato, donde la empresa (patrono) no está obligada al término del mismo a realizar una nueva contratación. Durante los 90 días la persona en cuestión será evaluada por su superior inmediato, en este caso la evaluación es mutua, la empresa evalúa al trabajador y éste a su vez a la empresa donde él decide si quedarse o no. En la evaluación, se toma en cuenta el desempeño, la actitud, rendimiento, adaptación, factores intrínsecos y externos (Parada, 2010).

No obstante, con respecto al personal asistencial, la responsabilidad es compartida entre las operadoras y el hospital, según Valencia (2009), el proceso de reclutamiento y selección se hace de acuerdo a las necesidades de cada servicio médico, siguiendo los requerimientos de la plantilla de personal preestablecida por la Dirección de Proyectos y Nuevos Modelos de Gestión, por su parte el hospital a través de la Gerencia de Enfermería, postula los aspirantes al cargo, en el caso del personal médico, éstos son postulados por los jefes de cada servicio. De no haber algún candidato postulado, se abre un proceso de reclutamiento y selección externo.

Asimismo, Valencia (2010), Coordinador de Capital Humano de la empresa Operadora de Servicios Médicos (OSM), sostiene que el personal administrativo y gerencial, "...es reclutado por la propia empresa vía Internet a través de la página *empleate*, y en algunos casos por referencias de los mismos trabajadores, también se toma en cuenta la gente de la comunidad a través de la contraloría social de la comunidad, pero sí solo sí, cumplen con los requisitos que exige la empresa o la necesidad que se tenga. Se hacen pruebas psicotécnicas, entrevistas iniciales y dependiendo de los resultados el psicólogo los postula".

En cuanto al criterio de reclutamiento y selección de capital humano independientemente para el tipo de cargo que se requiera, Parada (2010), explica que no se cuenta con una política formal en este ámbito, pero dentro de los procedimientos preestablecidos por la empresa (IHC) se estipula la preferencia de seleccionar personal interno. Esto está asociado a la idea de que la coordinación de capital humano está en conocimiento de las competencias que posee el personal que labora para la operadora, según sus aficiones o profesiones; es decir, el reclutamiento interno es una práctica común desarrollada por la empresa. Se promueve las oportunidades de mejoras a través del movimiento del personal a través de los ascensos y promociones. Esta dinámica hace referencia al uso de la meritocracia, como criterio elemental para el ingreso del personal.

En el caso de la operadora (OSM) los criterios de reclutamiento y selección se basan, en que los aspirantes pertenezcan a una carrera afín al cargo vacante, por ejemplo: independientemente que sea personal administrativo se exige o prefiere que tenga experiencia laboral en el sector salud, debido a la dinámica tan particular de los procesos, esto con la intención de que la adaptación sea más fácil. Por ello, se realizan pruebas de pre-empleo con la intención de verificar vacantes de las referencias laborales anteriores, a la vez que se investigan los antecedentes penales (Valencia, 2010).

Con respecto a las modalidades de ingreso, ambas operadoras (IHC y OSM) coinciden que el 80% de los trabajadores ingresaron fundamentalmente a través de la sustitución patronal, a consecuen-

cia del cambio de operadora e inicio de actividades de éstas en el hospital. Por medio del proceso de reclutamiento y selección interno y externo, y en casos aislados, el ingreso de personal se dio atendiendo a requerimientos de carácter netamente político y de poder, asociados a los cargos por recomendación (Parada, 2010; Valencia, 2010), pero que de igual forma a estos aspirantes se le practican las pruebas psicotécnicas, se someten a un período de prueba en el transcurso del cual de comprobarse que su rendimiento laboral es insuficiente, la persona es despedida de su cargo (Valencia, 2010).

Las modalidades de contratación se basan fundamentalmente en la elaboración de contrato por 90 días para el personal de nuevo ingreso a todo nivel, período en el cual se realiza una evaluación de desempeño donde se decide si dar o no continuidad a ese contrato por un período de tiempo determinado de seis (6) meses más; de igual forma se realiza una evaluación de desempeño durante este lapso, y dependiendo del resultado se decide dar o no continuidad a través de un tercer contrato por tiempo indefinido (Parada, 2010; Valencia, 2010). Ésta última modalidad de contrato es la que ha prevalecido durante la gestión de las operadoras en el hospital, pues según se logró identificar, la rotación de capital humano ha sido considerablemente baja.

Con esta modalidad de contratación, la Gobernación busca reducir la nómina de personal y por ende los pasivos laborales que se derivan de ella, estas prácticas de contratación laboral se contraponen a lo estipulado en el 37 de la Ley del Estatuto de la Función Pública, donde aparte de esto, bajo ninguna circunstancia se considera la contratación de personal bajo la modalidad del *outsourcing*, estas prácticas van en detrimento de las condiciones y beneficios laborales del trabajador, obedecen a las experiencias tecnocráticas y al enfoque de la nueva gerencia pública en materia de contratación de capital humano.

El criterio utilizado para la contratación del capital humano, tiene sus bases en la Ley Orgánica del Trabajo, en tanto así lo establece el contrato inicial de servicio que firma la operadora con la Dirección de Proyectos y Nuevos Modelos de Gestión, ente que regula dicha

contratación. Paralelo a esto, Parada (2010), apunta que dentro del criterio de contratación también se toma en cuenta las funciones a desempeñar por el aspirante, independientemente de que sea un cargo a nivel gerencial, operativo o administrativo, pues cada uno de éstos tiene un impacto diferente sobre la gestión desarrollada por la operadora dentro de la institución.

Con este criterio de contratación, en primer lugar, el Ejecutivo regional busca deslastrarse de los compromisos laborales que deben ser asumidos ante los cargos públicos, situación que conlleva a una flexibilización laboral; en segundo lugar, por la necesidad de contratar personal altamente calificado para cargos específicos, cuyo costo no es igual al del funcionario público, y que a veces solo se requiere de este personal por períodos de tiempo; y en tercer lugar, porque se necesita conocer el desenvolvimiento y capacidad laboral del capital humano, antes de que obtenga una contratación por tiempo indefinida.

Por su parte, Chirinos (2005) comenta que en la administración de los centros asistenciales sin la participación del Estado, con la dirección a cargo de las operadoras, de identificarse que el personal administrativo u obrero no trabaja o si el personal asistencial no está prestando sus servicios con calidad, las operadoras pueden prescindir de sus servicios para contratar otro personal más calificado para esos cargos, a objeto de cumplir con los objetivos previstos en los indicadores de gestión, que a su vez dan respuesta a los parámetros establecidos por la Dirección de Proyectos y Nuevos Modelos de Gestión, a través de los cuales se evalúa si se está cumpliendo o no de manera óptima con las actividades pautadas. Caso contrario ocurre cuando la administración se encuentra a cargo del Estado, donde se ha evidenciado, entre otras cosas, fuertes debilidades en el control de la nómina, ausencia de evaluación del personal, y si éste labora o no, igualmente se le paga su salario.

La gestión de las operadoras dentro del Hospital presenta sus desventajas en tanto se enfrentan a las perversidades aupadas en el sistema hospitalario venezolano. Al respecto, Parada (2010), explica que la operadora en su carácter de empresa privada, pero que a la

vez funciona dentro de una institución pública, es vulnerable a los vicios que han sido creados en este tipo de institución, tales como, la ausencia de control por parte de la institución que se antepone a los controles ejecutados por la operadora a su personal. Esto sucede debido a que en algunos casos el mismo personal asistencial contratado por las operadoras, también pertenece a la nómina del Hospital o de otros hospitales.

Asimismo, la singular coexistencia de la gestión privada dentro de una institución pública donde convergen una significativa cantidad de trabajadores pertenecientes a ambas gestiones con iguales responsabilidades, pero con marcadas diferencias en sus condiciones salariales-contractuales, dan cuenta de una serie de conflictos que se generan en las labores diarias entre algunos de los empleados del Hospital y los contratados por las operadoras; y reclamos por parte de éstos últimos, hacia las empresas, debido que el personal del hospital llámese asistencial, administrativo, obrero; entre otros; se rigen por una contratación colectiva de la cual van a depender sus sueldos y beneficios, pero que en común disfrutan de estabilidad laboral, pago de 45 días de vacaciones, tres meses de utilidades, cesta ticket de bs.f. 27,50 c/u, bonos, beneficio de jubilación, negociación colectiva y sindicato.

Mientras, el personal de las operadoras es contratado según la Ley del Trabajo, donde en algunos casos los sueldos podrían ser superiores a los devengados por el personal del Hospital, en el caso específico de los cargos gerenciales, pero con diferentes condiciones, pues solo disfrutan del pago de treinta días de vacaciones, treinta días de utilidades, cesta ticket de bs.f. 16,00 con completa ausencia de los beneficios de jubilación, negociación colectiva, sindicato, estabilidad laboral, entre otros. Causando tal situación, profunda inconformidad entre los empleados, lo cual termina por reflejarse de manera negativa en el desempeño laboral de ambos grupos. Sin duda, este escenario obedece a los modos utilizados por la tecnocracia y la nueva gerencia pública en materia de contratación de capital humano vía *outsourcing*, los cuales van en detrimento de las condiciones laborales de los trabajadores, pues están encausados hacia la flexibilización laboral, lo que en consecuencia precariza la situación laboral para el trabajador.

#### 4. Conclusión

Esto deja ver que, el nuevo modelo de gestión de salud, se encuentra configurado a favor de los lineamientos del mercado, es decir, busca establecer vínculos entre el Estado y el sector privado, donde grupos de poder por medio de los parámetros de la prestación del servicio a través de terceros, puedan obtener un beneficio producto de una utilidad. Cuestión que sin duda explica, que el modelo estudiado se encuentra fuertemente influenciado por los elementos que componen al modelo tecnocrático y de la nueva gerencia pública.

Con relación a la prestación del servicio, el financiamiento se ejecuta a través del gobierno regional, prestándose de manera gratuita, pero bajo los esquemas tecnocráticos y de la nueva gerencia pública en relación a los lineamientos de privatización y tercerización de los servicios públicos, por la vía del *outsourcing*, en tanto, la prestación del servicio en las áreas de la torre de hospitalización y de las emergencias de adultos y pediátrica, son transferidas a la empresa privada. Esta modalidad a través de terceros, ciertamente resulta novedosa para el sector salud, pero lejos de beneficiar la prestación del servicio como tal, se convierte en un beneficio que genera utilidades para las empresas (operadoras de salud), donde entran en juego elementos de tipo político, y donde más allá de una inversión social, podría representar un alto gasto para el Estado, el cual a través de la implementación de esta modalidad ha pretendido deslastrarse de pasivos laborales.

En relación a la gratuidad del servicio, el modelo no ofrece la cobertura de todas las demandas de salud que se pueden generar en sus áreas de acción, por cuanto se trabaja con un presupuesto cerrado, que incluye sólo el suministro de medicamentos, insumos, y la realización de algunos exámenes y estudios especiales, es decir, no se cubre todo tipo de exámenes, y si algún estudio sobrepasa el monto estipulado en el presupuesto para éste rubro, simplemente no se cubre, razón por la cual debe ser cubierto por los familiares del paciente. Cuestión que termina por violar los principios constitucionales referidos a que el Estado es el garante de los derechos de los ciudadanos para que reciban el servicio de salud, en tanto bajo la

modalidad del nuevo modelo de gestión de salud, no se garantizan a los ciudadanos la prestación de todos los servicios inherentes a la hospitalización.

Con relación a la administración de capital humano, en el ámbito de los procesos de reclutamiento y selección, se observa que las tendencias se inclinan hacia el modelo tecnocrático y de la nueva gerencia pública, con algunos matices de las viejas prácticas del modelo burocrático-populista relacionadas al uso del clientelismo político en la selección de personal. Se impone la modalidad de contratación por tiempo indeterminado, seguida de la contratación por período de tiempo finito, a través de la figura del *outsourcing*, la cual se traduce en situaciones que imponen prácticas de flexibilización y precarización de las condiciones laborales de los trabajadores, pues éstos, no gozan de los beneficios tales como: jubilación, estabilidad laboral, entre otros.

## 5. Bibliografía >>

- Asamblea Nacional Constituyente (2000). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial N° 5.453, de fecha 24 de marzo.
- Chirinos, José Manuel (2005). Fundación de Estado para la Modernización de las Administraciones Públicas. Entrevista Personal. Analista de Programas y Proyectos, 21 de noviembre. Maracaibo, estado Zulia. Entrevista realizada por Johnny Paz.
- Chirinos, Mónica (2010). Inteligent for Health Care (IHC). Entrevista Personal. Gerente Médico. 22 de febrero. Maracaibo, estado Zulia. Entrevista realizada por Johnny Paz.
- Gobernación Del Estado Zulia. (2003). Decreto 135. Mediante el cual se ratifica la gratuidad de los servicios de salud pública. Gaceta Oficial extraordinaria N° 786, de fecha 11 de octubre.
- Gobernación Del Estado Zulia. (s/f a). Hospital General del Sur “Dr. Pedro Iturbe”. Papel de trabajo. Maracaibo.

- Gobernación Del Estado Zulia. (s/f b). En un nuevo modelo de gestión en salud. (Tríptico).
- GOBERNACIÓN DEL ESTADO ZULIA. Dirección de Proyectos y Nuevos Modelos de Gestión Gobernación Del Estado Zulia (2009). Manual del Proceso de la Gerencia de Seguimiento y Control. 27 de abril.
- Jiménez, Reynaldo (2010). Intelligent for Health Care (IHC). Entrevista Personal. Gerente General. 28 de abril. Maracaibo, estado Zulia. Entrevista realizada por Johnny Paz.
- Parada, Jovanka (2010). Intelligent for Health Care (IHC). Entrevista Personal. Coordinadora de Capital Humano. 29 de abril. Maracaibo, estado Zulia. Entrevista realizada por Johnny Paz.
- Pirela, Edith (2006). Adscrita nominalmente al Ministerio de Salud y Desarrollo Social y de adscripción funcional al Sistema Regional de Salud. Entrevista Personal. Médico, 24 de marzo. Maracaibo, estado Zulia. Entrevista realizada por Johnny Paz.
- Rincón, María Teresa (2004). *Modelos de gestión de los servicios de salud promovidos por las gobernaciones venezolanas (1989-2003)*. Maracaibo. Trabajo final del Programa de Investigador Novel (CEE-LUZ-FONACIT).
- Valencia, Omar (2010). Operadora de Servicios Médicos (OSM). Entrevista Personal. Coordinador de Capital Humano. 18 de febrero. Maracaibo, estado Zulia. Entrevista realizada por Johnny Paz.

# Atomización de la inspección en el trabajo, caso Venezuela

Pernía H., Nuvia<sup>1</sup> y Gasparini C., Víctor<sup>2</sup>

Recibido: 24/02/2013

Revisado: 23/01/2014

Aceptado: 25/05/2014

## Resumen >>

La inspección del trabajo en Venezuela se lleva a cabo a través de diferentes órganos de la Administración del Trabajo, que en términos generales velan porque las diferentes entidades de trabajo cumplan con el marco normativo vigente. Para la presente investigación, se estudiarán la Unidad de Supervisión, el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) y el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), todos adscritos al Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, por lo que se describirá detalladamente las diferentes funciones y competencias legales establecidas para estos órganos, mencionando los cargos que ocupan quienes ejercen esta función en cada ente administrativo, la competencia del órgano, el nombre del acta que deben levantar, entre otros detalles que forman parte de la actividad. Finalmente, se hace mención a la atomización del sistema de inspección en el trabajo, y de cómo ésta fragmenta los esfuerzos del Estado venezolano al dejar que la actividad sea llevada a cabo por diferentes instituciones, en consecuencia, se hacen algunas sugerencias a favor de la eficacia del sistema.

**Palabras Clave:** Inspección en el trabajo, diferentes órganos con competencia inspectiva, atomización de los esfuerzos.

## Abstract >>

### ATOMISATION OF LABOUR INSPECTION, VENEZUELA CASE STUDY.

*Work inspection in Venezuela is carried out through different bodies of the labour administration, which in general terms are responsible for the compliance of the different working entities with the existing regulatory framework. Throughout this research the following bodies attached to the Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo (Ministry of People's Power for Labor and Social Security) will be studied: Unidad de Supervisión, the National Institute for Prevention, Health, and Security at Work (INPSASEL), and the Social Insurance Institute (IVSS). The different functions and legal competencies established for these bodies will be described in detail by naming the positions occupied by those responsible for work inspection on each administrative entity, the responsibility of each body, the name of the official document to be taken, among other details. Finally, there is a reference to the atomization of the labour inspection system, and how it causes a fragmentation within the efforts of the Venezuelan State by allowing this activity to be carried out by different institutions. As a result, some suggestions are mentioned in favour of the effectiveness of the system.*

**Key Words:** *Work inspection, different bodies with inspection competency, atomization of efforts.*

- 1 Licenciada en Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, Abogado de la Universidad Arturo Michelena, Magister en Derecho del Trabajo de la Universidad de Carabobo, candidato a doctor Doctorado de Ciencias Sociales Mención Estudios del Trabajo de la Universidad de Carabobo, profesor de la Universidad de Carabobo en Pre y Postgrado en las áreas de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales.
- 2 Licenciado en Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, candidato a doctor Doctorado de Ciencias Gerenciales de la UNEFA, profesor de la Universidad de Carabobo en Pre y Postgrado en las áreas de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.

## 1. Introducción

La inspección en el trabajo es una obligación del Estado, a la luz del Convenio 81 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), suscrito y ratificado por Venezuela en 1967, en el que se compromete a velar por las condiciones de trabajo que permitan al individuo laborar en un trabajo decente.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) en su artículo 87 establece expresamente la obligación del Estado venezolano de "...adoptar medidas y crear instituciones que permitan el control y la promoción" de las condiciones de trabajo, es decir, tiene el deber de diseñar los procedimientos y mecanismos apropiados para velar por el cumplimiento de las normativas laborales que regulen las condiciones de trabajo. Venezuela como Miembro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha ratificado –en 1947- lo dispuesto en el Convenio 81, denominado "relativo a la inspección del trabajo en la industria y el comercio", que impone a cada Estado miembro que lo suscriba, el cumplimiento de lo dispuesto expresamente en su primer artículo "...deberá mantener un sistema de inspección del trabajo en los establecimientos industriales". La inspección del trabajo es una de las políticas que tiene el Estado para asegurar el cumplimiento de la normativa laboral vigente.

La inspección del trabajo es una función pública de la administración del trabajo, su papel principal es velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y la protección de los trabajadores en el ejercicio de sus labores, así como facilitar información técnica y asesorar a los empleadores y a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones legales, de tal manera que crea conciencia a los interlocutores sociales de la necesidad de cumplir con la ley en las entidades de trabajo, a través de medidas preventivas, educativas y, cuando resulte necesario, correctivas y/o coercitivas; pues pone en conocimiento a la autoridad competente las deficiencias o los abusos que no estén específicamente cubiertos por las disposiciones legales existentes.

El presente trabajo tiene por objetivo describir los diferentes entes administrativos del trabajo en Venezuela encargados de su inspección, resaltando las facultades legales que tiene la Unidad de Supervisión del Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) y el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), dejando claro que cada uno posee competencias propias, e inclusive normativas singulares, que le subrogan competencias y mecanismos para velar por el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. Destacando que cada uno tiene sus propios funcionarios para llevar a cabo la inspección laboral, también sus propias actas para llevar a cabo la actividad, y sus prerrogativas específicas sancionadoras. Por lo que se hace crítica a la atomización de los esfuerzos por velar el cumplimiento de las condiciones de trabajo, materializado en el hecho de la dispersión de los diferentes organismos que se describirán a continuación.

Para ello, se ha efectuado la revisión de la normativa nacional e internacional que les regula sus competencias. De tal manera que pueda describirse a quien se interese por la investigación de las funciones que lleva a cabo cada uno de los entes administrativos estudiados.

## **2. Entes administrativos encargados de la inspección en el trabajo en Venezuela**

Pueden mencionarse algunos entes de la administración del trabajo en Venezuela encargados de llevar a cabo la tarea de controlar y promocionar las condiciones de trabajo, procurando el fomento del trabajo decente, entre las que se pueden mencionar:

**2.1. Unidades de supervisión de las Inspectorías del Trabajo**, adscritas a su vez al Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, ubicadas en cada estado del país, velan por el cumplimiento de la normativa laboral vigente en materia de trabajo, empleo, seguridad social, higiene y seguridad industrial, además de asesorar tanto a los trabajadores como a los patronos acerca de la

mejor forma de dar cumplimiento a la normativa legal, todo ello según lo dispuesto en el artículo 507 de la LOTTT, en concordancia con el artículo 232 del RLOT. De acuerdo a la clasificación de la Conferencia Internacional del Trabajo (2011), la inspección que ejecutan es “general”, es decir conoce varios aspectos de la normativa laboral vigente. El artículo 514 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, en lo sucesivo LOTTT, describe las funciones de quien ejecuta la inspección en materia de trabajo.

El funcionario actuante del Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, debe levantar dos actas de actuación denominadas “acta de visita de inspección”, una en la que se destacan por una parte los “derechos fundamentales” que en caso de incumplimiento de ley, los empleadores tienen 24 horas para darles cumplimiento; y la otra con los ordenamientos laborales en términos generales, donde el funcionario otorga 30 días de plazo para su cumplimiento, situación que se aplica de la manera descrita desde el mes de mayo de 2012, con la entrada en vigencia de la LOTTT. El funcionario actuante debe poner al corriente, por escrito a las partes, de los incumplimientos legales detectados en la visita, así como las oportunidades de mejora a implementar, fijando expresamente en el acta de inspección, los lapsos prudenciales para corregirlos.

Entre los “derechos fundamentales” se encuentran: jornadas de trabajo, descanso y alimentación, trabajo por turnos, límites de horas extraordinarias, permiso para laborar horas extraordinarias, recargo por pago de horas extraordinarias, diurnas y nocturnas; pago de días feriados y descanso semanal, pago por laborar día domingo y en descanso semanal; salario mínimo, depósito de prestaciones sociales, anticipos de prestaciones sociales, intereses sobre prestaciones sociales, depósito de días adicionales, anticipo de utilidades, complemento de utilidades, pago y disfrute de vacaciones, descanso pre y postnatal, permisos para asistencia médica en caso de estado de gravidez y/o a madres trabajadoras o padres trabajadores que deseen acompañar a sus hijos al pediatra durante el primer año de vida, licencias de paternidad, pago de guarderías, inscripción oportuna de los trabajadores en el IVSS, bono de alimentación.

La Unidad de Supervisión hace del conocimiento del Inspector del Trabajo competente de los incumplimientos de derechos fundamentales encontrados y éste ordena mediante providencia administrativa su cumplimiento, en la cual establece los beneficios que deben cumplirse para con los trabajadores y plazos para los pagos a los que haya lugar, tal documento administrativo es ejecutado en la entidad de trabajo infractora por “Inspectores Ejecutores” comisionados para tal fin, en caso de persistir el incumplimiento de la orden administrativa se oficia a la sala de sanciones para la apertura del procedimiento correspondiente por desacato a orden del despacho.

Al vencerse los lapsos otorgados en la inspección para que la entidad de trabajo se ajuste a la normativa legal vigente, se realizará una segunda visita, llamada “reinspección”, de acuerdo a lo estatuido en el artículo 515 de la LOTTT, actuación que pudiera ser llevada a cabo por el mismo funcionario o por un funcionario distinto al que hizo la actuación primigenia, en ese caso el Supervisor del Trabajo solicitará puntualmente al empleador que demuestre que efectivamente dio cumplimiento a los ordenamientos formulados durante la primera visita de inspección.

En caso de persistir el incumplimiento, transcurridos los lapsos fijados, se elaborará un informe solicitando que se inicie el procedimiento de sanción por incumplimiento y, cuando corresponda, la revocatoria de la solvencia laboral, sin que ello libere al infractor o infractora de la obligación de dar cumplimiento estricto a la normativa legal (515 LOTTT).

Si existe incumplimiento de obligaciones patronales en materia de salud y la seguridad en el trabajo que pongan en peligro la vida o salud de los trabajadores, el funcionario del Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo tiene facultades legales expresas hasta para ordenar la suspensión o paralización de las labores riesgosas por el tiempo que considere necesario, según lo previsto en el artículo 234 del RLOT. Vale decir que por el tiempo que dure la suspensión, esta ha de ser remunerada para los trabajadores, y con el goce de los demás beneficios derivados de la relación de trabajo. Los Supervisores del Trabajo y de la Seguridad Social

e Industrial, adscritos a las Unidades de Supervisión del Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, ponen en conocimiento de la autoridad competente -Inspector (a) del Trabajo Jefe(a)- de los incumplimientos reiterados a las normas laborales, con el fin de aplicar a los infractores las respectivas sanciones, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 507, numeral 7 de la LOTTT.

Se considera a la inspección efectuada por los funcionarios del Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo como una de las actuaciones más completas o integrales por parte del Estado para evitar el incumplimiento de la normativa laboral vigente, debido a que las áreas abarcadas en las visitas efectuadas, comprenden aspectos múltiples propios de las áreas de trabajo, tales como: las establecidas en la propia LOTTT, el RLOT, la LOPCYMAT, y su reglamento parcial, la Ley para Personas con Discapacidad (LPPD), la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) y el Reglamento General de la Ley del Seguro Social (RGLSS), entre otras.

Las actuaciones de los funcionarios de las Unidades de Supervisión de las distintas Inspectorías del Trabajo pueden darse por las siguientes causas a la luz de lo que dispone el artículo 232 del RLOT:

- a) La planificación de actividades que, conforme a sus políticas, diseñe el Ministerio del Trabajo;
- b) Las denuncias que fueren presentadas con indicación detallada de las presuntas violaciones; y
- c) Los hechos que por su gravedad y la inminencia del riesgo que comportan a la vida y salud de los trabajadores y trabajadoras, ameriten la actuación de oficio del funcionario o funcionaria. En este caso, el acto supervisorio deberá ser debidamente motivado y sometido a la consideración del superior inmediato, a los fines de determinar si el funcionario o funcionaria actuó con base en las circunstancias descritas.

El Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo ha utilizado en los últimos años la figura de los “Comisionados Especiales del Trabajo” que son personal contratado, sin que sea requisito para ocupar el cargo tener título universitario, para llevar a

cabo el acto supervisorio antes descrito a las modalidades especiales de trabajo y cooperativas, vale decir que el ingreso de este personal a la administración pública no se da a través de los concursos, en consecuencia no poseen estabilidad funcional, ni tienen los beneficios ofrecidos a los Supervisores “titulares”. En muchos casos, según Aranguren (2008: 73), este personal es pasado “a Comisionados Integrales, con competencia en inspección del trabajo, empleo y seguridad social, áreas cuya competencia era exclusiva de los Supervisores del Trabajo y de la Seguridad Social e Industrial”, violándose en este caso lo dispuesto en el Reglamento Interno para el ingreso de los Supervisores del Trabajo y el propio Convenio 81 de la OIT.

En ese mismo orden de ideas, puede destacarse que muchas veces quien hace las funciones de “Inspectores ejecutores” son los “Comisionados Especiales del Trabajo” quienes no cumplen con el perfil profesional requerido por el propio Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo para la ejecución de tan importante labor, como es la exigencia del cumplimiento por parte de los empleadores de los derechos fundamentales de los trabajadores bajo su dependencia, toda vez que son irrenunciables e inalienables. Es paradójico que sean los funcionarios menos preparados académicamente, muchas veces empíricos, y peor aún, sin estabilidad laboral quienes hagan la ejecución forzosa de los llamados por esta institución “derechos fundamentales”, merando la importancia que debe darse al cumplimiento de esos derechos. La institución no está dando el justo valor a los derechos de los trabajadores.

Se recomienda al Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo reglamentar las funciones de estos “Comisionados Integrales”, toda vez que se corre el riesgo de que las actuaciones de éstos sean atacadas, debido a la no claridad de sus competencias y los alcances de sus inspecciones, ya que no tienen el mismo perfil de los Supervisores del Trabajo, quienes tienen definido su ámbito de actuación taxativamente en el artículo 516 de la LOTT.

En caso de incumplimiento a los ordenamientos de los funcionarios de inspección del Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, la Unidad de Supervisión oficia a la Sala

de Sanciones para la apertura, sustanciación y decisión del respectivo procedimiento. Vale la pena destacar que los funcionarios del Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo no pueden aperturar procedimientos sancionatorios en caso de incumplimientos patronales en materia de seguridad y salud laboral, para ello deben oficiar al Instituto Nacional de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (INPSASEL) por ser el órgano administrativo competente para la materia. He allí la fragmentación y/o atomización de los esfuerzos y los recursos del Estado para garantizar el cumplimiento de la normativa laboral vigente, en este caso en materia de seguridad y salud laboral.

**2.2. Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL)**, adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, garantiza que los empleadores den cumplimiento a la normativa vigente que regula el Régimen Prestacional de Salud y Seguridad en el Trabajo, y las prestaciones establecidas en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2012), también que se dé cumplimiento a la LOPCYMAT, de acuerdo a lo estatuido en el artículo 17 de la LOPCYMAT en concordancia con el artículo 3, numeral 1.a. del Convenio 81 OIT.

En este organismo se establecen los principios de la Política Nacional en materia de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente de trabajo, a la luz de lo establecido en el Convenio 155 de la OIT “sobre seguridad y salud de trabajadores”, procurando así prevenir accidentes y daños para la salud, como consecuencia del trabajo o que guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, buscando reducir los riesgos inherentes al trabajo. Entre sus competencias se destacan “realizar peritajes legales, a través de experticias calificadas o informes técnicos, en materia de seguridad y salud en el trabajo.” Según lo establece expresamente el artículo 16, numeral 27 del RPLOPCYMAT, dando así cumplimiento al artículo 3, literal b del Convenio 81 OIT y al artículo 9 *eiusdem*, en concordancia con el artículo 7, literal b del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

La LOPCYMAT establece las obligaciones y responsabilidades de los actores de las relaciones de trabajo, y fomenta una nueva cultura de la salud y la seguridad laboral dejando en cabeza de este Instituto un extenso catálogo de funciones (artículo 18 LOPCYMAT, en concordancia con el artículo 16 de su RLOPCYMAT). Como quiera que sea amplia la gama de competencias del INPSASEL, queda claro que debe ejecutar la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11 de la LOPCYMAT.

Pueden ejercer las funciones de inspección, empero, la competencia de estos funcionarios se restringe a la materia de condiciones de seguridad y salud en el trabajo, para honrar el compromiso manifestado a la hora de ratificar el Convenio 81 y 155 de la OIT. El INPSASEL está distribuido por todo el país a través de las Direcciones Estadales de Salud de los Trabajadores (DIRESAT), compuesto por personal multidisciplinario, que se encarga entre otras actividades de la inspección de los centros de trabajo con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa en el área de salud y seguridad laboral.

La actividad de inspección en el INPSASEL es efectuada por las Unidades Técnico-Administrativas, cuya presencia en diferentes partes del país se hace a través de la Dirección Estatal de Salud de los Trabajadores (DIRESAT), cuyo trabajo operativo es efectuado por los Inspectores en Seguridad y Salud de los Trabajadores, distribuidos en niveles I, II, III y IV, su labor se encuentra dirigida a la Salud y Seguridad Laborales en cuatro áreas: políticas y organización, ambiente de trabajo, medios de trabajo y trabajadores; los aspectos básicos inspeccionados son: 1.- Delegados de prevención; 2.- Comité de salud y seguridad laboral; 3.- Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo; y 4.- Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo. Las visitas de inspección se encargan también de realizar inspecciones e investigaciones de accidentes de trabajo y de enfermedades ocupacionales.

Por su parte Mendoza P. (2013: 181) asegura que las competencias de inspección y supervisión del INPSASEL se debe a las siguientes razones:

a) Inspección general: la cual comprende la verificación de la gestión de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo de la organización, con fundamento en las distintas normas que la regulan (...)

b) Investigación de accidente: como actuación paralela a la historia médica ocupacional llevada a cabo por el Departamento Médico del INPSASEL, en el supuesto de accidente de trabajo el Departamento Técnico de dicho ente oficial da inicio a la respectiva investigación.

c) Investigación de presunta enfermedad ocupacional: como actuación paralela a la historia médica ocupacional llevada a cabo por el Departamento Médico del INPSASEL, en el supuesto de enfermedad ocupacional el Departamento Técnico de dicho ente oficial da inicio a la respectiva investigación.

d) Limitación de tareas: cuando de la valoración médica se determine que el trabajador tiene afectada su capacidad física o psicológica y mientras dura el procedimiento de certificación del grado de discapacidad, el INPSASEL puede de oficio o a petición de parte establecer restricción en cuanto a las actividades a desempeñar, ordenándole al patrono que mantenga al trabajador en su mismo puesto de trabajo pero con limitación en cuanto a las actividades a desarrollar, como por ejemplo no realizar trabajos en altura, no laborar en horario nocturno, o no levantar carga.

e) Reubicación laboral: (...) el INPSASEL puede ordenarle al patrono que traslade al trabajador del puesto de trabajo que venía desempeñando a otro con distintas y determinadas actividades que no vulneren su capacidad residual (...)

El INPSASEL puede inspeccionar los centros de trabajo para determinar otros aspectos como formación en materia de salud y seguridad en el trabajo para los trabajadores, así como la entrega oportuna de los equipos de protección adecuados según el riesgo, determinar si en el centro de trabajo inspeccionado existen procedimientos seguros de trabajo. Pueden actuar de oficio, cuando exista peligro para la vida y la salud de los trabajadores.

El INPSASEL visita e inspecciona diferentes entidades de trabajo, tanto públicas como privadas, y ejerce influencia sobre los trabajadores, los sindicatos, y los Delegados de Prevención, como representantes de los trabajadores en materia de salud y seguridad en el trabajo, por ello se sugiere que estimulen la conciencia en los actores laborales, orientando a empleadores y trabajadores para ayudarles a cumplir con sus obligaciones legales según lo dispone el artículo 3, inciso 1.b del Convenio 81 en concordancia con el artículo 10 del Convenio 155, ambos de la OIT, de tal suerte que si los empleadores incumplen con alguna disposición legal que suponga un castigo, se le advierta de su vulnerabilidad, se le aconseje en vez de iniciarse algún procedimiento sancionatorio, según lo establece el artículo 17, numeral 2 del Convenio 81 OIT, en concordancia con el artículo 123 de la LOPCYMAT.

Los inspectores de Salud y Seguridad de los Trabajadores advierten, asesoran y aconsejan a los empleadores, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 16, numeral 8 del RPLOPCYMAT, aunque el artículo 123 LOPCYMAT limita esa función a una sola vez, cuando las circunstancias del caso así lo aconsejen y siempre que no pongan en peligro la integridad física o la salud de los trabajadores, antes de iniciar un procedimiento sancionador.

Las visitas se llevan a cabo por una orden de trabajo, con una numeración que depende del año y del número correlativo de la inspección. Con ella llevan a cabo la inspección y en el sitio elaboran un informe/acta de inspección la cual debe contener la motivación de hecho, motivación del derecho -artículo 136 LOPCYMAT y 515 LOTTT-; el establecimiento del ordenamiento correspondiente, la fijación del plazo perentorio para su cumplimiento -artículo 18, numeral 6 LOPCYMAT, 123 *eiusdem* y 867 RESHI<sup>3</sup>-, debe contener el número de trabajadores expuestos -artículo 124 LOPCYMAT-, los atenuantes o agravantes que el funcionario de inspección considere; y posteriormente se practica una re-inspección en el que se elabora otra Acta/informe de reinspección para verificar los ordenamientos cumplidos e incumplidos.

3 Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

La LOPCYMAT atribuye al INPSASEL poder con el objeto de asegurar la eficacia de las funciones y la competencia para sancionar las infracciones administrativas por el incumplimiento de las normas previstas por esta Ley, según lo dispone el artículo 133 y el artículo 16, numeral 7 del RPLOPCYMAT. La LOPCYMAT, establece en su Título VIII, de las Responsabilidades y Sanciones, que los incumplimientos por parte de los empleadores en materia de seguridad y salud en el trabajo dará lugar a responsabilidades administrativas, penales y civiles. Inclusive puede destacarse el Artículo 131 de la LOPCYMAT, que estatuye sanciones penales por muerte o lesión del trabajador, especificando la pena de prisión de ocho (8) a diez (10) años. Y el Artículo 135 *eiusdem* establece que se podrá suspender total o parcialmente la actividad o producción de la empresa, establecimiento, explotación o faena.

En caso de inconformidades legales encontradas, de acuerdo a los ordenamientos de los funcionarios de la institución, se abrirá el respectivo procedimiento sancionatorio. En ese caso las sanciones que considere el ente administrativo a las que haya lugar se aperturan, sustancian y deciden en la sede administrativa de cada estado.

El artículo 12, numeral 5, de la LOPCYMAT en concordancia con el artículo 16, numeral 6 del RPLOPCYMAT establecen expresamente que el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud son competencias concurrentes tanto para el INPSASEL y las Unidades de Supervisión adscritas a la Inspectoría del Trabajo. De allí que se hace necesario la cooperación entre estos organismos a la luz de lo dispuesto en el artículo 5, literal a del Convenio 81 de la OIT, en concordancia con el artículo 4 de la Recomendación 158 OIT, y el artículo 16, numerales 19 y 24 del RPLOPCYMAT, para que haya una mayor efectividad en el trabajo que estos organismos administrativo ejecutan y no se desvanezcan los esfuerzos del Estado venezolano por la atomización institucional.

**2.3. Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS),** adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, vela por el cumplimiento de la garantía constitucional establecida en el artículo 86, y actúa en base a lo establecido en la Ley

Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2012), la Ley del Seguro Social, la Providencia Administrativa 003-2011 (2011), la Ley del Seguro Social Obligatorio (1991) y el Reglamento General de la Ley del Seguro Social (2012), y su competencia para llevar a cabo las inspecciones se circunscriben sólo a la seguridad social, es decir es una inspección “especializada”, según lo considera la Conferencia Internacional del Trabajo (2011).

Para llevar a cabo la inspección laboral, el IVSS tiene en su haber Fiscales de Seguridad Social, adscritos a la Dirección General de Fiscalización, encargados de garantizar el cumplimiento de los principios y normas en materia de seguridad social, a la luz del artículo 51 de la Ley del Seguro Social; en ese sentido, esta acción del Estado está enmarcada en lo dispuesto en el artículo 2 del Convenio 81 de la OIT. Es el Reglamento General de la Ley del Seguro Social, en su artículo 183 el que le otorga la competencia expresa a los funcionarios del IVSS debidamente autorizados para inspeccionar las empresas.

En concordancia con lo anterior, la Providencia Administrativa del Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, de fecha 20 de septiembre de 2011, dispone las competencias expresas de los funcionarios del IVSS para solicitar la exhibición y presentación de documentación a las empresas privadas, sociedades, asociaciones, fundaciones, corporaciones, establecimientos, explotaciones, organismos, entes, empresas del Estado y demás entidades jurídicas o económicas donde presten servicios personas sujetas a la obligación del Seguro Social; en consecuencia, el IVSS también posee funcionarios con competencias expresas para llevar a cabo funciones de inspección y supervisión en las diferentes entidades de trabajo a la luz de lo que procura el Convenio 81 de la OIT, específicamente en su artículo 12, literal c.i. y c.ii.

Entre otras causas la “fiscalización de empresas” por parte del IVSS puede darse de manera preventiva, por operativos especiales, por denuncia, porque el representante patronal no acude a las citaciones en la sede administrativa del instituto o de oficio. Los Funcionarios levantan un “Ficha técnica de chequeo” denominada forma 13-02.

Los aspectos más frecuentes encontrados en las inspecciones son infracciones administrativas por acciones u omisiones de los empleadores o empleadoras, tales como, error en el total de cotizaciones, error en el número patronal, error en el monto del salario de referencia, en ese caso se instruirá el respectivo expediente disciplinario, que puede traer consigo multas expresadas en unidades tributarias (UT), ajustándose al valor que éstas tuviesen en el momento en que se cometa la infracción. Inclusive podría llegar a sancionarse con el cierre temporal del establecimiento, si la falta es muy grave de acuerdo a la ley, tal situación no exonera el cumplimiento de las demás obligaciones legales, en particular, lo correspondiente al pago de las cotizaciones, pago de intereses moratorios que se generen, entre otros. (Art. 89 LSS)

Los Funcionarios del Seguro Social están obligados a guardar el secreto profesional, y los hechos y datos de carácter estrictamente confidencial que lleguen a su conocimiento con ocasión del ejercicio de sus funciones, deberán mantenerlos en tal carácter y no podrán revelarlos sino a las autoridades competentes del Instituto. La violación de esta norma será causal de destitución, sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar. (artículo 185 RGSS)

En un estudio posterior Aranguren (2011: 187) asegura que “el área en la que se presenta mayor número de incumplimientos es la seguridad social”. Se considera alarmante las estadísticas antes descritas, toda vez que el artículo 86 de la CRBV garantiza el derecho a la seguridad social a todos los ciudadanos y es responsabilidad del Estado su cumplimiento, amén de la responsabilidad que tiene en materia de inspección en el trabajo.

### **3. Atomización de los esfuerzos**

Entre las críticas que puede hacerse al sistema de inspección laboral es la falta de coordinación interinstitucional, que a su vez hace que este luzca como desorganizado y poco funcional, perdiendo sentido el objetivo fundamental de la inspección, que es velar por el cumplimiento de la normativa en materia laboral. Existen múltiples organismos administrativos con competencias concurrentes, como el

caso de la seguridad y salud en el trabajo subrogada a la Unidad de Supervisión y al INPSASEL; en ese sentido, existe atomización de los esfuerzos. Por lo que se sugiere, fomentar la cooperación de unos organismos con otros que ejerzan labores de inspección laboral y con los actores de las relaciones de trabajo, con la finalidad de incrementar la eficacia de estos actos gubernamentales, evitar la multiplicidad de esfuerzos y ahorrar recursos económicos del Estado.

La supervisión de condiciones de trabajo en Venezuela se hace de manera atomizada, al respecto la Conferencia Internacional del Trabajo (2011), expone que el sistema de administración del trabajo, debe estar bajo la supervisión y el control de una autoridad central, de acuerdo con la práctica administrativa del Estado Miembro de la OIT (artículo 4, apartado 1 Convenio 81), lo que supone la existencia de una autoridad central en materia laboral, ya que ellos consideran ese el medio para garantizar la coordinación efectiva en el marco de todo el sistema de inspección en el trabajo, lo que facilita la adopción y la aplicación de políticas destinadas a asegurar un cumplimiento uniforme a nivel nacional, permitiendo un uso racional de los recursos disponibles, en especial porque limita la duplicación innecesaria de trabajo y de procesos de toma de decisiones.

A todo evento, se considera que para la eficacia del sistema de inspección en el trabajo, los organismos que lo componen deben colaborar entre sí con los otros organismos gubernamentales e instituciones públicas o privadas que realicen actividades similares. Solo un sistema público de inspección que funcione eficazmente puede garantizar la credibilidad y eficacia de las iniciativas de control privadas, gracias, entre otras cosas, al carácter disuasorio de las sanciones. (Conferencia Internacional del Trabajo, 2011)

Se sugiere fusionar en una coordinación única y común el sistema de inspección del trabajo, con una autoridad central cuyo objeto es garantizar la coherencia y armonización en la aplicación de la legislación nacional en todo el territorio nacional.

Los esfuerzos del sistema de inspección deben ser más efectivos, por lo que se considera necesario articular los esfuerzos de los diferentes entes gubernamentales para procurar menos dispersión y más eficiencia.

Visto que los funcionarios encargados de llevar a cabo las inspecciones son profesionales de diversas áreas, y que ingresan a esas dependencias por concurso público, entre otros aspectos funcionariales análogos, se sugiere la unión de estos organismos para llevar a cabo el acto supervisorio “integral”, que cubra todas las áreas en un solo acto supervisorio, de acuerdo a las competencias subrogadas hoy día de cada uno de los organismos, y a su vez que las directrices en cuanto a la Política Nacional en esa materia sean uniformes, pudiendo hacerlo a través de una única coordinación, no sin antes capacitarlos, nivelarlos, con un acta de visita única, que abarque todos los aspectos a ser inspeccionados de manera exhaustiva.

#### **4. A manera de conclusión**

Las Unidades de Supervisión de las Inspectorías del Trabajo, el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INP-SASEL) y el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) están adscritos al Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, lo que supone que una coordinación común, en cabeza de dicho ministerio quizás, podría hacer que se logre la uniformidad de directrices y/o la reorganización administrativa.

En ese sentido, debe considerarse que si se materializa esa posibilidad de fusionar los diferentes entes con competencias en la inspección en el trabajo, se suma funcionarios a la actividad inspectiva, y de alguna manera se contrarresta la insuficiencia para dar cumplimiento a la demanda que los usuarios del sistema necesitan, lo que trae como consecuencia que el número de visitas y la regularidad sea más oportuna, que no se desvanezcan recursos disponibles innecesariamente, lo que supondría un trabajo más efectivo, ahorraría recursos económicos, de infraestructura y humanos al Estado, sin contar que eso coadyuvaría a que nos acerquemos al número de funcionarios dedicados a esta materia sugerido por el Convenio 81 de la OIT.

Debe propiciarse reuniones periódicas entre los entes con competencias en materia de inspección, para que de manera conjunta evalúen realidades encontradas, eficacia y alcance de las normas que son de su competencia, en contraste con las realidades inspeccionadas, para que interinstitucionalmente se hagan sugerencias,

se definan estrategias y lineamientos a seguir, entre otros aspectos que permitan uniformar los aspectos que componen el sistema de inspección en Venezuela, para dar así cumplimiento a la normativa nacional e internacional que regula la materia.

La inspección en el trabajo debe redimensionarse, ya que coexisten en la realidad laboral venezolana otros actores de relaciones laborales, tales como cooperativas, empresas de producción social, empresas cogestionarias, consejo de trabajadores, entre otros, además debe considerarse lo establecido en la LOTTT que incluye a los trabajadores no dependientes como parte del proceso a ser inspeccionado, dada la complejidad de esa realidad, ha de crearse los mecanismos que materialicen el alcance a esas realidades socio laborales existentes.

La inspección del trabajo debe reinventarse, so pena de perder vigencia y efectividad en sus actuaciones; por ser una obligación estatal –devenida por sus ratificaciones de instrumentos normativos internacionales, así como garantizada en la propia Carta Magna– no puede menguar su alcance. Debe enfrentar los desafíos constantes del entorno, ya que ese mismo contexto es el que debe inspeccionar.

## 5. Referencias >>>

- Asociación Venezolana de Abogados Laboralistas (2006). *Normativa Internacional del Trabajo*. Segunda Edición. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Aranguren Álvarez, Williams (2008). *La inspección del trabajo en Venezuela: estrategia del Estado para prevenir el incumplimiento a la normativa laboral. Un análisis en el sector privado*. Trabajo de Grado Doctorado en Ciencias Sociales, mención Estudios del Trabajo. Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Aranguren Álvarez, Williams (2011). *La inspección del Trabajo en Venezuela*. Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Carta Internacional Americana de Garantías Sociales o Declaración de los Derechos Sociales del Trabajador (1948). Disponible en <http://www.dipublico.com.ar/instrumentos/73.html>
- Conferencia Internacional Del Trabajo (2011). Administración del Trabajo e Inspección del Trabajo. Informe V. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---lab\\_admin/documents/publication/wcms\\_154024.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_154024.pdf), fecha de consulta: 20 de octubre de 2013.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), *Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453*, de fecha 24 de marzo de 2000.
- Decreto de Reforma Parcial del Decreto N° 6.243, Con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.912*, de fecha 30 de abril de 2012.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras (2012). *Gaceta Oficial extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076*, de fecha 07 de mayo de 2012.
- Ley del Seguro Social Obligatorio. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 4.322.*, de fecha 3 de noviembre de 1991.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236*, de fecha 26 de julio de 2005.
- Mendoza Pérez, L. (2013). *La LOPCYMAT 100 preguntas, 100 respuestas*. Segunda edición. Caracas: Vadell Hermanos.
- Oficina Internacional del Trabajo (2009). *La Inspección en el trabajo: lo que es y lo que hace*. Ginebra. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/@ed\\_dialogue/@lab\\_admin/documents/instructionalmaterial/wcms\\_152884.pdf](http://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/@ed_dialogue/@lab_admin/documents/instructionalmaterial/wcms_152884.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (1947). Convenio 81 “sobre la inspección del trabajo” publicado en *Gaceta Oficial 28.332*, de fecha 17 de mayo de 1967.
- Organización Internacional del Trabajo (1978). Convenio 150 “sobre la administración del trabajo” publicado en *Gaceta Oficial 3.312*, de fecha 10 de enero de 1984.
- Organización Internacional del Trabajo (1981). Convenio 155 “sobre seguridad y salud de trabajadores” publicado en *Gaceta Oficial 3.223*, de fecha 19 de julio de 1983.
- Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966). Asamblea General de las Naciones Unidas. Normativa Internacional del Trabajo. Segunda edición. Universidad Central de Venezuela. Asociación Venezolana de Abogados Laboralistas.
- Providencia Administrativa 003-2011. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 389.065*, de fecha 20 de septiembre de 2011.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.426 de fecha 28 de abril de 2006*, Decreto N° 4.447, de fecha 25 de abril de 2006.
- Reglamento General de La Ley Del Seguro Social (2012). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.912*, del 30 de abril de 2012, Decreto N° 8.922, 24 de abril de 2012.
- Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, publicado en *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.596*, de fecha 03 de enero de 2007.

# Medición de algunos indicadores de percepción del bienestar económico en Venezuela

Varela, José L.; Ponsot Balaguer, Ernesto  
Rivera, Christian; Rivas, Douglas  
Márquez, Víctor E.<sup>1</sup>

Recibido: 28/10/2013  
Revisado: 26/01/2014  
Aceptado: 21/06/2014

## Resumen >>

La confianza del consumidor es un indicador económico que mide el grado de optimismo que los consumidores sienten sobre el estado general de la economía y sobre su situación financiera personal. En este trabajo se estudian y proponen metodologías para la construcción de algunos de los indicadores de temas socio-económicos más conocidos, puesto que en la actualidad, el país no posee instrumentos de medición que recojan de manera continua la opinión de la población sobre el tema. Basados en la elaboración de un marco muestral sobre la IV Encuesta Nacional de Presupuestos Familiares, se planificaron y tomaron tres muestras en el transcurso del año 2012 y se analizan los resultados obtenidos, para el índice de confianza del consumidor, el índice de la situación económica actual, el índice de expectativas económicas y el indicador de confianza económica, todos los cuales resultaron relativamente elevados, es decir, por encima de 50/100.

**Palabras clave:** Percepción del bienestar económico, índice de confianza del consumidor.

## Abstract >>

### MEASUREMENT OF PERCEPTION INDICATORS FOR ECONOMIC WELFARE IN VENEZUELA

*Consumer confidence is an economic indicator that measures the degree of optimism that consumers feel about the overall state of the economy and their personal financial situation. In this paper we study and propose methodologies for the construction of some of the indicators of socio-economic issues known, since at present our country has no measuring instruments continuously collect the views of the public on the issue. Based on the elaboration of a sampling frame on the Fourth National Survey of Family Budgets, were planned and took three samples in the course of 2012 and analyzes the results obtained for the consumer confidence index, the current economic situation index, economic expectations index and the economic sentiment index.*

**Keywords:** Perception of economic welfare, consumer confidence index.

1 Profesores de la Escuela de Estadística de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes. Mérida-Venezuela. Email: ernesto.pb@gmail.com, leovarela01@hotmail.com, christiandavidr@gmail.com drivas@ula.ve

## 1. Introducción

Las encuestas de opinión, con periodicidad establecida, son instrumentos de medición que se usan a nivel internacional para hacer el seguimiento de la disposición y actitudes de la sociedad ante distintas situaciones o acontecimientos.

La mayoría de las preguntas que incluyen las encuestas, se refieren a cuestiones de la actualidad más estricta (políticas gubernamentales, seguridad, atentados, entre otros) o a un tema que se elige como central (expectativas para el año próximo, cultura política, entre otras) y sólo una pequeña parte son preguntas que se repiten a lo largo del tiempo, con periodicidades más o menos fijas. Como la metodología de los instrumentos de medición es similar en lo que se refiere al ámbito, universo, procedimiento de muestreo, tamaño de la muestra, en otras, las respuestas a estas preguntas son comparables y dan lugar a las correspondientes series temporales.

De esta forma, se pueden encontrar series de preguntas, mensuales o trimestrales, relativas a la evaluación de la situación socioeconómica actual y de su evolución futura.

Aunque las respuestas a algunas de estas preguntas constituyen, en sí mismas, indicadores de la evolución de ciertas variables (ver Tabla Nº 1), a menudo resulta interesante tratar de resumir varias preguntas, que se refieren a un mismo tema, en un indicador que sintetice el conjunto de la información en cada momento del tiempo. También, para una única pregunta con varias opciones de respuesta, puede resultar de interés la construcción de un indicador sintético de percepción del bienestar.

Los indicadores de percepción económica se han estudiado en algunos países, desde hace más de cuatro décadas, por ejemplo, el índice de confianza del consumidor ha sido obtenido en los Estados Unidos desde 1967 por *The Conference Board* (Michael y Evgenia, 2006). Este grupo emite mensualmente tres boletines principales: el índice de confianza del consumidor, el índice de la situación actual, y el índice de las expectativas económicas. Experiencias similares se

observan por ejemplo en todos los países que conforman la comunidad europea, y en países como la India.

La metodología utilizada para el cálculo de estos indicadores data de los años 70 (Pickering, Harrison y Cohen, 1973) y a lo largo del tiempo la metodología ha evolucionado. Uno de los índices de más utilidad es el índice de confianza del consumidor. Este índice permite aproximarse a las intenciones de gasto de los consumidores, preguntándoles por su percepción actual y sus expectativas de futuro para la economía del país, su economía familiar y el empleo (Nicholas, 2004).

Actualmente el país carece de estudios de este tipo. En este trabajo se estudian y proponen metodologías para la construcción de indicadores de temas socio-económicos conocidos, a saber: índice de confianza del consumidor, índice de la situación económica actual, índice de expectativas económicas e índice de confianza económica.

## 2. Conceptos, métodos y acciones preliminares

### 2.1. Indicadores de percepción del bienestar económico

Se proponen en este trabajo, cuatro índices. El *Índice de Confianza del Consumidor (ICzC)*, indicador elaborado desde 1967 para *The Conference Board* en Estados Unidos. Mide la percepción actual y en el corto plazo de los ciudadanos en relación a la situación económica, el empleo y las finanzas familiares. La información requerida para su construcción, está contenida en las respuestas a cinco preguntas que, además de constituir la base para su construcción, permiten construir los índices de situación económica actual (*SEA*) y el índice de expectativas económicas (*IEE*). A su vez, en función de los dos últimos, se construye el índice de confianza económica (*ICE*). Estos indicadores, están basados en los trabajos de Katona (1951,1960, 1975) y Van Raaij (1981) (ver Tabla N° 1).

Otros índices que también se midieron en la investigación, pero que por razones de espacio no serán analizados aquí, son:

*Índice de Confort del Consumidor (ICfC):* Este índice es calculado en varios países. En Estados Unidos, por ejemplo, lo lleva la revista *ABC News/Money* y evalúa un sentimiento de tranquilidad entre las finanzas personales y las condiciones generales para comprar los artículos necesarios.

*Índice del Sentimiento del Consumidor (ISC):* Es conducido por el centro de Investigación del Consumo de la Universidad de Michigan y evalúa la percepción de los individuos en relación a la situación económica pasada, presente y a mediano plazo.

*Índice de Optimismo Económico (IOE).*

La batería de preguntas propuestas para el cómputo de los índices de interés, se adaptaron al caso venezolano. Esta adaptación fue producto de la discusión del equipo de trabajo y de la necesidad de disminuir los tiempos de respuesta durante el trabajo de campo (para esta necesidad se llevaron las escalas a dos o tres categorías). También se notó en la práctica que había preguntas necesarias para distintos índices, pero que en esencia eran muy similares. En tales casos se decidió consultar una sola vez al entrevistado y emplear la respuesta obtenida en el cálculo de más de un índice.

Así, la Tabla N° 1 contiene las interrogantes que efectivamente fueron formuladas a los entrevistados, en todas las muestras recopiladas (ver Sección 2.3).

Tabla N° 1. >>>  
Preguntas efectivas realizadas a los jefes de hogar

Id. Pregunta	Descripción	Posibles respuestas (valor)
A1	En los próximos seis meses ¿piensa Ud. que la situación económica del país será?	Mejor a la actual (100) Similar a la actual (50) Peor a la actual (0)
A2	¿Cómo valora Ud. la situación actual del empleo en el país?	Buena (100) Regular (50) Mala (0)
A3	En los próximos seis meses, ¿piensa Ud. que la situación del empleo en el país será?	Mejor a la actual (100) Similar a la actual (50) Peor a la actual (0)
B1	¿Cómo describiría Ud. la situación actual de la economía nacional?	Buena (100) Regular (50) Mala (0)
D2	En los próximos seis meses ¿piensa que su situación económica personal será mejor, peor o similar a la actual?	Mejor a la actual (100) Similar a la actual (50) Peor a la actual (0)

Fuente: Elaboración propia

Con la información recabada en términos numéricos, se calcularon los índices como se indica en la Tabla N° 2.

Tabla N° 2. >>>  
Definición y formas de cálculo de los números índices por hogar (sin expansión)

Id.	Índice	Forma de cómputo
ICzC_SE	Índice de confianza del consumidor	$\frac{B1 + A1 + A2 + A3 + D2}{5}$
SEA_SE	Indicador de la situación económica actual (consolidado para toda la muestra)	Sólo considera la pregunta B1: $\frac{100 \times f_1 + 50 \times f_2 + 0 \times f_3}{\sum_1^3 f_i}$ Donde $f_i$ es la frecuencia observada en la muestra de la $i$ -ésima categoría de B1
IEE_SE	Indicador de expectativas económicas (consolidado para toda la muestra)	Sólo considera la pregunta A1: $\frac{100 \times g_1 + 50 \times g_2 + 0 \times g_3}{\sum_1^3 g_i}$ Donde $g_i$ es la frecuencia observada en la muestra de la $i$ -ésima categoría de A1
ICE_SE	Indicador de confianza económica (consolidado para toda la muestra)	$\frac{SEA + IEE}{2}$

Fuente: Elaboración propia

## 2.2. Metodología

La metodología para la construcción de estos indicadores, comprende las siguientes etapas:

*Etapa I. Diseño Muestral:* se utilizó el diseño muestral definido por el Banco Central de Venezuela (BCV) para la IV Encuesta Nacional de Presupuestos Familiares (IV ENPF). El diseño muestral es del tipo polietápico, representativo a nivel de ingreso, nacional y proporcional al tamaño de la población. En función de minimizar costos, el instrumento de medición (la encuesta) se aplicó por teléfono, con cobertura nacional según la información suministrada por el BCV.

*Etapa II. Aplicación del instrumento:* una vez establecido el diseño muestral se procedió a la aplicación del instrumento de medición. Se estimó el tiempo de aplicación de cada encuesta en aproximadamente 8 minutos. La encuesta tiene en total 13 preguntas.

*Etapa III. Construcción de los indicadores:* una vez recogida la data, se procedió a la construcción de cada uno de los indicadores basados en la metodología antes descrita.

*Etapa IV. Análisis de resultados:* los indicadores se analizaron en función de las zonas geográficas en que se recogieron y los dominios urbanos correspondientes.

## 2.3. La muestra y el estudio de campo

Se planificaron y tomaron tres muestras en el transcurso del año 2012. La primera muestra se colectó desde el 15 de febrero hasta el 14 de marzo, la segunda desde el 20 de junio hasta el 17 de julio y la tercera desde el 27 de octubre hasta el 15 de noviembre. La síntesis de lo recabado se encuentra en la Tabla N° 3. Allí resalta el hecho de que los errores de estimación son muy aceptables ya que en ningún caso superan el 1,5%.

Tabla N° 3. &gt;&gt;&gt;

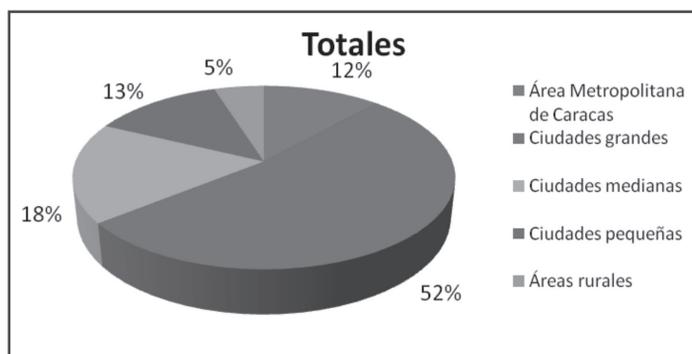
## Resumen de los datos colectados mediante la encuesta

Dominio	Muestras			Totales	%
	1	2	3		
Área Metropolitana de Caracas	173	296	283	752	11,79%
Ciudades grandes	781	1358	1213	3352	52,55%
Ciudades medianas	274	448	409	1131	17,73%
Ciudades pequeñas	236	289	301	826	12,95%
Áreas rurales	89	113	116	318	4,99%
<b>Totales</b>	<b>1553</b>	<b>2504</b>	<b>2322</b>	<b>6379</b>	<b>100,00%</b>
<b>Error de estimación:</b>	<b>1,44%</b>	<b>1,12%</b>	<b>1,16%</b>		

Fuente: Elaboración propia

Las proporciones de los totales, se pueden ver en el Gráfico N° 1.

Gráfico N° 1. &gt;&gt;&gt;

Distribución de la muestra total (1, 2 y 3)<sup>2</sup>.

Fuente: Elaboración propia.

Los tamaños de muestra se tomaron estratificando por dominios de localización de la población y fueron calculados estableciendo la máxima desviación admisible de la media del ingreso anual de todos los hogares en la IV ENPF, expresada en términos porcentuales.

2 Todos los gráficos y figura que se presentan en este documento son de elaboración propia, a partir de los distintos datos diseñados para o recabados en las distintas muestras.

La encuesta telefónica del proyecto está atada a la IV ENPF, en todas sus muestras. Esto quiere decir que los entrevistados son jefes de hogares presentes en la IV ENPF, preservando la estructura de sus niveles educativos.

La estructura de selección también se corresponde con la empleada en la IV ENPF. Debido a este diseño, todos los valores calculados a partir de la encuesta telefónica pueden y de hecho han sido expandidos, utilizando los mismos factores de expansión de la IV ENPF.

Los cálculos resumidos se presentan, para la muestra 1, en la Tabla Nº 4, para la muestra 2, en la Tabla Nº 5 y para la muestra 3 en la Tabla Nº 6.

Tabla Nº 4. >>>  
Detalles de la muestra 1

Dominio	Id	Nº de hogares	Fracción de muestreo (w <sub>i</sub> )	n <sub>i</sub>	Muestra real
Área Metropolitana de Caracas	1	3905	0,1442	166	173
Ciudades grandes	2	17899	0,4857	759	781
Ciudades medianas	3	6853	0,1634	290	274
Ciudades pequeñas	4	5493	0,1307	233	236
Áreas rurales	5	2473	0,0760	105	89
<b>Total</b>		<b>36623</b>	<b>1,0000</b>	<b>1553</b>	<b>1553</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla Nº 5. >>>  
Detalles de la muestra 2

Dominio	Id	Nº de hogares	Fracción de muestreo (w <sub>i</sub> )	n <sub>i</sub>	Muestra real
Área Metropolitana de Caracas	1	3905	0,1442	267	296
Ciudades grandes	2	17899	0,4857	1224	1358
Ciudades medianas	3	6853	0,1634	468	448
Ciudades pequeñas	4	5493	0,1307	376	289
Áreas rurales	5	2473	0,0760	169	113
<b>Total</b>		<b>36623</b>	<b>1,0000</b>	<b>2504</b>	<b>2504</b>

Fuente: Elaboración propia

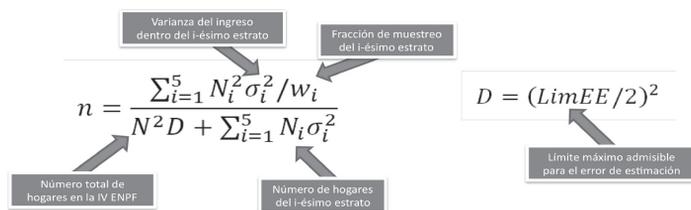
Tabla N° 6. >>>  
**Detalles de la muestra 3**

Dominio	Id	N° de hogares	Fracción de muestreo ( $w_i$ )	$n_i$	Muestra real
Área Metropolitana de Caracas	1	3905	0,1442	248	283
Ciudades grandes	2	17899	0,4857	1135	1213
Ciudades medianas	3	6853	0,1634	434	409
Ciudades pequeñas	4	5493	0,1307	348	301
Áreas rurales	5	2473	0,0760	157	116
<b>Total</b>		<b>36623</b>	<b>1,0000</b>	<b>2322</b>	<b>2322</b>

Fuente: Elaboración propia

Los detalles del cómputo de las muestras omiten cálculos intermedios complejos, que sin embargo pueden reproducirse fácilmente siguiendo la metodología propuesta en Scheaffer y Mendenhall (1987: 86). Se emplea muestreo estratificado con afijación proporcional al tamaño del estrato, sin reposición y considerando constante el costo de aplicación de cada instrumento. Las principales ecuaciones se muestran en la Figura N° 1.

Figura N° 1. >>>  
**Principales ecuaciones para el cálculo de la muestra**



Fuente: Elaboración propia.

Como es lógico existen diferencias entre los tamaños de muestra inicialmente calculados, y los realizados en definitiva. Estas diferencias se deben a problemas con las respuestas de los entrevistados y a la imposibilidad de ubicarlos, principalmente. No obstante, se ha procurado mantener el total de entrevistados y la estructura teórica calculada.

#### **2.4. Sistema de colección de datos para la encuesta telefónica**

El sistema de información fue diseñado para dar soporte a la recolección de la información de las entrevistas, y para ser operado directamente por el encuestador (telefonista), siguiendo un esquema cliente – servidor.

#### **2.5. Análisis de requerimientos**

Para el diseño del sistema se realizó un análisis de los requerimientos que debía cumplir. Estos fueron los siguientes:

1. La recolección de la información se haría a través de llamadas telefónicas, para ello se contó con una base de datos aportada por el BCV que es la usada por dicha institución en la IV ENPF.
2. La información se registraría directamente en la base de datos. Con ello se elimina el procesamiento a posteriori, lo cual logró una reducción de los costos tanto de tiempo como de dinero.
3. Se llevaría un registro de las personas que no contestaron, los números de teléfonos inexistentes, los números de teléfono mal registrados y las personas indispuestas a contestar la encuesta. Esto permitió una depuración de la base de datos para estudios posteriores.
4. Se registrarían los encuestadores, hora de inicio y culminación por día, número de encuestas aplicadas por encuestador al día y durante todo el proceso, tiempo promedio de duración en la aplicación de la encuesta, entre otras estadísticas de soporte al proceso de recolección.

#### **2.6. Procesamiento de los datos**

Los datos objeto de análisis en la investigación, provienen de dos fuentes. Una primera fuente, secundaria, pues su acopio no ha estado bajo la responsabilidad del proyecto, es la IV ENPF. La segunda fuente, primaria, es producto de la encuesta telefónica (ver Tabla N° 3).

## 2.7. Los números índices

Las variables de estratificación se definen en la Tabla N° 7 y la Tabla N° 8.

Tabla N° 7. >>>  
Abreviaturas de dominio

Abreviatura	Dominio
AC	Área metropolitana de Caracas
AR	Áreas rurales
CG	Ciudades grandes
CM	Ciudades medianas
CP	Ciudades pequeñas

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 8. >>>  
Abreviaturas de entidad

Abreviatura	Entidad	Abreviatura	Entidad	Abreviatura	Entidad
DtC	Distrito Capital	Coj	Cojedes	NuE	Nueva Esparta
Ama	Amazonas	DeA	Delta Amacuro	Por	Portuguesa
Anz	Anzoátegui	Fal	Falcón	Suc	Sucre
Apu	Apure	Gua	Guárico	Tac	Táchira
Ara	Aragua	Lar	Lara	Tru	Trujillo
Bar	Barinas	Mer	Mérida	Yar	Yaracuy
Bol	Bolívar	Mir	Miranda	Zul	Zulia
Car	Carabobo	Mon	Monagas	Var	Vargas

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, los índices calculados se presentan en forma agregada, expandiendo la muestra por dominios (ver Tabla N° 7), entidades (ver Tabla N° 8) y en forma global. Esto es equivalente a considerar que cada hogar encuestado es en realidad un “representante” de varios hogares similares, conformados como grupo gracias a los factores de expansión de la IV ENPF.

Sean  $TFH_{Glo}$  la suma global de los factores de expansión del hogar,  $TFH_{Dom_i}$  la suma de los factores de expansión del hogar para el  $i$ -ésimo dominio ( $i = 1, \dots, 5$ ) y  $TFH_{Ent_j}$  la suma de los factores de expansión del hogar para la  $j$ -ésima entidad ( $j = 1, \dots, 24$ ). Sea  $n$  el tamaño de la muestra,  $n_i$  el tamaño de la submuestra de

aquellos hogares que pertenecen al  $i$ -ésimo dominio y  $n_j$  el tamaño de la submuestra de aquellos hogares que pertenecen a la  $j$ -ésima entidad. Además, sea  $FH_k$  el factor de expansión del  $k$ -ésimo hogar. Entonces en general, los índices expandidos calculados son:

$$\text{Índice}_{\text{Global}} = \frac{\sum_{k=1}^n FH_k \times \text{Índice}_{\text{Hogar}_k}}{TFH_{\text{Glo}}}$$

$$\text{Índice}_{\text{Dominio}_i} = \frac{\sum_{k=1}^{n_i} FH_k \times \text{Índice}_{\text{Hogar}_k}}{TFH_{\text{Dom}_i}}, \text{ sobre hogares en el dominio } i$$

$$\text{Índice}_{\text{Entidad}_j} = \frac{\sum_{k=1}^{n_j} FH_k \times \text{Índice}_{\text{Hogar}_k}}{TFH_{\text{Ent}_j}}, \text{ sobre hogares en la entidad } j$$

Por ejemplo, el índice de confianza del consumidor se calcula de la forma siguiente:

Global	Por dominios	Por entidades
$ICzC = \frac{\sum_{k=1}^n FH_k \times ICzC_{SEk}}{TFH_{\text{Glo}}}$	$ICzC_i = \frac{\sum_{k=1}^{n_i} FH_k \times ICzC_{SEk}}{TFH_{\text{Dom}_i}}$	$ICzC_j = \frac{\sum_{k=1}^{n_j} FH_k \times ICzC_{SEk}}{TFH_{\text{Ent}_j}}$

Fuente: Elaboración propia

Por último, comentamos que al inicio se calcularon los índices sin utilizar los factores de expansión. Cuando se hicieron las pruebas comparativas con los cálculos que aplicaban los factores de expansión, se observó una notable estabilización de la varianza, razón por la cual se prefirió reportar los mencionados índices, aplicando los factores de expansión contenidos en la IV ENPF.

### 3. Resultados

Como la interpretación de los índices resulta similar en cada uno de los casos, a continuación se exponen los resultados obtenidos del índice de confianza del consumidor (para la muestra 3) por dominio, entidad y para toda la muestra, así como su evolución en el tiempo, esto último analizando los resultados de las tres muestras.

Recordemos que el ICzC\_SE se construye a partir de las preguntas B1, A1, A2, A3 y D2 (ver Tabla N° 2), y su objetivo es medir la percepción del jefe del hogar respecto a dos temas fundamentales: la situación económica del país y la situación del empleo.

Qué tan seguras se sienten las personas sobre la estabilidad de sus ingresos, determina sus actividades de consumo y por lo tanto sirve como uno de los indicadores claves en la forma general de la economía. En esencia, si la confianza del consumidor es mayor, los consumidores están haciendo más compras, impulsando la expansión económica. Por otra parte, si la confianza es menor, los consumidores tienden a ahorrar más de lo que gastan, lo que provoca contracciones en la economía.

En la Tabla N° 9 se muestran los resultados del ICzC por dominio, el número de hogares encuestados (calculados en la Tabla N° 6), y el valor correspondiente al índice de confianza. Aunque en general se observa que entre los dominios los valores del índice muestran niveles de optimismo bastante aceptables, puede observarse que las AR (áreas rurales) muestran mayor optimismo económico.

Tabla N° 9. &gt;&gt;

**Índice de confianza del consumidor, por dominios**

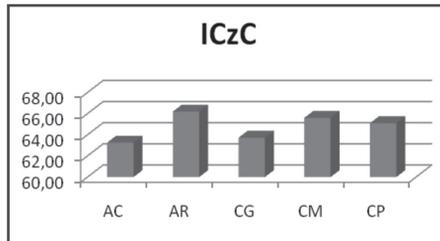
<b>Dominio</b>	<b>N°</b>	<b>ICzC</b>
AC	283	63,26
AR	116	66,20
CG	1213	63,72
CM	409	65,60
CP	301	65,10
<b>Total</b>	<b>2322</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.

Por otro lado las CM y CP se comportan de manera similar mostrando un índice de confianza por encima de 65, mientras que AC y CG también se comportan de manera similar, siendo estos dos dominios en los que se evidencia menos confianza, casi tres puntos por debajo de las AR. También se observa una relación inversamente

proporcional entre la confianza y la densidad poblacional, es decir, a mayor población el índice de confianza disminuye, reafirmando esto la tendencia política en las áreas rurales (ver Gráfico N° 2).

Gráfico N° 2. >>>  
Índice de confianza del consumidor, por dominios



Fuente: Elaboración propia.

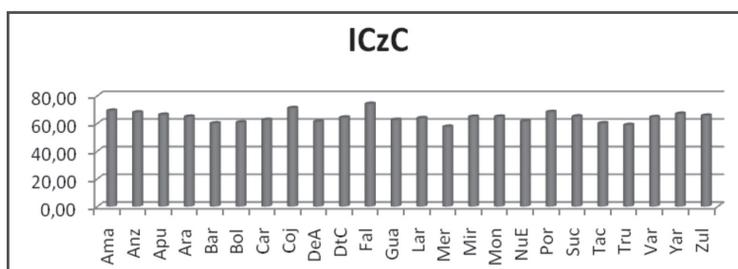
Al analizar el indicador de confianza por entidad (ver Tabla N° 10), se observa que el estado Falcón muestra el nivel más alto de confianza (74,11), mientras que el estado Mérida, Trujillo y Táchira tienen los niveles más bajos de confianza, 57,57; 58,85 y 60,09 respectivamente en promedio 15,24 puntos por debajo de Falcón (ver Tabla N° 10). Esta distancia tan marcada puede deberse a que en el estado Falcón los sectores turismo y comercio han tenido importantes aportes de inversión, debido principalmente a la creación de la Zona Libre de Paraguaná (CRV, 1998) y han mostrado un crecimiento constante (AVN, 2012). Por otro lado, los estados Mérida y Táchira forman parte del eje fronterizo, zona en la cual se ha agudizado el tema de la escasez, así como la inseguridad. En el caso de Mérida en particular, el sector turismo ha disminuido estrepitosamente desde que su principal atractivo, el teleférico, fue cerrado en el año 2008, teniendo esto último un impacto directo sobre la situación del empleo. Aunado a esto, el pésimo acceso vial a Mérida, Táchira y Trujillo ha facilitado el deterioro económico de estas entidades. Por otro lado, el valor de confianza de Mérida, Trujillo, Barinas, Táchira y Bolívar están por debajo del primer cuartil, mientras que Apure, Yaracuy, Anzoátegui, Portuguesa, Amazonas, Cojedes y Falcón están por encima del tercer cuartil (Gráfico N° 3).

Tabla N° 10. >>>  
Índice de confianza del consumidor, por entidades

Entidad	N°	ICzC	Entidad	N°	ICzC
Ama	37	69,18	Lar	163	63,78
Anz	125	67,90	Mer	141	57,57
Apu	32	66,25	Mir	235	64,82
Ara	154	64,85	Mon	155	64,85
Bar	55	60,03	NuE	33	61,50
Bol	128	60,71	Por	64	68,21
Car	170	62,50	Suc	54	65,04
Entidad	N°	ICzC	Entidad	N°	ICzC
Coj	38	71,07	Tac	126	60,09
DeA	30	61,21	Tru	30	58,85
DtC	164	64,25	Var	30	64,56
Fal	62	74,11	Yar	47	66,96
Gua	57	62,55	Zul	192	65,60
			<b>Total</b>	<b>2322</b>	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 3. >>>  
Índice de confianza del consumidor, por entidades



Fuente: Elaboración propia.

Para toda la muestra, es decir, al considerar los 2322 hogares, el índice de confianza tiene un valor de 64,21, mostrándose en el país un nivel bastante aceptable.

Los resultados obtenidos para los indicadores SEA, IEE e ICE, se muestran en la Tabla N° 11. Se puede observar, en lo que respecta a

la economía actual (SEA) un valor de 59,94; sin embargo, en general, la población se muestra optimista para los próximos 6 meses, con un valor IEE de 64,39, 5 puntos por encima de SEA. El ICE, indicador que mide la confianza económica, muestra un valor de 62,16.

Tabla N° 11. >>>  
Índices SEA, IEE e ICE para la muestra 1

SEA	IEE	ICE
59,94	64,39	62,16

Fuente: Elaboración propia.

Aunque desde el punto de vista estadístico es imposible establecer patrones, debido a que solo se tienen 3 resultados en el tiempo (muestra 1, muestra 2 y muestra 3), a continuación se interpretan los resultados y se explican las posibles causas del comportamiento. Para este análisis es importante tener presente el momento en que se recolectaron los datos.

La Tabla N° 12 junto con el Gráfico N° 4, muestran cómo evolucionó el valor del indicador a través del tiempo, por dominios. En todos los dominios se observa un incremento del valor de la muestra 1 a la muestra 2, a excepción de CG, en donde no se observa cambio significativo. Este incremento puede atribuirse a que el 2012 fue un año electoral, pues las elecciones presidenciales se dieron el 7 de octubre. Justamente al momento de la aplicación de la muestra 2 el país se encontraba en plena campaña electoral. Otra razón a la que puede atribuirse este incremento, fue el impulso de la Gran Misión Vivienda Venezuela, generando importantes expectativas en la población, destacándose un incremento por encima de 7 puntos el AC y un incremento por encima de 6 puntos las CP. Por otro lado se observa un decrecimiento de la muestra 2 a la muestra 3 en la mayoría de los dominios, a excepción de CG donde se observa un incremento por encima de un punto.

Tabla N° 12. &gt;&gt;&gt;

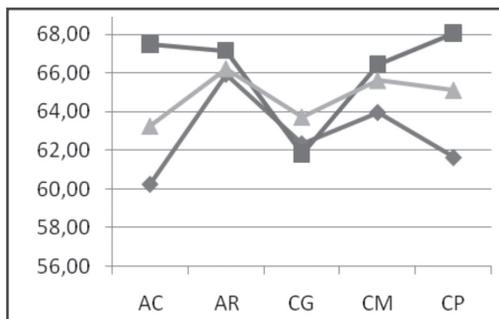
## Evolución del ICzC por dominios, para las tres muestras

Dominio	ICzC_1	ICzC_2	ICzC_3
AC	60,27	67,48	63,26
AR	65,92	67,15	66,20
CG	62,35	61,80	63,72
CM	63,96	66,44	65,60
CP	61,64	68,07	65,10

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 4.

## Evolución del ICzC por dominios, para las tres muestras



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 13 y en el Gráfico N° 5, se muestra la evolución en el tiempo del índice de confianza en las entidades. En 16 de las 24 entidades se observó un incremento de la muestra 1 a la muestra 2, destacando Guanare, Delta Amacuro, Yaracuy y Apure con 13,1; 10,3; 10,1 y 8,8 puntos por encima, respectivamente, con respecto al valor obtenido en la muestra 1. Por otro lado, destacan Vargas, Cojedes y Lara con 9,8; 8,74 y 8,72 puntos por debajo, respectivamente, respecto al valor obtenido en la muestra 1. De la muestra 2 a la muestra 3 se observa que en este caso 10 de las 24 entidades muestran un incremento del indicador, destacándose Cojedes (9,4 ↑) y Falcón (6,62 ↑). En el caso Barinas (11,6 ↓), Guárico (10,6 ↓) y Trujillo (8,34 ↓), reafirmando esto último que las expectativas electorales impactan de manera positiva la confianza del consumidor.

Tabla N° 13. >>>

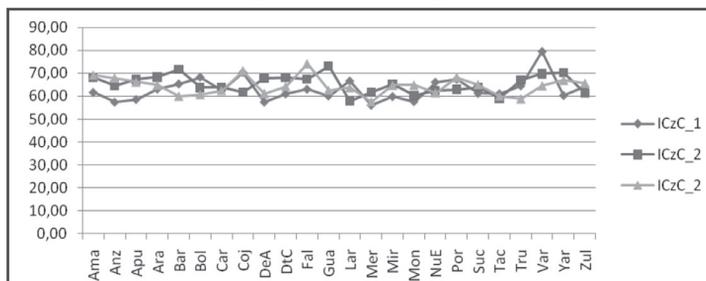
**Evolución del ICzC por entidades, para las tres muestras**

Entidad	ICzC_1	ICzC_2	ICzC_2	Entidad	ICzC_1	ICzC_2	ICzC_2
Ama	61,55	68,28	69,18	Lar	66,57	57,85	63,78
Anz	57,28	64,78	67,90	Mer	55,94	61,72	57,57
Apu	58,44	67,30	66,25	Mir	59,76	65,34	64,82
Ara	63,07	68,41	64,85	Mon	57,52	60,20	64,85
Bar	65,34	71,70	60,03	NuE	66,07	62,56	61,50
Bol	68,31	63,77	60,71	Por	67,37	62,99	68,21
Car	62,49	63,82	62,50	Suc	61,16	63,96	65,04
Entidad	ICzC_1	ICzC_2	ICzC_2	Entidad	ICzC_1	ICzC_2	ICzC_2
Coj	70,41	61,67	71,07	Tac	60,96	59,10	60,09
DeA	57,34	67,73	61,21	Tru	64,47	67,19	58,85
DtC	61,00	68,24	64,25	Var	79,60	69,79	64,56
Fal	63,00	67,49	74,11	Yar	60,20	70,30	66,96
Gua	60,03	73,17	62,55	Zul	64,15	61,46	65,60

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 5. >>>

**Evolución del ICzC por entidades, para las tres muestras**



Fuente: Elaboración propia.

A continuación se muestran las tablas y gráficos de la evolución para las tres muestras, junto con sus respectivos gráficos, del ICzC, SEA, IEE e ICE. En todos se observa un incremento del valor del indicador de la muestra 1 a la muestra 2, para luego no sufrir cambios significativos de la muestra 2 a la muestra 3. Estudios más profundos y enriquecedores desde el punto de vista económico y estadístico, serían posibles si se contara con una serie temporal más larga.

Tabla N° 14. &gt;&gt;&gt;

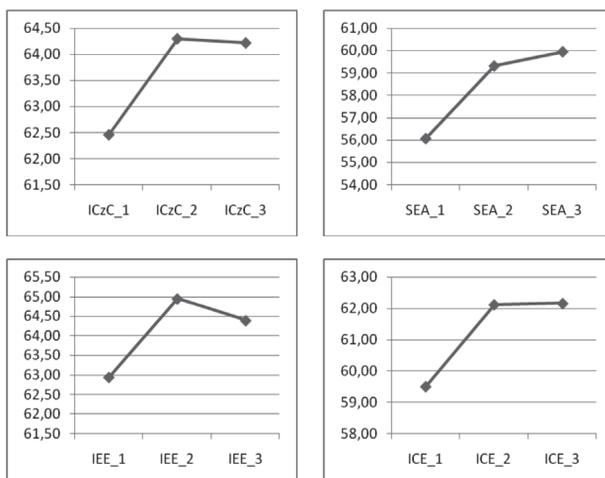
## Evolución de los ICzC, SEA, IEE e ICE globales, en las tres muestras

ICzC_1	ICzC_2	ICzC_3	SEA_1	SEA_2	SEA_3
62,46	64,29	64,21	56,07	59,31	59,94
IEE_1	IEE_2	IEE_3	ICE_1	ICE_2	ICE_3
62,94	64,95	64,39	59,50	62,13	62,16

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 6. &gt;&gt;&gt;

## Evolución de los índices ICzC, SEA, IEE e ICE, para las tres muestras



Fuente: Elaboración propia.

## 4. Comentarios finales

Los índices de percepción del bienestar económico en la población, tienen mucho interés tanto desde el punto de vista académico como práctico, y de aplicación de la gestión económica. La medición de estos índices efectivamente puede hacerse de manera fiable por medio de entrevistas telefónicas. Para ello se ha desarrollado un sistema de información que recaba la muestra y una serie de rutinas que procesan automáticamente los datos.

Muchas de las distorsiones que hemos encontrado en los datos, pueden deberse, entre otros factores, a que estamos comparando cifras obtenidas en el 2012, con cifras que fueron obtenidas en el 2009. Tres años es un tiempo considerable en el que puede cambiar la percepción que tenga la población sobre la situación económica.

Hemos procurado no obstante, captar la estructura de las variables medidas en la IV ENPF, operando fundamentalmente con categorizaciones y cifras relativas, pero sin duda no se trata de la situación ideal.

Recomendamos ampliamente que la medición de estos números índices se planifique y recabe periódicamente, y en especial, simultáneamente con la aplicación de la ENPF en el país.

Finalmente, los autores agradecen al Banco Central de Venezuela, el haber otorgado el financiamiento requerido para la ejecución de este proyecto.

## 5. Bibliografía >>

- AVN. (14 de agosto de 2012). Falcón celebra 14 años de creación de la Zona Libre de Paraguaná. *Periódico El Tiempo*. Punto Fijo, Falcón, Venezuela.
- CRV. (1998). Ley de Creación y de Régimen de la Zona Libre para el Fomento de la Inversión Turística en la Península de Paraguaná, estado Falcón. Venezuela: Congreso de la República de Venezuela.
- Katona, G. (1951). *Psychological Analysis of Economic Behavior*. New York: McGraw - Hill.
- Katona, G. (1975). *Psychological Economics*. Amsterdam: Elsevier.
- Katona, G. (1960). *The Powerful Consumer*. New York: McGraw - Hill.
- Michael, L.y Evgenia, P. (2006). Consumer Confidence and Asset Prices: Some Empirical Evidence. *The Review of Financial Studies*, 19 (4), 1499-1529.
- Nicholas, S. (2004). Expectations, Heterogeneous Forecast Errors, and Consumption: Micro Evidence from the Michigan Consumer Sentiment. *Journal of Money, Credit and Banking*, 36 (1), 32-72.
- Pickering, J., Harrison, J.y Cohen, C. (1973). Identification and Measurement of Consumer Confidence: Methodology and Some Preliminary Results. *Journal of the Royal Statistical Society*, 136 (1), 43-63.
- Scheaffer, R. L.y Mendenhall, W. (1987). *Elementos de Muestreo* (1° ed.). México, México: Grup Editorial Iberoamérica S. A. de C. V.
- Van Raaij, F. (1981). Economic Psychology. *Journal of Economic Psychology*, 1-24.

## El Cide Por Dentro

Grupo de Investigación de Legislación Organizacional y Gerencia (GILOG)\*

En esta oportunidad se presentará a un nuevo grupo de investigación adscrito al Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial (CIDE) como consecuencia de la dinámica académica que lo ha caracterizado en estos últimos años. Desde sus comienzos, el CIDE ha contado con un programa de investigación que se desarrolla a través de su Sección de Investigación que está orientada a contribuir a la solución de problemas que se plantean en razón del quehacer gerencial en las diferentes organizaciones, bien sean públicas o privadas tanto en el ámbito académico como en el social. Esto con el propósito de impulsar algunas iniciativas empresariales y a algunos emprendedores con problemas administrativos y/o gerenciales. Para ello, desarrollan algunas líneas de investigación en diversas áreas como desarrollo organizacional, costos y finanzas, mercadotecnia, producción de las organizaciones y legislación organizacional.

En este sentido, por iniciativa de un grupo de destacados profesores e investigadores de la Escuela de Administración y Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, Mérida-Venezuela, surge el Grupo de Investigación de Legislación Organizacional y Gerencia (GILOG). El nivel del grupo es, en principio, de carácter interdisciplinario ya que se compone de dos disciplinas como el derecho y la gerencia, que se abocan al estudio de las organizaciones en general, sin embargo, su intención va más allá de hacer hermenéutica intelectual, pues en ocasiones estas áreas se fusionan compartiendo un objeto de estudio, por ejemplo: procesos y organización del trabajo, gerencia de capital

\* El Grupo de Investigación de Legislación Organizacional y Gerencia (GILOG), está integrado por destacados profesores e investigadores de la Escuela de Administración y Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, Mérida-Venezuela: Laura Angelina Obando Uzcátegui, María Alejandra Villasmil Rubio, María Virginia Camacaro Pérez, María Fernanda Silva Dugarte, Alibeth Abreu Zambrano, Juan Caminos Angulo, Sandra Benítez, Alejandra Parra Lira, Rolando Sumoza y Frank Eduardo Rivas Torres. Email: Gilog@listas.ula.ve

humano, gerencia pública, marcos regulatorios y relaciones laborales, entre otros tópicos de interés académico, científico nacional e internacional, hecho que, sin duda, le da el carácter multidisciplinario, ya que involucra el conocimiento de varias ciencias, cada una aportando desde su espacio al tema en discusión.

En este sentido, el GILOG se ha planteado varias líneas de acción centradas fundamentalmente en la investigación (Figura 1) con miras a desarrollar proyectos que den respuesta a diversos problemas planteados en la Venezuela de hoy día, financiados en un primer momento por distintas dependencias de la Universidad de Los Andes, así como de otros entes locales y foráneos. También se ha planteado desarrollar estudios de postgrado como la especialización en Derecho Laboral, que se encuentra en proceso de creación. Aunado a esto, la extensión, impartiendo charlas y asesorías a las comunidades que lo requieran mediante el desarrollo de programas sociales; también, programas de actualización en el área de legislación de empresas, marco legal laboral y tributario, lo que le permitirá la vinculación con el entorno.

Figura 1.  
Líneas de acción del Grupo de Investigación  
de Legislación Organizacional y Gerencia (GILOG)



Fuente: Elaboración propia.

En sintonía con esta iniciativa se ha desarrollado el diplomado de la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras: una visión estratégica de los recursos humanos en la cual se da a conocer el entramado legal venezolano en el área de la legislación laboral, así como dotar a los participantes del programa especializado de las herramientas legales necesarias para la planificación y gestión de recursos humanos. Para finalizar, se espera el mayor de los éxitos para este nuevo grupo que se perfila como uno de los de mayor productividad académica de la FACES-ULA.

## Normas para los Colaboradores

1. Se recibirán artículos que versen sobre temas relativos al área gerencial o afines, reflejando los resultados de estudios ya concluidos o los adelantos de investigaciones en proceso, ensayos con reflexión teórica o discusión sobre problemas coyunturales cuyo abordaje sea necesario para la mejor comprensión de los mismos o para el esclarecimiento de aspectos relacionados con tales temas. Las propuestas se recibirán durante todo el año.
2. Los trabajos tendrán una extensión no mayor a veinte (20) cuartillas y no menor a (15), tamaño carta, escritas por un solo lado a doble espacio en letra Arial 12, con numeración consecutiva de todas las páginas, incluyendo la portada, cuadros, tablas, gráficos, anexos y las referencias bibliográficas.
3. El artículo deberá ser inédito y no haber sido propuesto simultáneamente a otras publicaciones.
4. Los trabajos serán evaluados por parte de un Comité de Árbitros - Especialistas de reconocido prestigio, seleccionado por el Comité Editorial de la Revista, aplicando el sistema “doble ciego”. La evaluación será realizada de acuerdo a los siguientes criterios: originalidad, pertinencia y adecuada extensión del título, adecuada elaboración del resumen, claridad y coherencia del discurso, dominio de conocimiento evidenciado, adecuada organización interna, rigurosidad científica, actualidad y relevancia de las fuentes, actualidad y relevancia de las referencias bibliográficas, contribución a futuras investigaciones en el área, aportes novedosos al conocimiento del objeto y cumplimiento de normas editoriales actualizadas. Recibida la respuesta por parte del Comité de Árbitros designado se informará al (los) autor (es) sobre la decisión correspondiente.
5. Los artículos serán enviados a la Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Piso 2, Mérida-Venezuela. Teléfonos 0274-2401135, Tele-Fax 2401056. E-mail: [revistavisiongerencial@gmail.com](mailto:revistavisiongerencial@gmail.com), [cide@ula.ve](mailto:cide@ula.ve); con comunicación firmada por todos los autores, debiendo entregar anexo un original del artículo propuesto debidamente

identificado y tres copias sin ningún tipo de identificación, indicando el lugar y fecha de finalización. La comunicación debe contener la solicitud de publicación del artículo, la aceptación de las normas editoriales establecidas, constancia de que el artículo es inédito y que no ha sido propuesto simultáneamente a otras publicaciones e indicación del autor y lugar, al cual se le debe enviar la correspondencia. Al mismo tiempo, se anexará una versión del trabajo en formato para computadoras, disco 3 1/2 y transcritos en procesador de palabras Word, con etiqueta identificando al (los) autor (es), título del trabajo, institución de adscripción e indicando el nombre del archivo correspondiente.

6. La propuesta deberá organizarse de la siguiente manera:
  - a. Portada, la cual debe contener:

**Título:** El mismo debe ser corto (entre 12 y 15 palabras máximo), explicativo y contener la esencia del trabajo. Debe evitarse la utilización de símbolos, siglas y abreviaturas que no sean de uso común.

**Autor (es):** aparecerán solamente en el original del artículo, indicando apellido (s) y nombre (s) completos, sin títulos profesionales y la adscripción institucional señalando la universidad, instituto, centro o dependencia de investigación o docencia, destacando el autor principal en caso de ser dos o más de dos. En el caso de las tres copias requeridas para la evaluación por parte de los árbitros, no aparecerá ningún tipo de identificación.

**Resumen:** en español e inglés con un máximo de 220 palabras escritas en un solo párrafo con oraciones completas, redactado en tercera persona, incluyendo: propósito u objetivo; metodología (en lo posible); resultados, hallazgos, descubrimientos (en lo posible); y conclusiones más relevantes. En caso de utilizar términos poco usados o conocidos (siglas, símbolos, entre otros) deben explicarse o definirse.

**Palabras clave:** deben incluirse un máximo de 6 palabras tanto en español como en inglés que describan el contenido del trabajo y estén presentes en el resumen.

- b. **Cuerpo del Artículo:** se dividirá en Introducción, Desarrollo y Conclusiones (o Consideraciones Finales, según el caso). La Introducción incluirá el propósito u objetivo general perseguido. El Desarrollo se organizará en secciones y subsecciones debida-

mente identificadas con subtítulos numerados completamente en arábigos de acuerdo al sistema decimal, respondiendo a una sucesión continua y utilizando un punto para separar los niveles de división (por ejemplo: 1 ... 1.1 ... 1.2 ... 2 ... 2.1 ... 2.2 ... 3. 3.1 ... 3.2 ...). El número de subdivisiones debe limitarse hasta el tercer nivel; los subtítulos de las secciones se escribirán en mayúsculas y en negritas; los subtítulos de las subsecciones se escribirán en minúsculas y en negritas. Las fechas y horas se expresarán numéricamente. En caso de existir ilustraciones (gráficos, mapas, fotos) debe hacerse referencia a los mismos en el texto. Las notas explicativas o comentarios deben reducirse al mínimo. Su justificación obedece solo a observaciones de contenido que sean imprescindibles. Los materiales complementarios se recogerán en anexos, los cuales se identificarán con una letra y un título y se colocarán después de la bibliografía.

- c. Referencias Bibliográficas: la presentación de las referencias bibliográficas, incluyendo las del texto, deberá ser realizada con el sistema autor–fecha (sistema APA), indicando el apellido del autor, el año de publicación y la página, de la siguiente manera: (Apellido, año: pp). En caso de que se haga referencia a dos autores, deben escribirse los apellidos de ambos. Si son más de dos, úsese “y otros”. Si dos autores tienen el mismo apellido, deben emplearse sus respectivas iniciales para diferenciarlos. Ejemplos: (Porta Rey y Ortega García, 1975:26); (Pendergrast y otros, 1986:26) (Wonnacott, P. Y Wonnacott, R., 1984:89).

Cuando se haga referencia a publicaciones oficiales, debe suministrarse el mínimo de elementos necesarios tomados de su título. Ejemplo: (Gaceta Oficial: 1974, N°30:402).

Si existe citas extraídas de Internet mencionar el autor (en caso de tenerlo), página web; día, mes y año en que se efectuó la consulta. Ejemplo: MINISTERIO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO, MPD (2000). Plan Zamora 2000, Proyecto PAIS. PNUD. Caracas. (Venezuela). [www.mpd.org.ve](http://www.mpd.org.ve). Fecha de consulta: 13 de marzo del 2001.

En caso de que se citen varias obras que sirvan de argumento a una afirmación, debe separarse cada referencia con punto y coma. Ejemplo: (Simmet, 1934; Merton, 1980).

Cuando se citan varias páginas, el guión significa numeración continua de páginas. Ejemplo 2-38. Cuando se citan páginas aisladas, no continuas, se separaran mediante una coma. Ejemplo 2,51,136.

Las obras serán ordenadas alfabéticamente, de acuerdo con los apellidos de los autores citados. Si se citaren varias obras de un mismo autor, se hará por orden cronológico descendente de los años de publicación.

7. Al finalizar se debe incluir un breve currículo del autor, donde se especifiquen estudios realizados (Títulos y Universidades), cargos (s) que desempeña, dirección, número telefónico y correo electrónico, donde pueda ser contactado.
8. Los originales de los artículos no serán devueltos.

## Norms for the Collaborators

1. Articles will be received that turn on subjects relative to the managemental area or compatible, reflecting the results of studies or concluded or the advances of investigations in process, tests with theoretical reflection or discussion on conjunctural problems whose boarding is necessary for the best understanding of such or for the elucidation of aspects related to such subjects. The proposals will be received the year throughout.
2. The works will have a twenty extension nongreater (20) sheets of paper and nonsmaller a (15), size letter, written by a single side to double-spaced in letter Arial 12, with consecutive numeration of all the pages, including the cover, pictures, tables, graphs, annexed and the bibliographical references.
3. The article will have to be unpublished and not to be proposed simultaneously to other publications.
4. The works will be evaluated on the part of a Committee of Referees - Specialistic of recognized prestige, selected by the Publishing Committee of the Magazine, applying the blind "double" system. The evaluation will be made according to the following criteria: originality, pertinencia and suitable extension of the title, suitable elaboration of the summary, clarity and coherence of the speech, demonstrated knowledge domain, adapted internal organization, scientific rigor, the present time and relevance of the sources, the present time and relevance of the bibliographical references, contribution to future investigations in the area, I contribute novel to the knowledge of the object and fulfillment of updated publishing norms. Received the answer on the part of the Committee of Referees designated one will inquire to () the author (it is) on the corresponding decision.
5. The articles will be sent to the University of The Andes, Faculty of Economic and Social Sciences, Research center and Enterprise Desarrollo (CIDE), Nucleus the Liria, Building G, Floor 2, Merida-Venezuela. Telephones 0274-2401056, Tele-Fax 2401136. Email: visiongerencial@hotmail.com; with communication signed by all the authors, having to give annexed an original one of the article proposed properly identified and three copies without any type of identification, indicating the place and date of conclusion. The communication must contain the publication request of the article, the acceptance of the established publishing norms, certainty of which the article is unpublished and that has not simultaneously been proposed to other publications and indication of

the author and place, to which him the correspondence is due to send. At the same time, a version of the work in format for computers, Cd-Room and transcribed in word processor Word will be annexed, with 1/2 label identifying () the author (it is), title of the work, institution of allegiance and indicating the name of the corresponding file.

- 6.- The proposal will have to be organized of the following way: a)
- Cover, which must contain: Title: The same one must be short (between 12 and 15 words maximum), explanatory and to contain the essence of the work. It must be avoided the use of symbols, abbreviations and abbreviations that are not of common use. Author (it is): they will only appear in original of the article, indicating the last name complete (s) and name (s), without professional titles and the institutional allegiance indicating to the university, institute, center or dependency of investigation or teaching, emphasizing the main author in case of being two or more than two. In the case of three copies required for the evaluation on the part of the referees, it will not appear no type of identification. Summary: in English Spanish and with a maximum of 220 words written in a single paragraph with complete orations, written up in third person, including: objective intention or; methodology (as far as possible); results, findings, discoveries (as far as possible); and more excellent conclusions. In case of using terms little used or well-known (abbreviations, symbols, among others) they must be explained or be defined. Key words: a maximum of 6 words in Spanish as in English must be included as much that describe the content of the work and is present in the summary.
- b) Body of the Article: it will be divided in Introduction, Development and Conclusions (or Final Considerations, according to the case). The Introduction will include the intention or persecuted general mission. The Development will organize in sections and subsections properly identified with subtitles numbered completely in Arabic according to the decimal system, responding to a continuous succession and using a point to separate the division levels (for example: 1... 1,1... 1,2... 2... 2,1... 2,2... 3. 3.1... 3,2...). The number of subdivisions must be limited until the third level; the subtitles of the sections will be written in capital letters and negritas; the subtitles of the subsections will be written in small letters and blacks. The dates and hours will be expressed numerically. In case of existing illustrations (graphical, maps, photos) reference to such must become in the text. The explanatory notes or commentaries must be reduced to the minimum. Its justification obeys single to observations of content that are essen-

tial. The complementary materials will take shelter in annexed, which will be identified with a letter and a title and will be placed after the bibliography.

- c) Bibliographical References: the presentation of the bibliographical references, including those of the text, will have to be made with the system author-date (system APA), indicating the last name of the author, the year of publication and the page, of the following way: (Last name, year: pp). In case that reference to two authors becomes, the last names of both must be written. If they are more than two, úsese “and others”. If two authors have the same last name, must be used their respective initials to differentiate them. Examples: (He carries King and Ortega García, 1975:26); (Pendergrast and others, 1986:26) (Wonnacott, P. and Wonnacott, R., 1984:89). When reference to official publications becomes, the mínino of necessary elements taken from its title must be provided. Example: (Official Newspaper: 1974, N°30:402).

to If it exists extracted appointments of Internet to mention the author (in case of having it), page Web; day, month and year in which the consultation took place. Example: MINISTRY OF PLANNING And DEVELOPMENT, MPD (2000). Plan Zamora 2000, Project PAIS. The PNUD. Caracas. (Venezuela). www.mpd.org.ve. Date of consultation: 13 of March of the 2001. In case that several works are mentioned that serve as argument an affirmation, each reference with semicolon must separate. Example: (Simmet, 1934; Merton, 1980). When several pages are mentioned, the script means continuous numeration of pages. Example 2-38. When isolated pages are mentioned, noncontinuous, they separated by means of one comma. Example 2,51,136. The works will be ordered alphabetically, in agreement with the last names of the mentioned authors. If several works of a same author will be mentioned, it will become by descendent chronological order of the years of publication.

- 7.-The authors will receive two (2) units of the Magazine in which its article has been published.
8. When finalizing currículo of the author is due to include brief, where made studies are specified (Titles and Universities), positions(s) that carry out, direction, telephone number and electronic mail, where it can be contacted.
9. The original ones of articles will not be given back.

## Planilla de suscripción por un año

Nombre \_\_\_\_\_

Institución \_\_\_\_\_

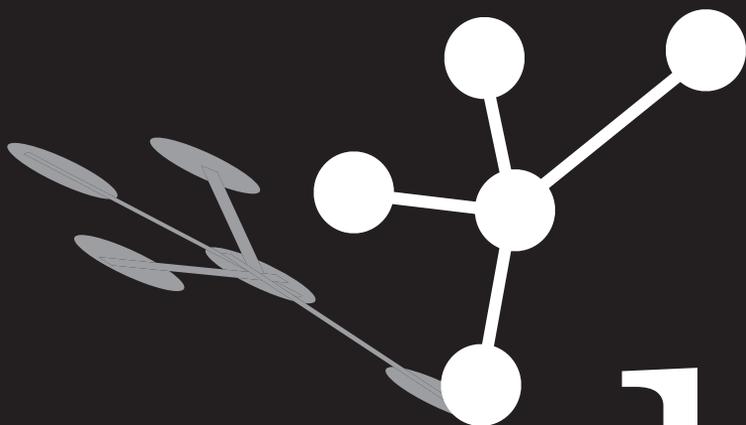
Dirección \_\_\_\_\_

País \_\_\_\_\_

- Tarifas de suscripción por un año (dos números 2006), incluyendo flete, para cada versión Venezuela: 16.000 Bs. (Bf. 16) Exterior: \$8
- Esta planilla debe ser enviada a la siguiente dirección: Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Nivel 2, Mérida-Venezuela. Teléfonos: 0274-2401136, 1135, 1056, Telefáx: 0274-2401136. E-mail: [cide\\_ula@hotmail.com](mailto:cide_ula@hotmail.com), [cide@ula.ve](mailto:cide@ula.ve)
- Depósito: Banco del Caribe, Cuenta Corriente No. 432-0024000

<http://www.saber.ula.ve/visiongerencial/>  
revistavisiongerencial@gmail.com

visión  
**gerencial**  
revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide



**cide**

centro de investigaciones y desarrollo empresarial

facultad de ciencias económicas y sociales universidad de los andes

## Indice • Table of contents

Contabilidad gerencial y toma de decisiones emergentes en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello de Barquisimeto, estado Lara: un análisis fenomenológico MANAGERIAL ACCOUNTING AND THE EMERGING DECISION MAKING IN UNIVERSIDAD POLITÉCNICA TERRITORIAL ANDRÉS BELLO DE BARQUISIMETO LARA STATE: A PHENOMENOLOGICAL APPROACH <b>Acevedo R., Rafael A. Rueda Rincón, José María y Rueda R., Neley Arcely</b>	7-26
<hr/>	
Construcción social para una transformación contingencial de la realidad en el sector extractivo petrolero venezolano SOCIAL CONSTRUCTION TO A CONTINGENT TRANSFORMATION OF THE REALITY IN THE VENEZUELAN EXTRACTIVE SECTOR <b>Alizo, Stephania</b>	27-46
<hr/>	
Marketing de servicios en Estudios a Distancia. Caso: Universidad Cecilio Acosta MARKETING SERVICES IN DISTANCE STUDIES. CASE: UNIVERSIDAD CECILIO ACOSTA <b>Arrieta, Jenifer y Useche, María Cristina</b>	47-62
<hr/>	
Herramientas de comunicación interna en la Universidad de Los Andes, Trujillo TOOLS OF INTERNAL COMMUNICATION AT THE UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, TRUJILLO <b>Cardozo Vale, Silvana y Vásquez, Mirian</b>	63-80
<hr/>	
Visión complejizante de la gerencia de responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas COMPLEXITY VISION AND MANAGEMENT OF SOCIAL RESPONSIBILITY ON FIRMS OWNED BY VENEZUELAN UNIVERSITIES <b>Marcuzzi Dávila, Marino O.</b>	81-102
<hr/>	
Gestión de los servicios de salud en el Hospital General del Sur Dr. Pedro Iturbe HEALTH MANAGEMENT IN THE GENERAL HOSPITAL OF THE SOUTH DR. PEDRO ITURBE <b>Paz, Johnny Enrique y Rincón Becerra, María T.</b>	103-118
<hr/>	
Atomización de la inspección en el trabajo, caso Venezuela ATOMISATION OF LABOUR INSPECTION, VENEZUELA CASE STUDY. <b>Pernía H., Nuvia y Gasparini C., Víctor</b>	119-136
<hr/>	
Medición de algunos indicadores de percepción del bienestar económico en Venezuela MEASUREMENT OF PERCEPTION INDICATORS FOR ECONOMIC WELFARE IN VENEZUELA <b>Varela, José L.; Ponsot Balaguer, Ernesto; Rivera, Christian; Rivas, Douglas y Márquez, Víctor E.</b>	137-156
<hr/>	
El Cide por dentro	157-159

